

Affaire suivie par :
Ilham AMSSAOU
Référente qualité

COMPTE-RENDU DU COMITÉ LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

VENDREDI 27 JUIN 2025

Etaient présents :

- Mme Hélène MONTELLY, cheffe du service des titres et des relations avec les usagers (STRU) ;
- Mme Kim MYARA, adjointe à la cheffe du STRU ;
- Mme Sophie BOUSSAC LOAREC, secrétaire générale de la DUPA ;
- M. Pierre-Jean ROYER, chef de cabinet du directeur des usagers et des polices administratives ;
- Mme Fabienne PEILLON, cheffe du bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV) ;
- M. Chung Meng CHAO, adjoint à la cheffe du bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV) ;
- Mme Johanne MANGIN, adjointe à la cheffe du bureau des titres d'identité (BTI) ;
- Mme Ismahane ZERIBI, adjointe au chef du bureau des droits à conduire (BDC) ;
- Mme Sandrine BOULAND, cheffe du bureau des usagers (BU) ;
- Mme Ilham AMSSAOU, cheffe de la Mission Qualité Performance et Lutte contre la Fraude (MQPLF) ;
- Mme Anaëlle DASYLVA, chargée de Mission Qualité Performance et Lutte contre la Fraude ;
- Mme Sylvie HUET, chargée de Mission Qualité Performance et Lutte contre la Fraude ;
- M. Mokhtar BELAHCENE, adjoint à la cheffe de la mission performance du service de la modernisation de l'État à la préfecture de Paris et de la région Île-de-France ;
- Mme Anna BARTOLOMEO, chargée de mission transformation, innovation numérique du service modernisation de l'Etat à la préfecture de Paris et de la région Île-de-France ;
- Mme Pascale LACROIX, cheffe du bureau des titres d'identité à la Direction de la Démocratie, des Citoyen.ne.s et des Territoires (DDCT de la Mairie de Paris) ;
- M. Samuel BOURGET, animateur départemental France services ;
- Mme Michelle AGOUMI, Administratrice UFC que choisir Paris ;
- Mme Colette PARANT, représentante de l'Association Valentin Haüy (AVH).

Etaient excusés :

- M. Christian CHASSAING, Directeur des usagers et des polices administratives ;
- Mme Messaouda BENAMAR, Cheffe du Bureau des titres d'identité (BTI) ;
- Mme Sophie LAUNAY, Représentante de la Chambre de commerce et d'Industrie (CCI) ;
- Mme Arabelle CHAMBRE-FOA, Directrice territoriale de la CMA IDF-PARIS ;
- M. Jonathan VAGBA, Chargé de mission France-services ;
- Mme Denise ATTIA, Représentante de l'Association Formation information surdité et troubles associés.

1. Ouverture de séance

Mme Hélène MONTELLY, cheffe du Service des Titres et des Relations avec les Usagers (STRU), ouvre la séance à 14h30 et remercie, en préambule, l'ensemble des participants pour leur présence à ce Comité Local des Usagers pour l'Amélioration Continue (CLUAC). Elle précise qu'en raison d'une autre obligation professionnelle, Monsieur le Directeur des usagers et des polices administratives ne pourra assurer la présidence de cette instance.

Mme MONTELLY souligne l'engagement de la direction dans la démarche qualité, initiée depuis l'année précédente, qui a abouti à l'obtention du label « QUALI-ATE » le 22 janvier 2025. Elle attire l'attention de l'assistance sur l'importance des échanges formulés lors de ce comité. Elle précise que, bien que la Préfecture de Police (PP) soit connue pour ses missions de sécurité, elle porte également une tradition forte d'accueil des usagers.

Mme MONTELLY rappelle les objectifs de ce CLUAC :

- présenter l'activité et les actions de modernisation en matière d'accueil des usagers et de délivrance de titres (titres d'identité, immatriculations, permis de conduire) ;
- recueillir les avis et suggestions des partenaires afin de les intégrer dans la démarche d'amélioration continue.

Le présent compte rendu restitue les échanges sans reproduire l'intégralité de la présentation projetée en séance, laquelle est annexée.

