

 PRÉFECTURE DE POLICE <i>Liberté Égalité Fraternité</i>		Date : 06/02/2026	Auteur : DUPA/STRU/MQPLF
		DIRECTION DES USAGERS ET DES POLICES ADMINISTRATIVES	

BILAN QUALITÉ 2025

- au sein de la DUPA -

Contexte général de la démarche qualité au sein de la direction des usagers et des polices administratives (DUPA) de la préfecture de police de Paris

Suite à l'obtention de la labellisation Quali-ATE le 22 janvier 2025, la Direction des usagers et des polices administratives de la préfecture de Police de Paris poursuit l'objectif d'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur, de la performance des processus internes et des conditions de travail des agents.

Dans ce cadre, la prochaine échéance portera sur la réalisation d'un audit de suivi de labellisation prévu au cours du mois de juin 2026.

Ce bilan qualité a pour finalité d'évaluer la mise en œuvre de la démarche qualité, d'analyser les résultats obtenus au cours de l'année 2025 et d'identifier les axes de progrès.

I / Rappel des attendus de la démarche Quali-ATE

Le processus de labellisation Quali-ATE s'inscrit dans la continuité des précédentes démarches en modernisant le process grâce à une simplification de la rédaction des engagements et un assouplissement des modalités de preuve. Elle prend aussi en compte les grandes orientations récentes du ministère de l'intérieur et des outre-mer dans le cadre des missions prioritaires des préfectures 2022-2025 et du plan stratégique de l'administration territoriale de l'État. Le référentiel s'attache également à prendre en compte les huit engagements Services publics +, témoignant ainsi de la volonté du ministère d'ancrer sa démarche dans le programme interministériel de qualité de service rendu aux usagers, porté par le gouvernement.

Le référentiel Quali-ATE est composé de huit modules :

- 2 modules « généraux » couvrant les fondamentaux de la démarche qualité de l'administration territoriale de l'État : qualité de service et relation aux usagers selon les différents canaux de contact, pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services.
- 6 modules « métiers » recoupant une part importante de l'activité des préfectures et sous-préfectures et les domaines pour lesquels la relation avec les usagers sont les plus importantes (particuliers, professionnels, institutionnels...).

Pour obtenir le label Quali-ATE, les préfectures doivent s'engager sur deux modules métiers au minimum et les sous-préfectures doivent s'engager sur au moins un module métier. La DUPA a sollicité de la DMATES, d'une part, son exclusion de l'engagement d'éco-responsabilité du deuxième module et, d'autre part, que seuls le module I, le module II relatif à la partie pilotage de la démarche et le module III soient retenus.

Pour répondre aux différents engagements et sous-engagements du label Quali-ATE, chaque bureau et service concernés par le périmètre de labellisation s'attache à constituer et rassembler les différents éléments de preuve propres à justifier auprès de l'auditeur du respect des exigences de qualité de service et de relation aux usagers fixées par le référentiel.

II / Écoute des usagers

1) Résultats de l'enquête de satisfaction menée au sein du bureau des usagers au cours du deuxième trimestre 2025

L'enquête s'est déroulée à l'entrée du bureau des usagers (BU) du 25 avril au 26 mai 2025. Elle a été réalisée par la mission qualité performance et lutte contre la fraude (MQPLF) sur la plage d'ouverture au public. Il est précisé que l'accueil au sein du BU s'effectue avec ou sans rendez-vous. En moyenne, quatre-vingt dix usagers ont été reçus quotidiennement durant cette période. Deux cent soixante-quatre réponses ont été recueillies sur les dix-neuf jours soit environ quatorze avis recueillis en moyenne par jour.

