

Affaire suivie par :
Ilham AMSSAOU
Référente qualité

COMPTE-RENDU DU COMITE DES USAGERS ET DE L'AMELIORATION CONTINUE
Vendredi 12 juillet 2024

Étaient présents :

Mme Virginie PEYRAMAURE, Adjointe au chef du service des titres et des relations avec les usagers (STRU) ;
M. Pierre-Jean ROYER, Chef de cabinet DUPA ;
Mme Hélène POLOMACK, Adjointe à la Secrétaire générale de la DUPA ;
Mme Fabienne PEILLON, Cheffe du bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV) ;
Mme Messaouda BENAMAR, Adjointe au chef du bureau des droits à conduire (BDC) ;
Mme Floriane ROLLAND, Cheffe du pôle soutien opérationnel au Bureau des titres d'identité (BTI) ;
Mme Françoise BRUNEL, Adjointe à la cheffe du bureau des usagers (BU) ;
Mme Ilham AMSSAOU, Référente fraude départementale et Référente qualité auprès de la mission qualité performance et lutte contre la fraude (MQPLF) ;
Mme Sylvie HUET, Chargée de mission qualité, performance et lutte contre la fraude ;
Mme Anaëlle DA SYLVA, Chargée de mission qualité, performance et lutte contre la fraude ;
Mme Michelle AGOUMI, Administratrice UFC que choisir Paris ;
Mme Sophie LAUNAY, Responsable d'études - Chambre des commerces et d'industrie de Paris (CCI) ;
Mme FrançoiseCHANTELOU, Cheffe du service de la modernisation de l'Etat à la préfecture de la région d'Ile-de-France (PRIF) ;
M. Samuel BOURGET, Animateur départemental-France services
M. Jonathan VAGBA, Chargé de mission-France services

Étaient excusés :

M. Christian CHASSAING, Directeur des usagers et des polices administratives ;
Mme Johanne MANGIN, Adjointe à la cheffe du BTI ;
M. Chung-Meng CHAO, Adjoint à la cheffe du BIV ;
Mme Sandrine BOULAND, Cheffe du BU ;
Mme Olivia VANHOUTTEGHEM, Chargée de mission auprès du Préfet secrétaire général pour l'administration (PSGA) ;
Mme Denise ATTIA, Intervenante spécialisée surdité- association Formation information surdité et troubles associés ;
Mme Colette PARANT, Intervenante du Pôle Central accessibilité – Association Valentin Haüy.

En préambule, Mme Virginie PEYRAMAURE, adjointe au chef du STRU, ouvre la séance à 14h30 et remercie l'ensemble des participants de leur présence à ce Comité Local des Usagers pour l'Amélioration Continue (CLUAC). Elle précise qu'en raison d'un impératif lié à l'organisation des Jeux Olympiques, M. le Directeur des usagers et des polices administratives ne pourra assurer la présidence de ce comité.

Elle rappelle ensuite les objectifs de ce CLUAC :

- présenter le bilan des actions mises en œuvre afin d'assurer la qualité de l'accueil et du service rendu ;
- recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil susceptibles de répondre aux attentes des usagers.

Le compte-rendu ci-dessous reprend les échanges du CLUAC sans détailler l'intégralité de la présentation disponible dans le powerpoint projeté en séance et annexé au compte-rendu.

➤ Situation du Bureau des Usagers (BU) :

Mme Michelle AGOUMI, administratrice – UFC QUE CHOISIR, souhaite savoir si différentes antennes du BU sont déployées dans les arrondissements parisiens. Mme PEYRAMAURE répond qu'un seul site existe sur Paris et que le BU travaille en lien avec France services présents dans les différents arrondissements pour les questions relevant du ministère de l'intérieur. M. Samuel BOURGET, animateur départemental-France Services, précise que cette approche renforce le maillage de l'accueil.