2. Présentation de l'activité en matière d'accueil des usagers et de délivrance des titres (titres d'identité, immatriculation et permis de conduire) ;

➤ **Situation du Bureau des usagers (BU)**

Mme BOULAND, cheffe du bureau des usagers (BU), commence par expliquer que le BU est le point d'entrée unique des usagers parisiens pour ce qui concerne les missions assurées par la DUPA. Elle ajoute qu'en 2024, le BU a reçu 25 000 usagers ce qui correspond à une augmentation de 9% par rapport à 2023. Elle fait observer que les démarches relatives aux permis de conduire constituent l'activité principale du BU et représentent 57% du nombre d'usagers reçus, la seconde activité correspond à l'immatriculation avec 19% et enfin les objets trouvés avec 14%. Elle précise que l'activité relative aux objets trouvés est assurée par les équipes du BU depuis mai 2024.

Mme BOULAND ajoute que plus de 6 000 appels ont été traités par le BU afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches relatives aux permis de conduire et à l'immatriculation. Elle précise que près de 11 000 mails ont été traités par le BU pour l'ensemble des démarches.

S'agissant de l'activité du BU au cours de la période du mois de janvier à mai 2025, elle explique que 11 000 usagers ont été accueillis soit 500 de plus par rapport à la même période de 2024. Elle précise que cette hausse est la conséquence du transfert de la mission de recueil des demandes de passeports de service du Ministère de l'Intérieur à la préfecture de Police depuis le mois de novembre 2024.

Mme BOULAND conclut en précisant qu'au cours de la période du mois de janvier à mai 2025, 3 500 messages électroniques et 5 600 appels ont été traités, soit 2 800 appels de plus au cours de la même période en 2024. Elle souligne que cette augmentation notable du nombre d'appels est liée à l'élargissement de la plage horaire de l'accueil téléphonique (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00) et des nouvelles thématiques ouvertes aux usagers (missions DUPA).

Aucune observation n'est formulée, Mme MONTELLY propose de présenter l'activité du BTI.

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

Mme MANGIN, adjointe à la cheffe du BTI, explique qu'un rattrapage a été effectué en 2022 et 2023 suite une forte activité après le COVID. Elle attire l'attention sur le fait que l'année 2024 a connu une baisse d'activité de 15%, soit 350 000 demandes.

Elle ajoute que le BTI affiche un délai de traitement moyen de 3 jours bien en dessous de la cible nationale de 15 jours.

Mme Michelle AGOUMI, administratrice - UFC Que Choisir, souhaite savoir si des solutions existent pour accompagner les usagers en rupture numérique dans le cadre d'une demande de titre d'identité et de voyage. Madame MANGIN explique qu'il est possible pour les usagers en rupture numérique de se rendre dans une maison France Services afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé. M. Samuel BOURGET, animateur départemental au sein du réseau France Services, confirme que les maisons France Services accompagnent les usagers pour ce type de démarches.

Mme MONTELLY rappelle que la mairie constitue ensuite le point d'entrée pour les demandes de titres, à l'issue de l'enregistrement de la pré-demande. Elle fait remarquer qu'un grand nombre de créneaux de rendez-vous sont proposés par la mairie de Paris permettant un dépôt très rapide. Mme LACROIX, Cheffe du bureau des titres d'identité à la mairie de Paris ajoute que la réactivité d'instruction des demandes par la préfecture corrélée aux faibles délais de rendez-vous pour le dépôt des demandes induisent un délai global d'instruction très satisfaisant pour l'utilisateur.

➤ Situation du Bureau des droits à conduire (BDC)

Mme ZERIBI, adjointe au chef du BDC, précise que le bureau des droits à conduire regroupe au sein d'une même entité des compétences de délivrance de titres, de relations aux usagers, d'action régaliennne et de police administrative. Elle poursuit en expliquant que le BDC est composé de deux centres d'expertise et de ressources des titres pour le territoire parisien : l'un compétent pour toutes les demandes de permis de conduire (CERT PC) et l'autre compétent pour l'échange de permis étrangers (CERT EPE). Mme ZERIBI fait observer que le BDC est compétent en matière de perte des droits à conduire et de rétablissement des droits à travers la coordination de tous les secteurs des professions réglementées (autos écoles, centres de sensibilisation à la sécurité routière et les centres psychotechniques).

Mme AGOUMI souhaite connaître les mesures qui ont permis d'améliorer les délais de délivrance au sein du CERT de Paris. Mme ZERIBI répond que cette amélioration a été rendue possible suite à la mise en place des mesures suivantes :

- des opérations ciblées sur des démarches ;
- un recrutement plus important ;
- et la fidélisation des agents.