Le tableau, ci-dessous, présente les résultats obtenus à l'issue de cette enquête :

Domaine	Critères	Satisfaction en %	Insatisfaction en %	Ne se prononce pas
Internet	Les informations recherchées ont été claires et utiles	23,11	11,96	64,93
Téléphone	Les informations ont été claires et utiles	15,54	5,58	78,88
Courrier/courriel	Langage compréhensible	3,19	2,39	94,42
Qualité des locaux	Équipement : services mis à disposition	3,59	0	96,41
	Confort des espaces d'attente et d'accueil	94,02	1,2	4,78
	Signalétique	94,82	4,78	0,4
	Confidentialité des espaces	96,02	3,98	0
Service rendu	Disponibilité	98,4	1,6	0
	Prise en compte des personnes à mobilité réduite	67,73	5,18	27,09
	Délai d'attente	99,6	0,4	0
Satisfaction générale		97,6	2,4	

Ressenti des usagers de la DUPA

	Questions imposées au niveau national	Satisfaction en %	Insatisfaction en %	Ne se prononce pas
Taux de satisfaction globale des usagers à l'égard des services publics	Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par le bureau des usagers (BU) ?	97,61	2,39	0
Taux de satisfaction sur les délais de traitement	Avez-vous été satisfait du délai de traitement/prise en charge de votre demande/dossier par le BU ?	94,42	5,58	0
Taux d'accessibilité du service public	Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec le BU ?	88	12	0

Taux de qualité de la relation avec les services publics	Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect ?	98,81	1,19	0
Taux d'effort	Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre démarche ou de faire votre demande auprès du BU ?	92,83	7,17	0
Taux de satisfaction sur le canal téléphonique	Si vous avez contacté le BU par téléphone, avez-vous été satisfait par la qualité de l'accueil téléphonique ?	85 (des 21,52 % personnes ayant répondu à cette question)	15 (des 21,52 % personnes ayant répondu à cette question)	78,49

2. Résultats de l'enquête de satisfaction « courriels » 2025

a) Enquête mystère annuelle

Une enquête mystère courriel a été réalisée au cours du mois du second semestre 2025 (20 courriels).

Taux de satisfaction : 93%

	Résultats 2025 (en %)
Délai réponse inférieur ou égal à 5 jours	100
Réponse fiable et complète	80
Réponse compréhensible	100
Mentions obligatoires présentes	95

b) Enquête par courriel proposée tout au long de l'année

Un sondage est proposé depuis le 16 avril 2025 aux usagers qui saisissent la boîte fonctionnelle du BU. Les résultats obtenus au cours de l'année 2025 se présentent comme suit :

	Résultats 2025 (en %)
Satisfaction du délai de réponse aux courriels	56,53
Satisfaction de la qualité de la réponse	56,52

3. Résultats des enquêtes mystères appels téléphoniques réalisées en 2025

L'enquête mystère téléphonique a été réalisée au cours du mois de septembre et octobre 2025. (22 appels ont été passés)

Taux de satisfaction: 90 %

	Résultats 2025 (en %)
Taux satisfaction SVI/Prise en charge	86
Taux satisfaction « accueil téléphonique-standard »	86
Taux de satisfaction « accueil téléphonique après transfert d'appel »	100

4) Bilan des observations et des suggestions :

a) Bilan des réclamations et suggestions recueillies dans le cadre de l'enquête annuelle de satisfaction :

Globalement, 57 suggestions et 41 observations ont été soulevées par les usagers et concernent les points suivants :