Mme PEYRAMAURE précise que la majorité des agents du BU sont issus des bureaux métiers et disposent de compétences solides. M. BOURGET souhaite savoir si l'expérience de ces agents facilite le traitement des dossiers. Mme PEYRAMAURE répond que les compétences « métiers » des agents du BU permettent de répondre aux attentes des usagers et d'améliorer le service rendu.

M. VAGBA, chargé de mission auprès de France services, suggère que le nouveau coordinateur France services bénéficie d'une immersion au BU afin qu'il puisse mieux appréhender le métier. Mme PEYRAMAURE répond favorablement à cette proposition.

M. BOURGET précise que les conseillers France service sont formés pendant dix jours.

Mme CHANTELOU, Cheffe du service de la modernisation de l'État auprès de la préfecture de la région d'Ile-de-France (PRIF), souhaite savoir quels sont les dossiers permis de conduire les plus traités par le BU. Mme BRUNEL répond que les suspensions de permis constituent la plus grande part des dossiers traités.

Mme LAUNAY fait remarquer que dans la mesure où les démarches sont dématérialisées, les usagers ne devraient pas avoir besoin d'accompagnement numérique. Mme PEYRAMAURE répond que l'intervention du BU permet de résoudre des dossiers complexes et d'accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés avec les démarches dématérialisées.

➤ Situation du Bureau des titres d'identité (BTI) :

Mme Françoise CHANTELOU souhaite savoir quels sont les critères définis afin d'obtenir un rendez-vous en mairie à Paris. Mme ROLLAND répond que, depuis 2017, les usagers peuvent faire leurs demandes de titres d'identité à Paris sans considération de leur lieu de domiciliation. La seule contrainte qui s'impose à l'utilisateur est de récupérer son titre à l'endroit où il a effectué sa demande. Mme PEYRAMAURE explique que les mairies n'ont pas le droit de refuser les demandes des usagers résidant dans d'autres départements.

➤ Situation du Bureau des droits à conduire (BDC) :

Mme Sophie LAUNAY souhaite savoir si les autres CERT sont déployés par département. Mme PEYRAMAURE répond que la compétence des CERT est très variable et que la règle en dehors de Paris est qu'un CERT ne traite jamais les demandes déposées dans son département d'implantation.

Par exemple : le CERT de Grenoble (38) est compétent pour instruire les demandes déposées en Ile-et-Vilaine, dans la Meuse, la Nièvre et la Seine-Maritime. Les demandes déposées en Isère sont elles traitées par le CERT d'Evry (91).

4- Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction (années 2023 et 2024) et pistes d'amélioration.

Mme CHANTELOU souhaite connaître les modes de prise de rendez-vous mis en place au BU. Mme PEYRAMAURE répond que les usagers sont reçus avec ou sans rendez-vous. Elle précise que si les usagers se présentent spontanément, ils obtiennent un rendez-vous le jour même ou le lendemain.

Mme AGOUMI s'interroge sur le délai pour obtenir un rendez-vous. Mme PEYRAMAURE précise que le délai d'obtention d'un rendez-vous est court généralement et que des créneaux sont souvent disponibles dans la journée.

Mme LAUNAY souhaite savoir si les usagers ont connaissance de l'existence du BU. Mme PEYRAMAURE répond que cette information figure sur internet.

Mme LAUNAY souhaite savoir si le traitement des objets trouvés est toujours assuré sur le site des Morillons. Mme PEYRAMAURE explique que le site des morillons est fermé au public et qu'un accompagnement numérique a été mis en place au BU depuis janvier 2022. Elle explique que l'envoi des objets trouvés s'effectue par voie postale. Des remises sur le site de Gesvres sont possibles de manière exceptionnelle depuis avril 2024.

Mme CHANTELOU s'interroge sur l'existence d'un système d'information croisé entre les services de la préfecture et des commissariats en cas de vol d'un objet. Mme PEYRAMAURE répond que les fichiers ne sont pas croisés et qu'en cas de vol, il est essentiel de déclarer immédiatement la perte des documents d'identité afin d'éviter tout risque d'usurpation d'identité.

