

SOUS-PREFECTURE D'ARGENTEUIL

SECRETARIAT
GÉNÉRAL

Argenteuil, le 30 novembre 2012

Cellule modernisation,
contrôle de gestion
qualité

Affaire suivie par :
Andrée BOUHFIR

Responsable qualité

tél: 01 34 23 36 89
andree.bouhfir@val-
oise.gouv.fr

Compte-rendu de la réunion du comité local des usagers du 21 novembre 2012

Réunion présidée par M. Landry, secrétaire général de la sous-préfecture d'Argenteuil.

Présents:

- Mme. PERROT, chef du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté
- M. BOUSSAC, adjoint au chef du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté
- Mme BOUHFIR, responsable qualité
- M.SOULIS, responsable qualité adjoint, chef de la mission accueil des usagers
- Mme. CHAUSSIVERT, Maire-adjoint en charge de la population de Sannois
- Mme TAVAREZ, Maire-adjoint en charge de la Sécurité publique et routière. de Corneilles-en- Parisis
- M.LAFONT, Délégué du défenseur des Droits

I – Rappel de la démarche qualité

Le Val d'Oise s'est engagé dans la démarche en 2007.

Les 4 sites ont été progressivement certifiés entre 2007 et 2008. La sous-préfecture de Pontoise s'est retirée suite au transfert en préfecture de ses missions, objet de la certification.

La sous-préfecture d'Argenteuil est certifiée depuis décembre 2008.

En 2011, la certification a été renouvelée.

La dernière version du référentiel qualipref est sortie en 2012 et consiste notamment en la

- modification des délais de réponse :
 - . aux courriels de demande d'information (5 jours ouvrés au lieu de 10) ;
 - . aux courriers de demande d'information (15 jours ouvrés au lieu de 10) ;
 - . aux suggestions et réclamations.(15 jours ouvrés au lieu de 10).
- création d'un nouvel indicateur qualité trimestriel (IM 107) qui mesure la rapidité de traitement des réponses aux courriers et réclamations (délai de 15 jo à respecter).

Pas de changement sur le périmètre choisi : en 2012, les modules s'intitulent accueil général et délivrance des titres.

Les engagements de services concernent la qualité de l'accueil physique et téléphonique, le respect des délais de délivrance de titres annoncés et affichés, l'écoute des remarques des usagers.

Concernant l'accueil téléphonique :

- les indicateurs sont suivis par la préfecture (3 indicateurs comportent un objectif). L'enquête de satisfaction annuelle est réalisée par la préfecture (présentée ci-après dans le diaporama).
- Il n'est plus fixé d'objectif départemental sur le taux d'appel perdu sur les numéros dédiés celui-ci n'est donc plus mesuré en sous-préfecture.

Le ministère de l'intérieur étant propriétaire du nouveau référentiel, la sous-préfecture d'Argenteuil demande cette année une labellisation qui sera valable 3 ans.

II – présentation des résultats des engagements de service

1 – Analyses des indicateurs de la qualité de janvier à octobre 2012

A – Délivrance de titres

Voir les tableaux de suivi des indicateurs de la qualité ci -annexés

Nos points forts

Traitement en différé des titres :

Les demandes d'immatriculation par courrier sont traitées, en moyenne, en moins de 2 jours ouvrés.

Le délai moyen de traitement des permis de conduire par courrier est de 1,41 jours calendaires.

Service des permis de conduire :

L'emploi d'un agent vacataire en 2012 a permis de redresser la situation constatée en 2011. Le délai moyen d'attente au guichet (40mn max) est de 21mn et depuis le mois de mai, tous les indicateurs du service sont conformes aux objectifs.

Nos points de vigilance

Service d'immatriculation des véhicules:

Les délais de traitement au guichet des **immatriculations de véhicules (objectif de 50mn en 2011 au lieu de 40mn)** restent un point sensible avec une moyenne de 56 mn (57mn en 2011). Les immatriculations enregistrées en 50 mn max sont de 91 % en 2012 (70 % en 2011 avec un délai de 40 mn).

Pour éviter des délais d'attente trop longs au guichet, la sous-préfecture encourage la voie postale (en la rendant systématique pour les usagers résidant hors du département et en installant une boîte aux lettres à l'accueil général).

Le projet de mise en place d'un espace de dépôt dans la nouvelle salle d'attente immatriculations/SIV a été abandonné du fait de la programmation pour 2013 des travaux d'agrandissement de la sous-préfecture.

En 2013, une action sera menée pour améliorer les délais de traitement en affectant une personne dans la salle d'attente afin de vérifier la complétude des dossiers avant le passage au guichet.