- la procédure :
 - Former les agents du BU aux questions relatives à l'immatriculation (1 suggestion) ;
 - Être informé de la nécessité de préparer les identifiants et mot de passe pour effectuer les démarches sur le site ANTS (1 suggestion) ;
 - Proposer plus de créneaux de rendez-vous pour les familles (demande de passeport) (1 suggestion) ;
 - Le SMS ANTS n'est pas assez personnalisé pour récupérer le titre d'identité (1 suggestion) ;
 - Longueur de traitement en matière des objets trouvés (3 semaines pour être avisé) et proposer plus de créneaux afin de récupérer les objets trouvés (1 observation) ;
 - Plus de créneaux de rendez-vous pour la remise d'objets trouvés (1 observation) et pour les visites médicales (1 observation) ;
 - Agent ne sachant pas renseigner au niveau des associations (1 observation) ;
 - Vérifier les photos afin d'éviter de faire revenir l'utilisateur (1 suggestion) ;
 - Plus de précisions sur l'état d'avancement d'une demande de passeport de service (1 observation) ;
 - Pas assez de rendez-vous pour récupérer les passeports de service (1 suggestion) ;
 - Améliorer la procédure de passeport de service (prévenir les agents de préparer les codes et les informations en même temps) (1 suggestion) (1 observation) ;
 - Site ANTS pas intuitif (1 observation) ;
 - Améliorer les informations relatives à l'annulation et la suspension du permis de conduire (PC) (1 observation) ;
 - Réduire le délai de délivrance d'un permis de conduire (1 observation) et les demandes d'échange de permis (1 observation) ;
 - Réduire le délai de réponse pour les demandes de création d'associations (1 suggestion) et avoir un interlocuteur au téléphone (1 suggestion) ;
 - Difficulté à faire demande sur le site ANTS (2 observations) ;
 - Ne pas redemander des pièces justificatives lors d'une démarche sur ANTS (2 observations), délai d'attente trop long (1 observation) ;
 - Avoir la possibilité de numériser la photo sur le site de l'ANTS (1 observation) ;
 - Simplifier les démarches administratives (1 observation) ;
 - Avoir plus d'explications lors de la remise d'un document (1 observation) ;
 - Aucune réponse après avoir renseigné le formulaire (1 suggestion) ;
 - Difficulté avec la signature dans le photomaton (1 suggestion) (1 observation) ;
 - Avoir un interlocuteur pour échanger plutôt que de renseigner un formulaire pour une demande de visa collectif (1 observation) ;

- Adresse communiquée dans la confirmation de rendez-vous est incorrecte (1 observation) ;
- Informations erronées sur le site service public (1 observation) ;
- Fournir les numéros d'avocat (1 suggestion) ;
- Changer adresse indiquée par courrier pour restitution des pièces volées et perdues (1 suggestion).
- les Locaux :
 - Installation une entrée plus large (1 suggestion), moderniser entrée (peinture plus claire) (2 observations), bureau éloigné de l'entrée (1 suggestion), élargir les espaces entre les guichets (1 observation), moderniser les installations et mettre des couleurs vives (2 suggestions) ;
 - Améliorer la confidentialité au sein du BU (cabines de confidentialité) (7 suggestions) ;
 - Mettre plus de places assises (4 suggestions) ;
 - Installer des prises USB (1 suggestion) ;
 - Installer une climatisation (1 suggestion) ;
 - Mettre à disposition un espace pour les casques moto (1 observation) ;
 - Améliorer le confort des espaces d'attente (1 suggestion) ;
 - Machine à café plus visible (1 suggestion).
- l'accueil physique :
 - Améliorer la signalétique (3 suggestions) (1 observation), indication « accueil à 1 mètre » a perturbé un usager (1 suggestion) ;
 - Rendre plus visible les prestations du BU à l'entrée (2 suggestions) ;
 - Installer des tablettes pour orienter l'utilisateur (1 suggestion) ;
 - Améliorer l'écoute des usagers (1 suggestion), (1 observation) ;
 - Accueil principal pas toujours d'agents (1 suggestion) plus de personnels à l'accueil principal (1 suggestion) ;
 - Accueil rigide des policiers (1 suggestion) (1 observation) ;
 - plus de places de stationnement (1 observation) ;
 - Améliorer le temps d'attente (1 observation) ;
 - Prévenir les usagers qu'il existe un contrôle de police (1 suggestion).
- l'accueil téléphonique :
 - Canal téléphonique à améliorer coupure (3 suggestions) (1 observation).
- Site internet :
 - Site internet à améliorer : (10 suggestions et 9 observations)

Présentation des principales suggestions formulées: informations incomplètes au niveau des associations (1 suggestion), informations à améliorer au niveau de l'adresse des objets trouvés site des morillons (1 suggestion), difficulté pour prendre RDV (1 suggestion), liste des centres de récupération pas à jour (1 suggestion), pas assez de RDV (1 suggestion), système de prise de rendez-vous sur internet à améliorer (difficulté rencontrée) (1 suggestion), améliorer la visibilité du BU (1 suggestion) et informations incomplètes (3 suggestions) .

