



COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMELIORATION CONTINUE



Ordre du jour

1. Le CLUAC : qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?
2. Présentation de l'activité en matière d'accueil des usagers et de délivrance des titres (titre d'identité, immatriculation et permis de conduire) ;
3. Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction (années 2023 et 2024) et pistes d'amélioration ;
4. Actions de modernisation ;
5. Propositions d'actions pour 2024/2025 ;
6. Questions diverses ;
7. Visite du Bureau des usagers.

1/ La DUPA : une direction tournée vers ses usagers

Délivrance des titres : titres d'identité, permis de conduire et immatriculation

Application de la réglementation pour les professionnels : exploitants de débits de boissons, ERP, opérateurs funéraires, sécurité privée, taxis, VTC, professionnels du commerce automobile, auto-écoles...

Pour les particuliers et les professionnels

Sécurité et protection des consommateurs

Remise des objets trouvés

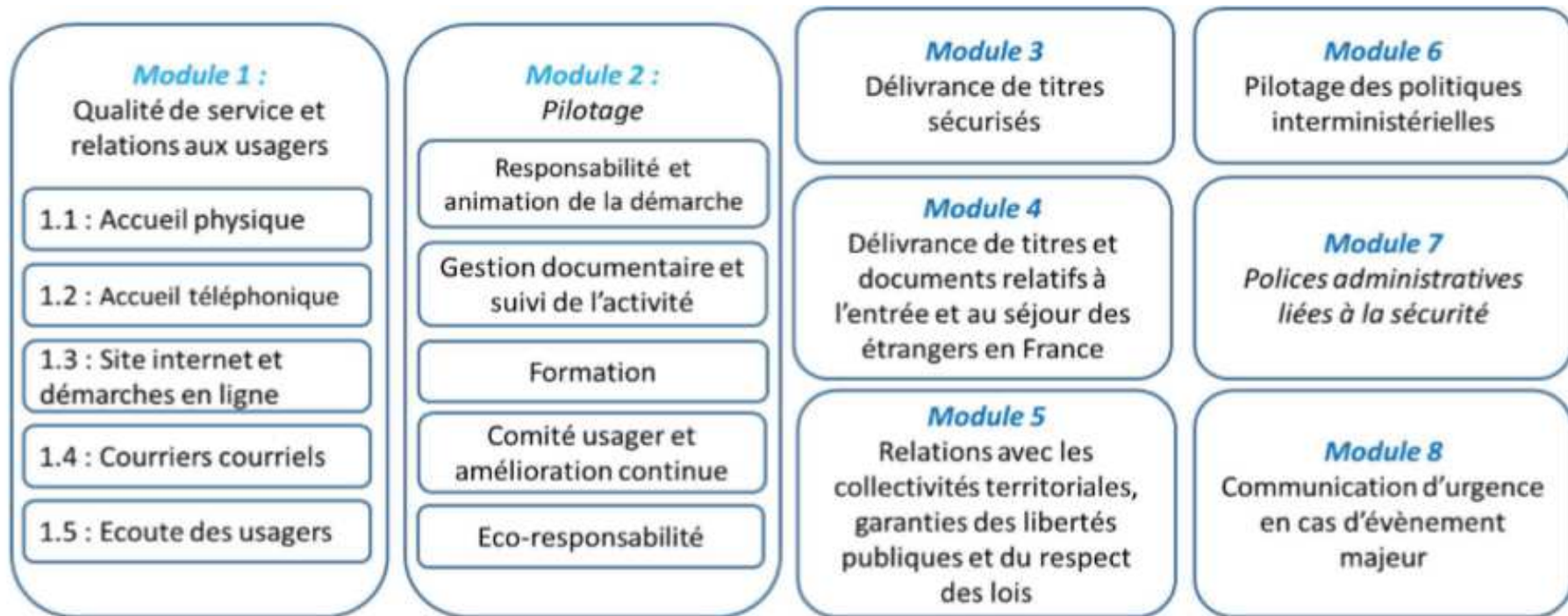
2 / Le CLUAC : qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?

- Dans le cadre de la démarche qualité initiée au sein de la DUPA, il est institué un comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC).
- Cette instance de concertation et d'échanges vise à :
 - présenter aux représentants d'usagers de la DUPA le bilan des actions mises en œuvre pour 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 ;
 - présenter les résultats des enquêtes de satisfaction menées par la DUPA ;
 - établir un plan d'actions centré sur l'amélioration de l'expérience des usagers et de la qualité de services.