Mme Colette PARANT, représentante de l'Association Valentin Haüy, souhaite connaître la date de validité des anciens permis. Mme Sandrine BOULAND précise que les permis papiers restent valables jusqu'en 2033. Mme MONTELLY souligne que les démarches liées aux permis de conduire, entièrement dématérialisées, peuvent faire l'objet d'un accompagnement par le Bureau des usagers (BU) ou par France services.

➤ Situation du Bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV)

Mme PEILLON, cheffe du BIV, explique que le BIV regroupe toutes les missions liées aux procédures d'immatriculation et assure également des missions de lutte contre la fraude. Elle précise que le BIV comprend notamment un CERT chargé d'instruire les télé-procédures initiées par des usagers parisiens. Mme PEILLON attire l'attention sur le fait qu'en matière de SIV, la grande majorité des opérations sont automatiques sans intervention humaine et que le délai de traitement enregistré par le BIV n'est pas celui ressenti par la majorité des usagers qui obtiennent une réponse immédiate.

Aucune observation n'étant formulée, Mme MONTELLY propose de poursuivre.

3. Actions de modernisation réalisées en 2024 et initiées en 2025

➤ S'agissant des Titres d'identité

Mme MANGIN souligne que depuis le 1^{er} avril 2025, un nouveau poste de référent métier et qualité de l'instruction directement rattaché à la chefferie a été créé au sein du BTI. Elle ajoute que ce poste est occupé par un ancien agent instructeur du CERT. Elle précise que cette création de poste correspond à une volonté d'améliorer la qualité du traitement des dossiers. Mme MANGIN précise que le titulaire travaille de manière transversale avec les 2 entités du bureau : le CERT (instruction des demandes et lutte contre la fraude) et le PSO (qui assure l'interface avec la ville de Paris). Elle poursuit en détaillant les missions du référent métier qui se présentent comme suit :

- assurer l'animation du pool des tuteurs afin d'harmoniser les pratiques ;
- proposer et moderniser les outils à disposition des agents en assurant leur déploiement et leur bonne prise en main par l'ensemble des agents ;
- assurer une veille juridique afin de décliner les évolutions réglementaires sous forme de consigne à destination de tous les agents.

Elle ajoute que durant l'été 2025, le référent métier aura pour mission d'animer des ateliers à destination des agents sur l'outil de numérisation et sur les recueils complémentaires. Mme MANGIN fait remarquer que le référent métier a élaboré un outil noté très utilisé par les agents. Elle précise que ce bloc-note numérique permet de recenser l'ensemble des recueils complémentaires et de proposer des libellés. Elle explique que l'objectif de cet outil est d'harmoniser les pratiques et simplifier les demandes de recueil complémentaire en limitant les erreurs.

Mme MANGIN ajoute que le BTI entretient des relations constructives avec ses homologues de la ville de Paris et les différents services titres. Elle indique que des agents du bureau ont bénéficié d'immersions au sein des services titres et que les responsables des services titres ont été reçus au sein des locaux du CERT. Elle ajoute que dans le prolongement de cette dynamique, le BTI va organiser au cours du dernier trimestre 2025 un cycle d'immersion correspondant à 4 sessions ouvertes à une quinzaine d'agents de septembre à novembre au profit des agents des services titres de la mairie.

Elle conclut en présentant les objectifs de ces immersions :

- renforcer la collaboration par l'interconnaissance mutuelle ;
- permettre une meilleure compréhension de notre organisation et des modalités d'instruction des dossiers ;
- réduire le nombre de recueil et les erreurs ;
- améliorer la qualité du service ;
- sensibiliser à la lutte contre la fraude interne ;
- et valoriser l'action du bureau.

Mme LACROIX fait observer que les cycles d'immersion entre les structures facilitent les échanges et la compréhension des missions respectives. Mme MANGIN ajoute que les agents du bureau des titres d'identité (BTI) ont pu découvrir les procédures en mairie et que les encadrants municipaux ont fait preuve d'une grande implication lors de ces immersions.

Aucune observation n'est formulée, Mme MONTELLY propose de présenter l'activité du BDC.

