



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL D'OISE

SOUS-PRÉFECTURE
D'ARGENTEUIL

Argenteuil, le 04/01/2017

SECRÉTARIAT
GÉNÉRAL
Cellule modernisation

Affaire suivie par :
Andrée Bouhfir
Responsable Qualité
tél. : 01 34 23 36 89
andree.bouhfir@val-
doise.gouv.fr

Compte-rendu de la réunion du comité local des usagers de la sous-préfecture d'Argenteuil, tenue le 6 décembre 2016

Réunion présidée par Martine CLAVEL, sous- préfète d'Argenteuil.

Ordre du jour:

- Présentation des résultats 2016 des engagements de service et des actions mises en place
- Présentation du Plan Préfectures Nouvelle Génération
- Présentation de l'élargissement de l'arrondissement d'Argenteuil
- Recueil des souhaits et suggestions

I – Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place :

La sous-préfecture d'Argenteuil a été certifiée Qualipref 2.0 à la suite de l'audit du 24/11/2015. Les engagements relatifs à l'accueil du public et au traitement des courriers, courriels et réclamations ont été inclus dans le module1 obligatoire «Relation générale avec les usagers» et la notion d'utilisateur a été étendue: particulier, association, collectivité locale, entreprise.

Des services numériques ont été développés (prise de RDV en ligne, envoi de SMS informant de la mise à disposition d'un titre).

Dans le contexte du plan Préfecture Nouvelle Génération, un nouveau référentiel va être rédigé en 2017 pour une mise en œuvre en 2018. Un audit interne est prévu en 2017 afin de pérenniser la démarche.

1 – Résultats des indicateurs qualité (janvier à octobre 2016):

A – Délivrance de titres :

Service d'immatriculation des véhicules:

Traitement au guichet :

Les délais moyens de traitement ne sont pas conformes à l'objectif (45 mn maximum) d'avril à mai et de juillet à août 2016.

En avril/mai, il a été constaté des interruptions de service et des lenteurs d'exécution sur l'application informatique du système d'immatriculation des véhicules.

En juillet et août, l'effectif réduit au regard de l'affluence n'a pas permis de traiter les demandes aux guichets dans les délais.

Traitement en différé des titres :

Les délais moyens de traitement des dossiers des professionnels ne sont pas conformes à l'objectif (7 jours calendaires) sur plusieurs mois en 2016.

En 2016, le nombre de dossiers de professionnels à traiter a nettement augmenté par rapport à 2015. Des retards se sont accumulés entraînant une très nette augmentation des délais de traitement de mai à août.

Afin de résorber ce retard, une action correctrice a été mise en œuvre fin mai 2016 consistant à privilégier les professionnels du SIV de l'arrondissement ou limitrophes de l'arrondissement en invitant les professionnels extérieurs à l'arrondissement et au département à s'adresser aux services de leur département; cette action n'ayant cependant pas eu d'effet immédiat sur le délai de traitement qui n'est revenu à l'objectif qu'en septembre 2016.

Concernant les demandes d'immatriculation des particuliers, celles-ci sont traitées en moyenne en 2,8 jc (objectif de 4 jc).

CNI:

L'objectif relatif au délai moyen de traitement (10 jc) est atteint pour tous les mois de l'année. Rappel: le délai moyen de traitement correspond à l'instruction par le service des dossiers transmis par les mairies.

B - Suivi des relations usagers :

Rappel : depuis le mois de mars 2015, en application du référentiel Qualipref 2.0, le périmètre est élargi et recouvre également les réponses aux courriers et courriels de demande d'information ainsi qu'aux réclamations relatives au séjour.

Sur la période considérée, les délais moyens de réponse aux courriels de demande d'information, aux courriers de demande d'information et aux suggestions et réclamations sont conformes aux objectifs qui sont respectivement de 5 jours ouvrés, 15 jours ouvrés et 15 jours ouvrés.

L'objectif sur le taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés n'est pas conforme depuis janvier 2016, date de sa fixation au taux de 100% (cible nationale). Toutefois, il suffit d'un dépassement de délai pour un courriel pour que l'objectif ne soit pas atteint.

2 – Résultats des enquêtes de satisfaction :

A - Enquête de satisfaction concernant l'accueil téléphonique :

Enquête de satisfaction concernant l'accueil téléphonique réalisée du 23 mai au 28 juin 2016 par la préfecture. 300 usagers interrogés pour les 3 sites du Val d'Oise.

RESULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE :

Satisfaction globale 99 %

Trouver nos coordonnées
téléphoniques : 01 34 20 95 95



99,4 % d'usagers satisfaits
(contre 99,3 % en 2015)

Courtoisie des
agents



99,7 % d'usagers satisfaits
(contre 99,3 % en 2015)

Transfert d'appel
par le standard vers le
service concerné



91,1 % d'usagers satisfaits
(contre 95,9 % en 2015)

Compréhension
du vocabulaire utilisé



99,7 % d'usagers satisfaits
(contre 99,3 % en 2015)



B - Enquêtes de satisfaction concernant l'accueil physique des usagers et des professionnels de la route :

Enquête usagers :

L'enquête a été réalisée du 13 au 29 septembre 2016 pendant 17 jours ouvrés.

104 usagers ont accepté de répondre à l'enquête afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous-préfecture, les services mis à disposition ainsi que les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Taux de satisfaction globale sur l'accueil en sous-préfecture : 89% (90% en 2015)

Indicateurs	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur la signalétique des locaux	97% ↑	3%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage)	95% =	4%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)	78% ↓	0%	22%
Taux de satisfaction des usagers sur l'identification du personnel de guichet	95% ↑	1%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents de préfecture	93% ↑	6%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur la disponibilité et l'écoute du personnel	95% ↑	5%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	96% ↑	4%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur leur orientation vers le service demandé	93% ↑	6%	1%

Principales suggestions émises :



Diminuer le temps d'attente au service séjour : il est précisé qu'à l'exception de la survenance d'une panne du système informatique de gestion des demandes, l'ensemble des usagers présents dans la file d'attente est servi. Par ailleurs, les usagers sont invités à se rendre à la sous-préfecture aux horaires de réception correspondant à leur demande afin d'éviter une attente inutile.

Enquête concernant les professionnels de l'automobile:

L'enquête a été réalisée du 13 au 19 septembre 2016 pendant 7 jours ouvrés.

14 professionnels ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous-préfecture, les délais de traitement, le traitement des courriers et courriels ainsi que globalement sur le traitement de leur demande.

Taux de satisfaction globale sur l'accueil en sous- préfecture : 100% (92%en 2015).

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage...) [□]	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) [□]	71%	0%	29%
Taux de satisfaction sur l'identification du personnel de guichet [□]	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents de la sous-préfecture [□]	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel de la sous-préfecture [□]	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel [□]	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur l'information donnée concernant les pièces ou justificatifs nécessaires à la demande [□]	100%	0%	0%

3 – Synthèse des suggestions et réclamations des usagers :

2 dispositifs de recueil des suggestions et réclamations des usagers sont présents au sein des locaux de la sous-préfecture : hall de l'accueil général et service immatriculation des véhicules.

28 fiches de suggestions et réclamations ont été enregistrées du 1er janvier au 30 novembre 2016. 18 réponses ont été faites sur la base des coordonnées fournies soit 64 % des fiches enregistrées.

Principaux services concernés:

Le service immatriculation des véhicules (52% des fiches enregistrées), le service séjour (32%) et l'accueil général (8%).

Principales préoccupation des usagers:

Un usager s'interroge sur la gestion des files d'attente à l'extérieur de la sous-préfecture.

L'organisation de la gestion des flux à l'extérieur de la sous-préfecture est la suivante :

- avant 9h du matin, heure d'ouverture de la sous-préfecture d'Argenteuil, les usagers patientent dans des files d'attente distinctes «droit au séjour» et «immatriculation des véhicules».
- à 9h, les usagers présents dans la file d'attente «immatriculation des véhicules» sont invités à entrer à la sous-préfecture; les usagers du séjour entrant après avoir été interrogés sur le motif de leur venue.
- après 9h du matin, les usagers patientent dans une file d'attente unique, les usagers du service immatriculation des véhicules s'intercalant avec les autres usagers.

2 usagers se déclarent insatisfaits quant à la délivrance de l'information par l'accueil général concernant l'immatriculation d'un véhicule issu d'une succession et en matière de contrôle technique obligatoire.

A la suite de ces dysfonctionnements, il a été décidé que l'accueil général effectuerait dorénavant une vérification restreinte des dossiers des usagers du SIV(formulaire d'immatriculation, copies des justificatifs d'identité et de domicile) et délivrerait des tickets d'attente spécifiques pour les usagers sollicitant des informations plus complexes.