2 / Le CLUAC au service de la démarche qualité

- Le référentiel quali-ATE a été publié le 12 février 2024 par le ministère de l'intérieur. Il remplace l'ancien label Quali-pref.
- **Principales nouveautés du référentiel :**
 - Introduction de l'éco-responsabilité et de la gestion des données personnelles ;
 - Le nouveau référentiel Quali-ATE intègre 100% des engagements SP+ ;
 - Enquête de satisfaction étendue aux agents.
- L'objectif pour le ministère de l'intérieur est de parvenir à une labellisation de l'intégralité des préfectures à l'horizon fin 2025.
- La DIPA s'engage dès 2024 dans la démarche de certification avec un audit prévu en décembre prochain.

- **Architecture du référentiel**



Services Publics + Démarche qualité interministérielle présentant 8 engagements communs à tous les services publics

**SERVICES
PUBLICS**



Les agents publics s'engagent
pour des services

+ proches

+ simples

+ efficaces



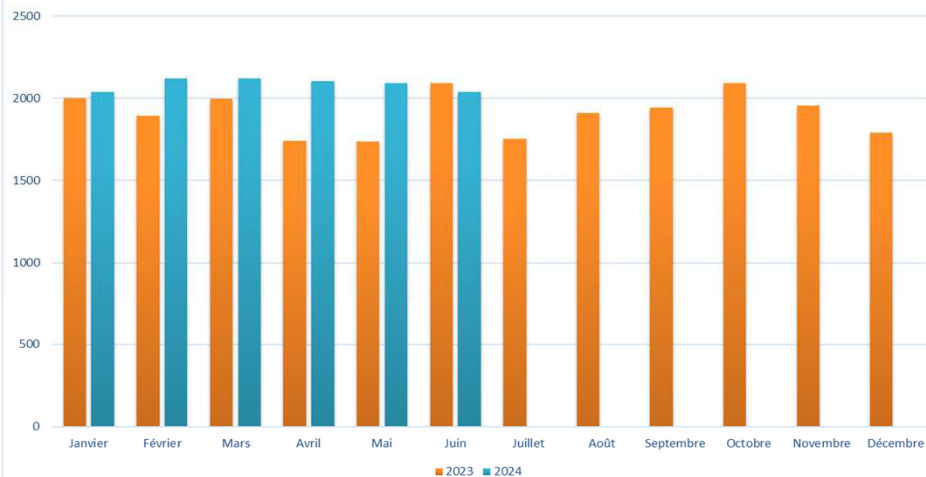
NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le **droit à l'erreur***
- 2 Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté** à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les **délais annoncés**
- 5 Vous disposez d'une **information claire, simple et accessible**
- 6 Vous avez accès à nos résultats de **qualité de service**
- 7 **Votre avis** est pris en compte pour **améliorer** le service rendu
- 8 **Avec vous**, nous agissons pour limiter notre impact sur **l'environnement**

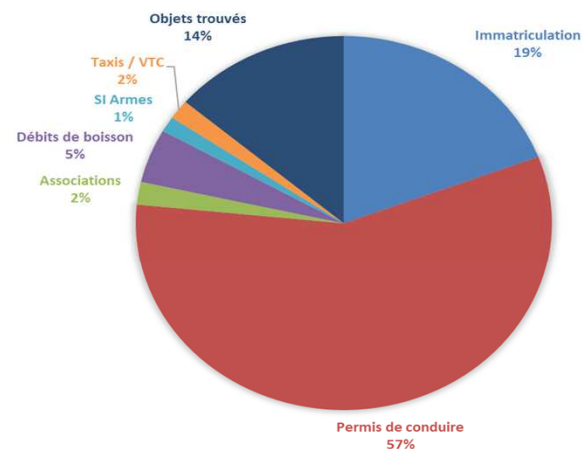
* dans les conditions prévues par la loi

3 / Présentation de l'activité en matière d'accueil des usagers

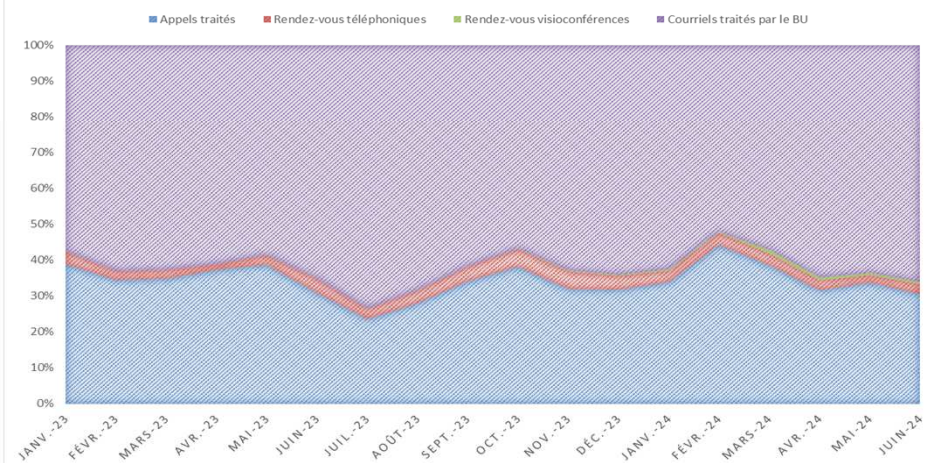
NOMBRE D'USAGERS REÇUS PAR MOIS AU BU



PART DES USAGERS REÇUS PAR TYPE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE EN 2024



