



## PREFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL  
Mission contrôle de gestion  
et qualité

Affaire suivie par Dorlys MOUROUVIN  
[dorlys.mourouvin@val-doise.gouv.fr](mailto:dorlys.mourouvin@val-doise.gouv.fr)

Cergy-Pontoise, le 2 décembre 2014

### COMPTE-RENDU DU COMITE DES USAGERS DU 6 NOVEMBRE 2014

Le 6 novembre 2014, sous la présidence de Monsieur CHAVANNE, Secrétaire général de la préfecture, s'est réuni le comité des usagers de la démarche qualité.

#### Etaient présents :

- M. Christian DIDELET, *Directeur de cabinet de la mairie de Persan,*
- Mme Nathalie DECOCK, *Directrice Générale des Services de la mairie de Marines,*
- Mme Claudine SOULIER, *Directrice des Affaires Générales de la mairie de Pontoise,*
- M. André SAGEAUD, *Président de l'Association Val d'Oisienne Léo Lagrange de défense des consommateurs,*
- M. Michel GARNIER, *Association des malades et handicapés (A.M.H.),*
- Mme Martine THORY, *Directrice de la Direction de l'Accueil du Public, de l'Immigration et de la Citoyenneté (D.A.P.I.C.),*
- Mme Hélène SOISSONS, *Chef du service de la Citoyenneté, de la circulation et des professions réglementées,*
- M. Olivier PRIEUR, *Chef du service des usagers de la route,*
- Mme Véronique DEFOIVE, *Chef de la mission contrôle de gestion et qualité,*
- Mme Dorlys MOUROUVIN, *Responsable qualité*

#### Etaient excusés :

- M. Jacky DECOBERT, *Représentant Départemental de l'Association des Paralysés de France (A.P.F.),*
- M. Benoit TISON, *Directeur d'Exploitation Cars Lacroix,*

Le secrétaire général ouvre la séance et rappelle les principaux points qui seront évoqués :

- ✦- Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place,
- ✦- Examen des courriers-type et des formulaires utilisés dans le périmètre de la démarche Qualité,
- ✦- Recueil des souhaits et suggestions des usagers, et définition d'actions éventuelles.

## 1- Bilan 2014 des indicateurs qualité

(Voir « annexe 1 » pour plus de détails).

Madame DEFOIVE présente les résultats obtenus durant les trois premiers trimestres de l'année 2014. Dans l'ensemble, les indicateurs ayant des objectifs ont été atteints. Cependant, des difficultés ont été rencontrées sur certains d'entre eux :

### ◆ Accueil téléphonique > 5 indicateurs avec des objectifs.

Parmi les 5 indicateurs, l'un d'entre eux n'atteint pas l'objectif au cours des 3 premiers trimestres de l'année 2014 : le taux d'appels perdus sur back office (13.3% au T1 et 11.4% au T2 pour un objectif de 5%). Un problème a affecté le PABX en cours de période, engendrant des résultats partiels.

### ◆ Usagers de la route > 6 indicateurs avec objectifs.

Un indicateur a enregistré des résultats inférieurs à l'objectif au T1, T2 et T3 : le délai moyen de traitement des permis de conduire en temps différé. Cela résulte notamment d'un allongement du temps de saisie informatique dû au nouveau système FAETON.

### ◆ CNI – Passeport > 2 indicateurs avec des objectifs

Un dysfonctionnement a été noté sur le deuxième et le troisième trimestre sur le délai moyen de traitement des cartes nationales d'identité et des passeports biométriques. Les facteurs en cause :

- ◆ les pannes informatiques répétées ont causé une augmentation du stock de dossiers dès le début de l'année
- ◆ depuis le 1<sup>er</sup> avril, le service centralise les passeports pour tout le département (transfert du site d'Argenteuil)

### ◆ Site internet > 2 indicateurs dont 1 avec objectif.

Le résultat du taux de mise à jour du site internet n'était pas conforme à l'objectif de 100% durant les deux premiers trimestres. Ce résultat s'est nettement amélioré au troisième trimestre avec un taux de mise à jour atteignant 100%.

Monsieur CHAVANNE indique que la consultation du site internet est fonction de l'actualité.

### ◆ Réponse aux courriers, courriels demandes d'information, réclamations et suggestions > 6 indicateurs avec des objectifs.

- ◆ L'objectif n'a pas été atteint au T1, T2 et T3 sur le taux de réponse aux courriers de demande d'information dans le délai de 15 jours.

Des actions correctrices ont été mises en place pour répondre à cette problématique : réduire le délai d'enregistrement des déclarations de cession, envoyer un récépissé directement après l'enregistrement, faire un AR dès lors qu'un service est saisi.

Monsieur PRIEUR indique que le nombre de contestations d'amendes se situe aux alentours de 40 par semaine.