Service des CNI-Passeports :

Globalement, comme au 2ème semestre 2011, les résultats ne sont pas conformes aux objectifs.

Cependant, en octobre les résultats ont atteint leur objectif grâce à un retour à la normale des effectifs (4 agents titulaires en poste au lieu de 2 pendant une grande partie de l'année).

Entre temps, le service avait eu le renfort ponctuel de différents agents de la sous-préfecture.

B - Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est centralisé en préfecture.

Résultats concernant les 3 indicateurs dont un objectif est fixé en 2012 :

-% d'appels perdus tous services confondus (objectif : 8 % max): moyenne trimestrielle 2012 : 3,8 %.

– taux d'appels répondus en moins de 5 sonneries au standard (objectif : 97 %) : 99,9 %.

– taux d'appels perdus au standard (objectif : 3 % max) : <1 %.

Il n'est plus fixé d'objectif départemental sur le taux d'appel perdu sur les numéros dédiés : il n'est donc plus mesuré en sous- préfecture.

C - Accueil dématérialisé

Le taux de mise à jour du site Internet dans le délai de 3 jours ouvrés est globalement de 100 % mis à part au mois de mai où il était de 80 % (la mise à jour sera faite prochainement par la sous- préfecture directement une fois la formation effectuée).

D - Suivi des relations usagers

– réponse aux courriels de demande d'information (objectif : 5 jo) : conformes aux objectifs sur le délai moyen de réponse sauf en avril et 2 mois de conformité seulement sur le taux de réponse (explication: moyenne de 6 courriels/mois seulement traités).

– réponse aux courriers de demandes d'information (objectif : 15 jo) : conformes sauf en mai et août.

– réponses aux suggestions et réclamations (objectif 15jo) : conformes aux objectifs.

– nouvel indicateur IM107 (mesure la rapidité de traitement des réponses aux courriers et réclamations : délai de 15 jo à respecter) :

Conforme sur le délai moyen de réponse.

Conforme sur le taux de réponse uniquement au 1^{er} trim.

Paramètre à prendre en compte : volume peu important de demandes à traiter sur ces indicateurs.

2 – présentation de l'enquête de la Préfecture sur l'accueil téléphonique

Voir le document ci- annexé.

3 – suggestions et réclamations des usagers

Bilan :

2 dispositifs de recueil des suggestions et réclamations des usagers (accueil général et au service de la circulation) ;

35 fiches remarques, suggestions, réclamations enregistrées depuis le 1^{er} janvier ;

60 % de réponses ;

davantage de remarques (77 %) que de suggestions (23 %), plus souvent négatives (89 %) que positives (11 %).

Les fiches remplies concernent à 51 % le service des ressortissants étrangers et à 31 % le service des immatriculations de véhicules.

Principales préoccupation des usagers : les conditions d'accueil (délais d'attente: principalement les ressortissants étrangers et horaires d'ouverture: principalement les usagers du service immatriculations) et le manque de courtoisie (cependant, l'enquête de satisfaction indique un taux de satisfaction de 85 %).

4- enquête annuelle de satisfaction

Voir le tableau synoptique des résultats par engagement de service de l'enquête de satisfaction 2012 ci -annexé.

L'enquête s'est déroulée du 8 octobre au 26 octobre 2012. Elle a été menée :

– auprès de 149 usagers interrogés à l'accueil général, au service des immatriculations et au service des permis de conduire sur leur satisfaction quant à la qualité de l'accueil reçu à la sous-préfecture ;

– auprès de 15 professionnels de l'automobile ;

– sur le traitement des demandes d'immatriculation ou de permis de conduire des usagers par voie postale : 16 réponses ont été recueillies à l'accueil général ;

– auprès des mairies : 2 questionnaires recueillis.

L'accueil téléphonique étant centralisé en préfecture, une enquête spécifique a été réalisée par la préfecture du 10 septembre au 3 octobre 2012.

1) Enquête de satisfaction usagers :

Pour mieux vous connaître

L'utilisateur type de la sous-préfecture est un particulier (97 %), résidant dans la ville d'Argenteuil (61 %), se déplaçant en voiture (55 %- 65 % en 2011), fréquentant de façon ponctuelle la sous- préfecture (55 % s'y rendent rarement) principalement pour l'**obtention**

d'une immatriculation de véhicule (46 %- 57 % en 2011) ou d'une carte de séjour (34 %) sachant qu'en 2011, le 2ème motif de venue concernait les permis de conduire (22 %).