➤ **S'agissant des Permis de conduire**

Mme ZERIBI précise que la dématérialisation de l'ensemble des procédures de demandes et renouvellements des établissements réglementés constitue un axe de modernisation au sein du BDC. Cette dématérialisation des démarches permet un meilleur suivi des demandes.

Elle ajoute que le second axe de modernisation concerne l'expérimentation et la mise en place d'un télépaiement pour les consultations des usagers en commission médicale. Elle précise que les usagers ayant commis une infraction liée à la prise de stupéfiants et/ou d'alcool pour rétablir leur droit à conduire doivent se soumettre à un examen médical de l'aptitude à la conduite en commission médicale primaire.

Dans ce cadre, le BDC qui assure le secrétariat de la commission médicale primaire expérimente la mise en place d'un télépaiement pour les passages en commission médicale. Cette nouvelle mesure permettant :

- de réduire le risque de fraude ;
- et de gagner en efficacité dans la prise en charge de l'utilisateur.

Mme AGOUMI souhaite obtenir des précisions sur les «tests psychotechniques» auxquels sont soumis les usagers ayant fait l'objet d'une suspension de permis. Mme ZERIBI répond que dans le cas d'une suspension de permis de six mois ou plus, des tests doivent être effectués dans un centre agréé.

➤ **S'agissant de l'immatriculation des véhicules automobiles**

Mme AGOUMI souhaite savoir si une procédure existe pour les victimes de fraudes liées à la dématérialisation des redevances acquittées au titre des péages autoroutiers. Mme PEILLON, cheffe du BIV, rappelle que le bureau est uniquement chargé de la gestion des procédures relatives aux usurpations de plaques d'immatriculation des véhicules. Elle précise que les victimes de ces fraudes sont invitées à porter plainte auprès des forces de sécurité intérieure (police, gendarmerie) territorialement compétentes, puis à produire un procès-verbal établi par un commissaire de justice, attestant qu'ils sont toujours en possession du véhicule. S'agissant des infractions commises en lien avec ce type de fraude, les usagers doivent introduire une contestation auprès de l'officier du ministère public.

➤ S'agissant du Bureau des usagers

Mme BOULAND explique que le serveur vocal interactif (SVI-3430) a fait l'objet d'une refonte de son arborescence. Elle précise que le nouveau SVI a été mis en place le 7 janvier dernier avec un accueil téléphonique élargi, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. Elle indique que les usagers peuvent bénéficier soit de réponses automatisées à leurs demandes les plus courantes, soit d'une mise en relation avec le BU. Elle ajoute que le BU assure le traitement des demandes de premier niveau et peut, le cas échéant, proposer un rendez-vous téléphonique avec le bureau métier la semaine suivante ou un accompagnement en présentiel.

Mme Anna BARTOLOMEO, chargée de mission à la Préfecture régionale d'Ile De France (PRIF), souhaite savoir si la question relative à l'adéquation du langage administratif au niveau du SVI a été posée aux usagers du BU. Mme BOULAND explique que le contrat avec notre prestataire ne le permet pas.

Mme AGOUMI demande si le serveur vocal interactif (SVI) est payant. Mme BOULAND explique que le SVI est un outil gratuit. Elle ajoute que dans le cadre de l'automatisation des parcours d'accueil, l'actuel titulaire du marché pour le serveur vocal a fait une démonstration d'une solution de callbot langage naturel. Elle souligne que la mise en place de ce dispositif permettrait notamment de réduire le temps d'attente et d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Mme BARTOLOMEO souhaite savoir si l'intelligence artificielle (IA) a été intégrée dans les services proposés par la DUPA. Mme BOULAND répond que l'IA n'a pas encore été déployée au sein de la DUPA.

Mme BOULAND ajoute qu'un partenariat est mis en place entre les services de la PRIF et la ville de Paris et vise à l'amélioration de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches.

Mme BOULAND indique que les immersions des conseillers France Services au sein du BU se sont poursuivies. Elle précise que la préfecture de Police a participé au dernier partenaire dating visant à permettre aux conseillers et aux partenaires France Service d'avoir un temps d'échange privilégié.

Mme BOULAND fait observer que le BU s'est engagé dans les travaux d'élaboration du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services publics de Paris piloté par la Ville de Paris et la PRIF et va prochainement signer son adhésion à la stratégie parisienne d'Inclusion Numérique.