Monsieur SAGEAUD souhaite savoir si ces contestations émanent des acheteurs ou particuliers. Monsieur Prieur informe que c'est variable, à la fois acheteurs et particuliers.

Monsieur CHAVANNE demande s'il est possible de trouver un système qui permet d'économiser du temps. Monsieur PRIEUR indique qu'en matière de contestation d'amendes, le maximum a été fait. Il rajoute que ce sont les demandes de conseils qui constituent les dossiers les plus complexes. En effet, il faut apporter une réponse adaptée à chaque situation. De plus, il est constaté un défaut de vigilance des grands groupes nationaux de professionnels de l'automobile qui oublient d'enregistrer les dates de cession des véhicules.

Monsieur SAGEAUD demande si le document justificatif pour la contestation est remis directement à l'intéressé demandeur ou au centre des infractions à Rennes. Monsieur CHAVANNE lui indique que ce document est remis directement à l'intéressé afin que ce dernier puisse contester son amende.

## 2- Résultats des enquêtes de satisfaction réalisées en 2014

Mme MOUROUVIN présente les résultats de cette enquête.

### Ⓜ Accueil physique (19 mai au 19 juin 2014) – 502 usagers interrogés.

Taux de satisfaction globale :  
89 %

Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Accueil et information via notre site internet** : 76 % d'usagers satisfaits
- **Horaires d'ouverture** : 58.4 % d'usagers satisfaits
- **Services mis à la disposition des usagers** : 78 % d'usagers satisfaits
- **Accueil des Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)** : 85 % d'usagers satisfaits
- **Courriers et courriels envoyés par la préfecture** : 97.5 % d'usagers satisfaits

### Ⓜ Accueil téléphonique (16 au 30 octobre 2014) – 300 usagers interrogés.

Taux de satisfaction globale :  
99 %

Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Accessibilité aux coordonnées téléphoniques** : 94.7 % d'usagers satisfaits
- **Transfert d'appel** : 95.2 % d'usagers satisfaits
- **Courtoisie des Agents** : 98.3 % d'usages satisfaits
- **Compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel** : 99.3 % d'usagers satisfaits

## 3- Bilan des fiches de réclamations, remarques et suggestions

(Voir « annexe 2 » pour plus de détails).

### ▶ Evolution des fiches :

Le nombre de fiches est en baisse par rapport à l'année 2013 (124 fiches ont été reçues de janvier à septembre 2013 contre 59 en 2014 pour la même période).

### ▶ Principales remarques relevées sur les fiches :

#### Points négatifs

- ◆ Défaut de courtoisie,
- ◆ Manque de clarté des explications,
- ◆ Temps d'attente trop long,
- ◆ Conditions d'attente avant l'ouverture de la préfecture.

#### Points positifs

- ◆ Qualité de l'accueil, des explications et des réponses,
- ◆ Professionnalisme des agents,
- ◆ Rapidité de traitement de la demande par le service,
- ◆ Actions d'amélioration des conditions d'accueil.

## 4- Bilan des actions réalisées en 2014

### 🌐 Accueil des usagers :

- Signalétique au sol en faveur des PMR en cours d'étude
- Travaux de signalétique dans le hall d'accueil réalisés au cours du 1er trimestre
- Vérification du site internet par une personne extérieure à la démarche
- SART : le travail d'amélioration de 2013 a été complété par une analyse d'entretien des agents

### Usagers de la route :

- Réunion des auto-écoles : sensibilisation à la constitution des dossiers des premiers permis de conduire
- Suppression des plages horaires consacrées aux auto-écoles
- Installation d'un ensemble de casiers fermant à clef pour les auto-écoles
- Recrutement de vacataires

### Fraude documentaire :

- Sensibilisation des mairies à la nécessité de former leur personnel à la détection de la fraude documentaire

### Communication d'urgence en cas d'évènement majeur :

- Amélioration des documents de débriefing afin de les rendre plus exploitables : réalisation de tableaux synthétiques sur la gestion de crise

## **5- Examen des courriers-type et des formulaires utilisés.**

Trois courriers-types ont été transmis aux membres du comité et présentés lors de la réunion :

- « Titre de voyage pour réfugié, apatride ou protégé subsidiaire »
- « Formulaire des déclarations de cession : demande de W garage »
- « Liste des pièces à fournir pour la demande de permis de conduire »

↳ L'ensemble de ces documents n'a suscité aucune observation de la part des membres.

## **6- Recueil des souhaits et suggestions des usagers - questions diverses.**

Madame DEFOIVE demande aux participants s'ils ont des questions ou suggestions à apporter.

L'assemblée n'a aucune remarque particulière à formuler.

Monsieur le Secrétaire Général remercie les membres du comité des usagers et lève la séance.

Le Secrétaire Général



Jean-Noël CHAVANNE