Votre satisfaction sur l'accès à l'information par Internet

Avant de se rendre en sous-préfecture, 47 % des usagers ont cherché des informations sur Internet, (40 % en 2011). 96 % ont facilement trouvé l'adresse du site internet. Ils considèrent à 74 % que l'information est facile d'accès (88 % en 2011). 68 % ont trouvé l'information qu'ils recherchaient (93 % en 2011) et 73 % (87 % en 2011) estiment que les documents sont facilement téléchargeables.

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil

Tableau synoptique des résultats par engagement de service définis dans le référentiel

INDICATEUR	Objectif qualité	RESULTATS 2011	RESULTATS 2012
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents	75 %	Pas mesuré	85 %
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel	75 %	97 %	86 %
Taux de satisfaction sur la discrétion et le respect du souhait de confidentialité des usagers	75 %	88 %	81 %
Taux de satisfaction sur l'aide apportée pour remplir les documents administratifs	75 %	87 %	51 %
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé	75 %	97 %	87 %
Taux de satisfaction sur la signalétique de l'accueil général et des services	75 %	1 seul critère : 98 %	89 %
Taux de satisfaction sur l'orientation vers le service demandé	75 %		91 %
Taux de satisfaction sur l'accès aux personnes à mobilité réduite	75 %	Pas mesuré	Pas de réponse

Nos points forts en matière d'accueil ☺

Une sous-préfecture accessible facilement

98 % des usagers ont facilement trouvé l'adresse et 75 % (91 % en 2011) les horaires d'ouverture et de fermeture. 98 % ont facilement trouvé comment venir à la préfecture.

Une signalétique intérieure efficace

Vous êtes 89 % (95 % en 2011) à avoir facilement repéré l'accueil général ou le service désiré.

Des locaux propres

Vous êtes 90 % (95 % en 2011) à le signaler.

Une confidentialité respectée en dépit de locaux sous-dimensionnés.

Pour 81 % (88 % en 2011) d'entre vous, vous êtes reçus dans de bonnes conditions de confidentialité et de discrétion.

Identification des agents :

86 % (97 % en 2011) des usagers ont identifié l'agent qui les a reçus.

Des agents courtois, à votre écoute :

Pour 85 % d'entre vous, l'accueil est courtois.

Langage compréhensible :

87 % de satisfaction (97 % en 2011).

Notices explicatives :

Vous n'avez été que 38 % (51 % en 2011) à solliciter de l'aide pour remplir les différents formulaires.

86 % (87 % en 2011) d'entre vous considèrent que ces notices sont compréhensibles et complètes.

Globalement, le taux de satisfaction des usagers concernant l'accueil en sous-préfecture est de 67 %, soit un chiffre en baisse par rapport à 2011 (91 %).

Les travaux d'agrandissement prévus en 2013 devraient améliorer les conditions de l'accueil.

Vos suggestions (48 % des usagers interrogés ont énoncé des suggestions d'amélioration) :

Concernant l'amélioration de l'accueil :

19 % (16 % en 2011) souhaitent que les locaux soient agrandis.

Les travaux d'agrandissement sont programmés pour 2013.

12 % (14 % en 2011) souhaitent plus de personnel et 10 % (5 % en 2011) des horaires d'ouverture plus importants.

Les horaires d'ouverture actuels ont été mis en place en 2010 compte tenu des moyens alloués en personnel.

Concernant l'amélioration de l'accès aux services par internet :

25 % souhaitent des informations plus explicites.

10 % souhaitent l'accès aux démarches à distance.

5 % demandent que les horaires des services de la sous-préfecture soient plus clairs.

Votre satisfaction sur les services mis à disposition

Vous êtes 64 % (38 % en 2011) à avoir utilisé l'un des services mis à votre disposition. Le photocopieur est le service le plus utilisé (80 % – 82 % en 2011).

Globalement, vous êtes satisfaits à 65 % (86 % en 2011) des services mis à votre disposition.

La baisse de satisfaction réside sans doute dans la panne constatée d'un des deux photocopieurs mis à disposition, situé à proximité de la salle d'attente « étrangers ». Le nécessaire a été fait depuis auprès du prestataire qui a fait intervenir le fabricant pour une remise à niveau. Des contrôles sont faits régulièrement sur la qualité de la prestation.

Points de vigilance

Informez davantage sur les parkings gratuits à proximité

Vous êtes 51 % (37 % en 2011) à noter un manque de signalisation des parkings gratuits à proximité.