Elle souligne que l'accessibilité des locaux notamment pour les personnes en situation d'handicap doit être améliorée notamment à travers l'installation de toilettes adaptées aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Mme PEYRAMAURE ajoute qu'actuellement le BU ne dispose pas de personne ressource en matière de langue des signes. Elle précise que la possibilité de mettre en place un nouvel outil Acceo est en cours d'analyse.

5- Actions de modernisation.

L'ensemble de l'encadrement du STRU présente les axes d'amélioration mis en place dans le cadre de leurs missions sur leurs périmètres respectifs.

En l'absence d'observations, Mme PEYRAMAURE propose de passer au point suivant.

6 - Propositions d'actions pour 2024/2025.

Mme LAUNAY souhaite savoir ce que signifie Signal Conso. Mme PEYRAMAURE explique que Signal Conso est une application permettant aux usagers de signaler des arnaques. Elle ajoute qu'un accompagnement numérique sera proposé au BU à compter du mois d'août.

Mme AGOUMI souhaite savoir ce qu'implique un signalement Signal conso. Mme PEYRAMAURE précise que les signalements sont relayés à la Direction départementale de protection du public (DDPP) qui est susceptible de faire une enquête. Elle ajoute que le signalement sur l'application Signal-Conso peut s'accompagner d'un dépôt de plainte.

Mme LAUNET souhaite savoir si Signal conso est une application nationale. Mme PEYRAMAURE répond que cette application est nationale.

Mme LAUNAY souhaite savoir si les démarches simplifiées permettent de communiquer avec les usagers. Mme BENAMAR explique que cet outil permet une communication plus rapide avec les usagers.

7 - Questions diverses.

M. BOURGET fait observer que les usagers ont des difficultés à distinguer la préfecture de police (PP) et la Préfecture régionale d'Ile de France (PRIF). Mme PEYRAMAURE précise qu'une

affiche présentant l'activité d'accueil des usagers réalisée par la DUPA va être transmise à la PRIF pour être visible des usagers arrivés par erreur rue Leblanc.

M. Pierre-Jean ROYER, Chef du cabinet DUPA explique que le site internet est géré par un service particulier de la préfecture de police. Il précise que le service de communication de la PP est pleinement impliqué par l'organisation des Jeux Olympiques et que les actions visant à mettre à jour le volet qualité dans le site internet sont en cours.

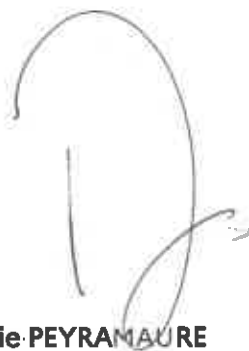
Mme LAUNAY souhaite connaître les lieux d'implantation de la DUPA dans Paris. M. ROYER répond que les deux grands sites sont situés à Gesvres et aux Morillons. Mme PEYRAMAURE conclut en ajoutant que l'ensemble des effectifs du STRU, à l'exception du bureau des usagers, sera affecté sur le site des Morillons à compter du 1^{er} octobre 2024.

La dernière question du sondage Kahoot relative aux axes d'amélioration souhaités est proposée aux représentants des usagers. Le résultat de ce sondage se présente comme suit :

- Refonte du SVI (2 votes exprimés)
- Amélioration de l'accessibilité des locaux (2 votes exprimés)
- Confort des locaux (0 vote)
- Amélioration des informations du site internet (2 votes exprimés).

Les axes d'amélioration ayant reçu le plus de sondage seront pris en compte pour 2024/2025.

Ce CLUAC s'est achevé par une visite du bureau des usagers.



Virginie PEYRAMAURE

Vu le **14 AOUT 2024** par le Directeur de la DUPA, M. Christian CHASSAING

Le Directeur des Usagers et des Polices Administratives

Christian CHASSAING