Mme BOULAND conclut en expliquant que dans le cadre de sa formation, une apprentie du BU a bâti son projet autour de l'accueil des personnes en situation de handicap et plus particulièrement des personnes malentendantes et muettes. Elle explique que l'apprentie a procédé à des recherches pour trouver une association qui pourrait accompagner les agents du bureau dans leur initiation au langage des signes. Elle précise que la Fondation Voltaire a répondu favorablement et mis à la disposition du BU une série de vidéos permettant à l'équipe du BU de s'initier au langage des signes.

4. Présentation du bilan qualité 2024

Mme AGOUMI (UFC Que choisir) note la satisfaction des usagers de la DUPA. Mme MONTELLY précise que les services s'en félicitent mais continuent d'être attentifs aux suggestions car les attentes peuvent évoluer.

M. Mokhtar BELAHCENE, adjoint à la cheffe de la mission performance du service modernisation à la PRIF, propose de transmettre une documentation relative à la signalétique. Mme MONTELLY répond que cette proposition intéresse les services de la DUPA.

5. Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction (années 2024 et 2025) et pistes d'amélioration

M. BOURGET souligne la facilité d'accès du BU et indique que les délais d'obtention de rendez-vous sont très rapides. Mme BOULAND précise que les usagers peuvent également se rendre au BU sans rendez-vous, ou en fonction de l'affluence, un créneau de rendez-vous est proposé rapidement.

Mme AGOUMI souhaite connaître le numéro de téléphone du BU. Mme BOULAND répond que le numéro du BU est le 3430 et que le service téléphonique est accessible de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

Mme PARANT indique qu'elle souhaite effectuer une enquête à destination des personnes malvoyantes concernant la signalétique au niveau des services de la DUPA.

Mme PARANT souhaite savoir comment un usager malvoyant est reçu au niveau du BU. Mme BOULAND explique qu'un accompagnement est assuré par des hôtesses d'accueil et un agent du BU.

6. Présentation des courriers et courriels TYPE (pour avis)

En l'absence d'observations sur les courriers et courriels proposés, l'avis est considéré comme favorable.

7. Présentation du site internet

Mme PARANT propose d'adapter le contraste des textes sur le site internet aux spécificités des personnes malvoyantes afin qu'elles puissent avoir une lecture plus accessible. S'agissant de l'affichage papier, Mme PARANT suggère d'utiliser du papier à revêtement mat. M. Pierre-Jean ROYER, Chef du Cabinet DUPA, répond qu'il sollicitera le service compétent pour étudier cette proposition.

Mme AGOUMI attire l'attention de l'assistance sur le fait que les usagers confondent les sites de la Préfecture de Police et de la PRIF. M. BELAHCENE répond que cette confusion est récurrente et qu'un travail de clarification est en cours. Il ajoute qu'un nombre important de courriers relevant du périmètre de la préfecture de Police sont réceptionnés à la PRIF.

M. ROYER indique que la préfecture de Police reçoit également des demandes relevant du périmètre de la PRIF. Dans tous les cas, les courriers sont ensuite réacheminés vers le service compétent à la PRIF ou à la PP.

Mme AGOUMI souhaite savoir si l'utilisateur est informé du transfert de sa demande. M. ROYER répond par l'affirmative.

8. Questions diverses

Mme MONTELLY explique que l'identité numérique sera bientôt accessible sur smartphone. Mme LACROIX précise que cette fonctionnalité est actuellement limitée à la carte nationale d'identité. Elle ajoute que ce nouveau dispositif n'a pas rencontré le succès escompté en dépit des efforts de communication. Elle conclut en ajoutant que la SNCF est à ce jour la seule entité à accepter ce dispositif.

Mme MONTELLY souligne qu'il est pourtant un outil intéressant pour les usagers.

La séance est levée à 16h15. Une visite du bureau des usagers est proposée à l'issue.

9. Visite du Bureau des Usagers (BU)

Mme PARANT suggère les modifications suivantes au niveau de l'affichage afin de permettre aux personnes malvoyantes de mieux identifier les informations :

- au niveau de l'affichage de l'entrée, la flèche pourrait être positionnée dans une autre affiche ;
- au niveau du panneau qualité, les affiches pourraient être plastifiées avec une matière plus mate afin d'éviter les reflets.



Hélène MONTELLY