Des réunions régulières d'échanges entre l'accueil général et les deux services de guichets, SIV et séjour, ont été relancées afin de permettre une articulation optimale entre les services.

Des remarques plus souvent négatives (64%) que positives (36%).

Pas de suggestions émises par les usagers.

4- Actions d'amélioration :

Outre les actions correctrices susmentionnées, 2 autres actions ont été mises en œuvre en 2016 :

- Réalisation d'une affiche «respect et courtoisie», positionnée à l'accueil général et invitant les usagers à avoir une attitude respectueuse envers les agents et annonçant un dépôt de plainte en cas de comportement inapproprié.

Le responsable de la Mission accueil précise que cette affiche a un effet dissuasif sur les personnes au comportement irrespectueux.

La commune d'Argenteuil indique qu'elle affiche également une information similaire à l'accueil général et dans ses services.

- Valorisation des démarches à distance sur le site internet et par affichage au sein de la sous-préfecture.

La secrétaire générale présente l'application mobile «MaPréfecture» qui a été lancée officiellement à la préfecture du Val d'Oise le 11 mai dernier et qui est appelée à s'étendre aux autres départements.

Cette application comporte différents modules notamment «Mes démarches» qui permet à l'utilisateur d'identifier le lieu où il peut réaliser certaines démarches, consulter les délais

d'attente ainsi que prendre rendez-vous. L'application est téléchargeable sur PlayStore et AppleStore.

La ville d'Herblay indique avoir téléchargée l'application.

La ville d'Argenteuil ajoute qu'elle propose quant à elle l'application «TellMyCity» qui a permis d'augmenter fortement les alertes reçues.

II- Présentation du Plan Préfectures Nouvelle Génération :

La sous-préfète présente le Plan Préfectures Nouvelle Génération.

Il s'agit de moderniser et simplifier les modalités de délivrance des titres par un recours accru aux procédures dématérialisées afin de recentrer les moyens des préfectures sur les missions prioritaires: gestion locale de crises, contrôle de légalité, lutte contre la fraude documentaire, expertise juridique et coordination territoriale des politiques publiques.

Le Président d'honneur de l'association «Nous Français Issus de l'Immigration» remarque que la dématérialisation implique de renforcer la détection des fraudes.

La sous-préfète précise qu'un projet de création d'algorithmes pour la détection des tentatives de fraudes est en cours.

Le Vice-Président de l'APAJH Val d'Oise remarque que l'administration des impôts, au sein de laquelle il a exercé des fonctions d'encadrement, a été pionnière en matière de développement du numérique et que les gains en matière d'effectifs ont été engrangés à moyen terme.

Il interroge sur les modalités d'accompagnement mises en œuvre.

La sous-préfète indique que pour continuer de garantir à tous l'accessibilité des services publics de délivrance de titres, des points numériques seront installés au sein des préfectures et sous-préfectures afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches à distance. Par ailleurs, dans les maison des services au public (MSAP) un accompagnement des usagers devrait être également prévu.

Les demandes de titres seront traitées au sein de Centres d'Expertise et de Ressources des titres (CERT) spécialisés par titres.

- La préfecture du Val d'Oise accueillera un CERT permis de conduire dont l'ouverture en phase expérimentale est prévue en avril 2017.
- L'ouverture du CERT CNI/passeports installé à la préfecture de Versailles, qui traitera les demandes du Val d'Oise, est prévu pour mars 2017.

Les demandes de CNI seront désormais traitées via l'application TES (Titres Electroniques Sécurisés) dédiée initialement aux passeports, dans les seules mairies équipées d'un dispositif de recueil; l'augmentation du nombre de stations étant étudiée au cas par cas.

La pré-demande en ligne sur le site de l'ANTS, qui offre un gain de temps et pourra être effectuée dans toutes les mairies, ne sera cependant pas obligatoire afin de ne pas pénaliser les usagers ne disposant pas d'équipement informatique.

La directrice des Relations Citoyens de la mairie d'Argenteuil indique que des réflexions sont en cours pour accueillir ces nouveaux usagers dans les meilleures conditions.

La directrice adjointe des services de la mairie d'Herblay fait remarquer que toutes les mairies ne disposent pas de l'application COMEDec qui évite à l'utilisateur de produire lui-même les documents d'état-civil.