Le parking de la sous-préfecture est en effet fermé depuis septembre 2011 pour des questions de sécurité et du fait des stationnements sauvages dans l'enceinte de la sous-préfecture.

Une signalétique établie par la sous-préfecture, indiquant les parkings gratuits à proximité de la sous-préfecture est affichée sur les grilles extérieures.

Sur le site internet, ceux-ci y sont listés : un plan y sera ajouté.

Améliorer la satisfaction sur l'aide apportée pour renseigner les documents administratifs

Vous n'êtes satisfaits qu'à 51 % (87 % en 2011) de l'aide apportée pour renseigner les documents administratifs.

Depuis la réalisation de l'enquête, une action corrective a été menée par le recrutement de 2 personnes en service civique, une troisième devant suivre, leur rôle étant d'aider les usagers.

Améliorer l'accessibilité aux horaires d'ouverture et de fermeture

75 % (91 % en 2011) ont facilement trouvé les horaires d'ouverture et de fermeture.

Cette baisse peut s'expliquer par la présentation actuelle différenciée des horaires sur le site internet (horaires de l'accueil général/ horaires des services). Voir action corrective ci-après.

Améliorer l'accès à l'information par internet

Il est à noter que le nouveau site internet, commun à toutes les préfectures, est opérationnel depuis le vendredi 28 septembre 2012. Cependant, au moment de la réalisation de l'enquête la prise de rendez-vous par internet à destination des usagers du service étrangers ne fonctionnait plus. Depuis fin novembre, la prise de rendez-vous par internet est de nouveau fonctionnelle.

Il a été vérifié que concernant les démarches à distance, le renvoi aux sites « service-public.fr » et du ministère de l'intérieur fonctionne bien.

La présentation des horaires d'ouverture des différents services de la sous-préfecture va être améliorée.

2) traitement de votre demande par voie postale.

Tous étaient satisfaits des délais de traitement, de la clarté des formulaires et du traitement de leur demande.

3) L'avis des professionnels

Parmi les professionnels de l'automobile interrogés, 79 % (80 % en 2011) se rendent au service des immatriculations et 21 % (20 % en 2011) au service des permis de conduire. 79 % (90 % en 2011) d'entre eux se déplacent entre une et plusieurs fois par semaine.

Globalement, 93 % (95 % en 2011) des professionnels sont satisfaits du traitement de leur demande en sous-préfecture et 93 % (90 % en 2011) sont satisfaits des délais de traitement.

4) Enquête auprès des mairies de l'arrondissement

Les 2 mairies qui ont répondu sont globalement satisfaites du traitement de leur demande. En revanche, elles ne sont pas satisfaites des délais de traitement. Au mois d'octobre 2012, le service CNI/ Passeports ayant récupéré ses effectifs, les délais sont conformes aux objectifs.

III – recueil des souhaits et suggestions d'amélioration :

Il n'y a pas de remarques de l'assemblée.

IV – bilan des actions 2012 et projets 2013

Bilan des actions 2012 :

- L'adaptation de la démarche qualité de la sous-préfecture aux exigences du référentiel 2012 concerne principalement le suivi des relations usagers : modification des délais de réponse :
 - aux courriels de demande d'information (5 jours ouvrés au lieu de 10) ;
 - aux courriers de demande d'information (15 jours ouvrés au lieu de 10) ;
 - aux suggestions et réclamations (15 jours ouvrés au lieu de 10).
- Amélioration sur l'aide apportée pour renseigner les documents administratifs : Recrutement de 2 personnes en service civique positionnées à proximité de l'accueil général afin d'aider les usagers.

Projets 2013 :

- Diffusion d'informations dans la salle d'attente SIV/ PC :
Un écran numérique d'appel des usagers y a été installé afin de permettre la diffusion d'informations comme les listes de pièces, les horaires d'ouverture, les fermetures exceptionnelles, les démarches à distance.
- Une formation du personnel sur l'application informatique sera effectuée au 1^{er} trim 2013 pour une mise en œuvre opérationnelle à cette même période.

- En matière d'amélioration de l'aménagement des espaces, les travaux d'agrandissement du hall d'accueil de la sous-préfecture sont programmés pour débuter en 2013, la consultation des entreprises est en cours.
- L'objectif est de permettre notamment une circulation la plus fluide possible des usagers.
- Mener une action pour améliorer les délais de traitement concernant le service SIV :
Il est envisagé d'affecter une personne auprès des usagers en attente afin de vérifier la complétude des dossiers.

V – examen des courriers types et formulaires

Pas de remarques particulières.

Le secrétaire général


Dominique LANDRY