Présentation des principales observations formulées : site internet compliqué (3 observations), manque des informations sur l'adresse du BU (2 observations), améliorer le site pour éviter les escroqueries (1 observation) , site des objets trouvés ressemble à un site d'arnaque (l'accès n'est pas sécurisé et ne semble pas avoir été mis à jour), la mise en page est archaïque et les renseignements relatifs aux frais de garde sont erronés (1 observation), manque d'informations sur les associations (1 observation), informations pas claires au niveau de la perte d'un PC après annulation (1 observation).

Conclusion

La qualité de l'accueil est satisfaisante. Les usagers regrettent dans la majorité le manque de clarté du site internet.

Piste d'amélioration

- améliorer l'accès à l'information sur internet ;
- améliorer les installations à l'entrée du BU et au niveau des espaces d'attente.

b) Bilan des suggestions et réclamations recueillies dans l'urne dédiée :

Une enquête de satisfaction est réalisée tout au long de l'année au moyen d'un questionnaire court sur les trois aspects suivants :

- l'accueil ;
- la démarche de l'utilisateur ;
- les réclamations et/ou suggestions.

Après examen des réclamations et suggestions, il apparaît qu'au titre de l'année 2025, 7 suggestions ont été formulées et concernent les éléments suivants :

- l'ouverture de créneaux de rendez-vous plus larges pour permettre aux usagers de récupérer leurs objets trouvés ;
- former un agent à l'orthographe et la grammaire ;
- installer de l'air conditionné ;
- améliorer le site internet dédié aux objets trouvés ;
- former les usagers aux démarches dématérialisées ;
- lors du contrôle d'un nouveau commerce, les agents de la Préfecture de police devraient laisser plus de temps pour préparer les documents ;
- la démarche relative au renouvellement des cartes de séjour est jugée trop complexe.

4 réclamations ont été déposées pour les motifs suivants :

- attente longue (30 minutes) en raison d'un manque d'effectif ;
- insatisfaction de l'accueil à l'entrée du site (police) ;
- usager explique attendre depuis juin 2018 une réponse sans préciser sa situation ;
- demande plus de transparence au niveau de démarche effectuée auprès de l'ANTS.

Aucune réponse n'a été transmise aux usagers car les formulaires ne sont pas complétés de façon à permettre d'identifier l'adresse de l'utilisateur.

5) Résultats des enquêtes de satisfaction à destination de la Mairie de Paris, des professionnels de la route et de l'automobile

Une enquête de satisfaction a été réalisée, au cours du second semestre 2025 auprès des services de la Mairie de Paris.

Taux de satisfaction : 94%

	Résultats 2025 (en%)
Disponibilité des services de la PP	92
Délai de réponse par mail	100
Accompagnement téléphonique	92
Accompagnement global pour les cas complexes	92

Une enquête de satisfaction a été réalisée, au cours du dernier trimestre 2025 auprès des services des professionnels de la route.

Taux de satisfaction : 74,4%

	Résultats 2025 (en%)
Taux de satisfaction relatifs à l'accompagnement et aux réponses du Bureau des droits à conduire	76
Taux de satisfaction globale dans le cadre des échanges avec le bureau des droits à conduire (démarches relatives à l'agrément d'un établissement assurant à titre onéreux la formation des candidats aux titres ou diplômes exigés pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière	76
Taux de satisfaction globale dans le cadre des échanges avec le bureau des droits à conduire (démarches relatives aux demandes d'agrément d'un établissement d'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière	72
Taux de satisfaction globale dans le cadre des échanges avec le bureau des droits à conduire (démarches relatives à l'autorisation d'enseignement de la conduite automobile et de la sécurité routière)	60
Taux de satisfaction globale pour les démarches relatives aux demandes d'attestations préfectorales d'aptitude à la conduite : Ambulance – Transports public de personne	88

Une enquête de satisfaction a été réalisée, au cours du mois du dernier trimestre 2025 auprès des services des professionnels de l'automobile.