- Concernant les immatriculations de véhicules, 5 CERT SIV sont prévus en métropole et seront déployés en novembre 2017.

D'ici cette date, la sous-préfecture d'Argenteuil invite les usagers à recourir aux télé-procédures (liste ci-jointe), qui seront améliorées d'ici novembre 2017 et élargies.

Les professionnels de l'automobile habilités au SIV ne sont plus reçus en préfecture et sous-préfecture à compter du 1er janvier 2017, exception faite lorsqu'ils démontrent n'avoir pu télétransmettre dans le SIV.

Une fermeture progressive des guichets SIV interviendra en 2017 avant le transfert au CERT. Les usagers (particuliers et professionnels) seront informés de ces changements.

III- Présentation de l'élargissement de l'arrondissement d'Argenteuil :

La sous-préfète indique que suite à la nouvelle carte de l'intercommunalité et aux nouvelles compétences des EPCI à fiscalité propre, le Ministère de l'Intérieur a décidé une réorganisation des arrondissements afin d'harmoniser les différents périmètres.

10 nouvelles communes vont rejoindre l'arrondissement d'Argenteuil en 2017.

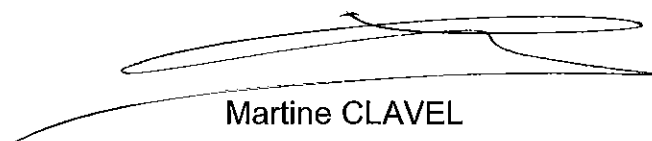
La sous-préfecture d'Argenteuil s'est préparée à cette échéance (ainsi qu'à celle du plan préfectures nouvelle génération) en menant un projet de service depuis septembre dernier, traduisant une organisation du changement par étapes.

Dans le cadre de l'élargissement de l'arrondissement, des missions verront leur charge augmenter (expulsions locatives, étrangers...).

IV- Recueil des souhaits et suggestions :

A la question posée par le président d'UFC que Choisir sur l'absence de stationnement pour les véhicules des usagers au sein des préfectures et sous-préfectures, la sous-préfète indique que le choix a été fait par la plupart des préfectures de ne pas prévoir d'offre de stationnement compte tenu des problématiques de sécurité rencontrées (conflits entre les usagers et plan Vigipirate). Par ailleurs, les usagers ont la possibilité de stationner dans le parking Côté Seine situé à proximité (2h30 gratuites).

La sous-préfète,



Martine CLAVEL

Annexe :

Présents:

- Pierre ABRINAS, conseiller municipal délégué, mairie d'Argenteuil
- Christelle POMMIER, Directrice des Relations Citoyen, mairie d'Argenteuil
- Nicole LANASPRES, 1^{ère} Adjointe au maire de Corneilles-en- Parisis
- Brigitte SCHUSTERMAN, directrice adjointe des services (solidarité et famille), mairie d'Herblay
- Elisabeth HORNACEK, Maire- Adjointe, mairie de La Frette- sur- Seine
- Marcel SAINT-AUBAIN, 1er adjoint, mairie de Montigny- les- Corneilles
- Daniel VAUDATIN, Maire- Adjoint, mairie de Sannois
- Patrick COLOMBO, Directeur du garage du Centre Herblay
- Rabah LABIED, Président d'honneur de l'association: "Nous Français Issus de l'Immigration"
- Aminata DIA, AFAVO, Responsable d'antenne Argenteuil
- Jean-François BERTIN Vice-Président de l'APAJH Val d'Oise
- Jean-Luc POMMAREZ, Président d'UFC Que Choisir Argenteuil
- Stéphanie MARIVAIN, secrétaire générale de la sous-préfecture d'Argenteuil
- Andrée BOUHFIR, responsable qualité
- Denis DEMONTOUX, chef du Bureau des Libertés Publiques et de la Citoyenneté
- Laurent BOUSSAC, adjoint au chef du Bureau des Libertés Publiques et de la Citoyenneté
- Stéphane SOULIS, responsable de la mission accueil des usagers

Excusés :

- Florelle PRIO, 1^{ère} Adjointe au maire de Bezons
- Patrick ROGER, Délégué du Défenseur des droits
- Serge Bello, Bello Automobiles, Sartrouville

Absents :

- Marie- France EPAGNEUL, Présidente de l'ODAPEI 95