Taux de satisfaction : 86,9%

	Résultats 2025 (en%)
Conseil ou appui	86,95
Taux de satisfaction globale dans le cadre des échanges avec le pôle	86,96

6) Synthèse du comité local des usagers et de l'amélioration continue

Le comité local des usagers et de l'amélioration continue réunissant les bureaux métiers et le bureau des usagers ainsi que les représentants d'associations d'usagers a été réuni le 27 juin 2025.

Cette instance d'échange et de concertation vise à :

- présenter le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu (bilan annuel, indicateurs qualité) et le plan d'actions ;
- présenter le bilan de l'enquête de satisfaction ;
- recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil et susceptibles de répondre aux attentes des usagers ;
- informer des réformes impactant l'accueil du public en préfecture.

III. Enquête agent

Les agents du service des titres et des relations aux usagers (STRU), du secrétariat général et du cabinet de la DUPA ont été saisis par messagerie électronique le 26 novembre 2025. À partir des résultats de cette enquête, des actions d'amélioration ont été dégagées notamment dans les domaines suivants :

- améliorer la communication autour de la démarche qualité ;
- améliorer la communication autour de la formation ;
- organiser des ateliers afin d'améliorer les procédures et faciliter les échanges entre les agents et la hiérarchie.

L'ensemble de ces points ont été intégrés dans le plan d'action de notre structure.

IV / Animation et pilotage

1) Instances réunies : Copil, CLUAC, groupes de travail

Le comité de pilotage est prévu au cours du mois de février 2026 afin de préparer l'audit de suivi.

La réunion du comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) s'est déroulée le 27 juin 2025 avec les représentants des usagers.

L'évaluation de la démarche a été mise en place à travers la réalisation d'une enquête de satisfaction, d'une enquête mystère téléphonique ainsi que l'enquête mystère courriels.

2) Tableau de bord des indicateurs

À l'instar de l'année 2024, les indicateurs de la démarche qualité ont été compilés dans un seul tableau afin de répondre aux attendus du référentiel quali-ATE.

Le tableau de bord joint en annexe, présente les indicateurs « qualité » au titre de l'année 2025.

3) Politique de la formation des agents relevant du statut des administrations parisiennes

La formation des agents de la Direction des usagers et des polices administratives, comme celle de l'ensemble des agents de la préfecture de Police (PP) est à la main de la sous-direction de la formation de la direction des ressources humaines de la PP. Le recensement des besoins de formation est réalisé par cette sous-direction à partir des entretiens annuels d'évaluation professionnelle. Le secrétariat général de la DUPA dispose des informations relatives aux formations suivies par les agents et établit un tableau de recensement des formations suivies.

Depuis 2025, les agents des CERT de la DUPA, relevant des administrations parisiennes, bénéficient de l'offre de formation métier de la direction des ressources humaines du ministère de l'intérieur déployée par le service régional de formation de la préfecture de la région Île-de-France.

Dans ce cadre deux sessions de formation "CERT CNI PASSEPORTS" et une session de formation "CERT CIV" ont été organisées en 2025 en lien avec la préfecture de la région Île-de-France (PRIF).

Ces formations ont rassemblé respectivement quatorze agents du bureau des titres d'identité et cinq agents du bureau de l'immatriculation des véhicules.

V / Principales actions mises en œuvre et améliorations apportées

Le champs des grandes actions réalisées concernent :

- l'amélioration de l'accompagnement des usagers par le bureau des usagers et les bureaux métiers ;
- l'amélioration des informations contenues sur le site internet avec la refonte du site internet (travaux en cours).

Le bilan des activités du service de communication de la DUPA figure dans le rapport d'activité de la DUPA publié sur le site internet de la préfecture de Police de Paris.

Conclusion

Les prochaines étapes et instances de la démarche qualité au sein de la DUPA se présentent comme suit :