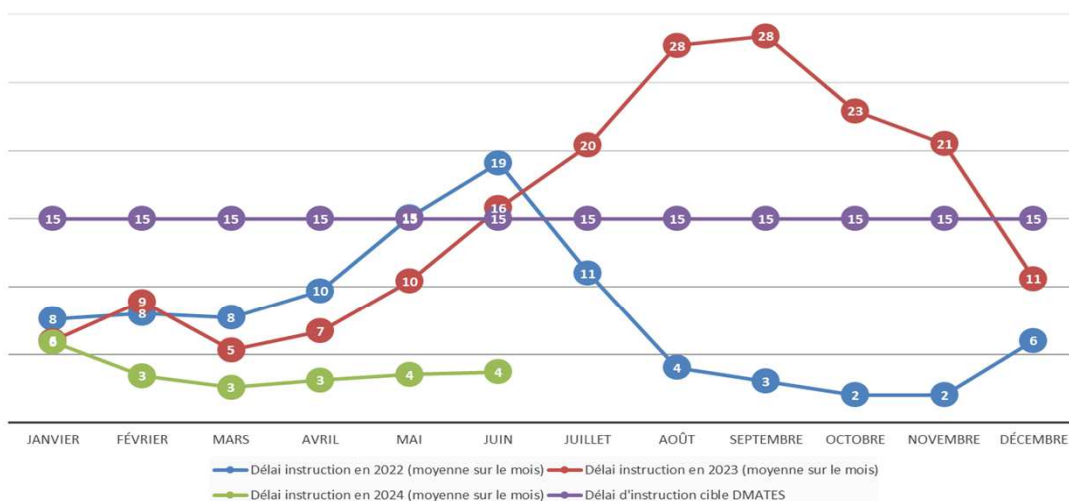
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET NUMÉRIQUE DES USAGERS PAR LE BU



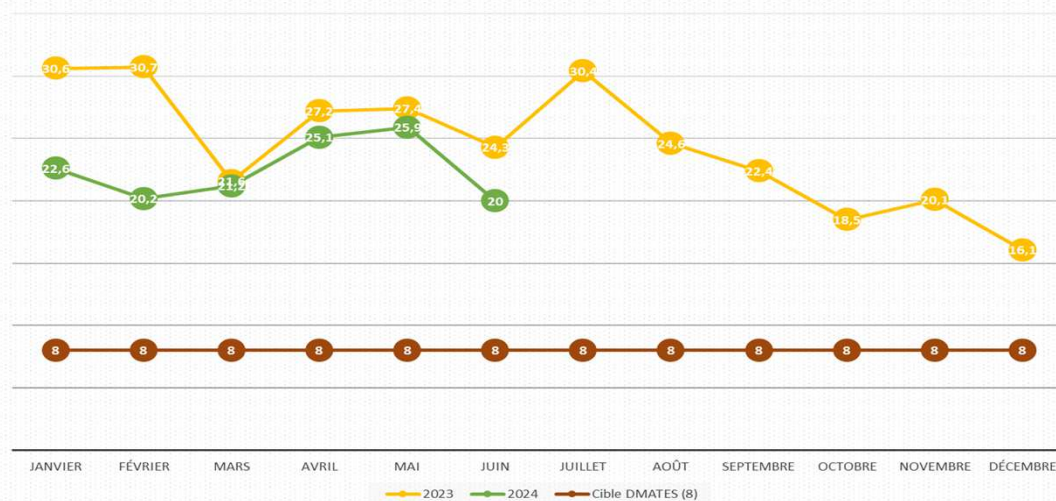
- Le nombre d'usagers reçus par le bureau des usagers est en hausse sur les 6 premiers mois de l'année 2024 de +9%
- L'accompagnement numérique pour les permis de conduire est celui qui connaît le plus de succès devant l'immatriculation
- Le nombre d'appels traités est quant à lui relativement stable : environ 550 / mois
- Le nombre de mails traités est également stable avec en moyenne 1000 réponses / mois

3 / Présentation de l'activité en matière de délivrance des titres

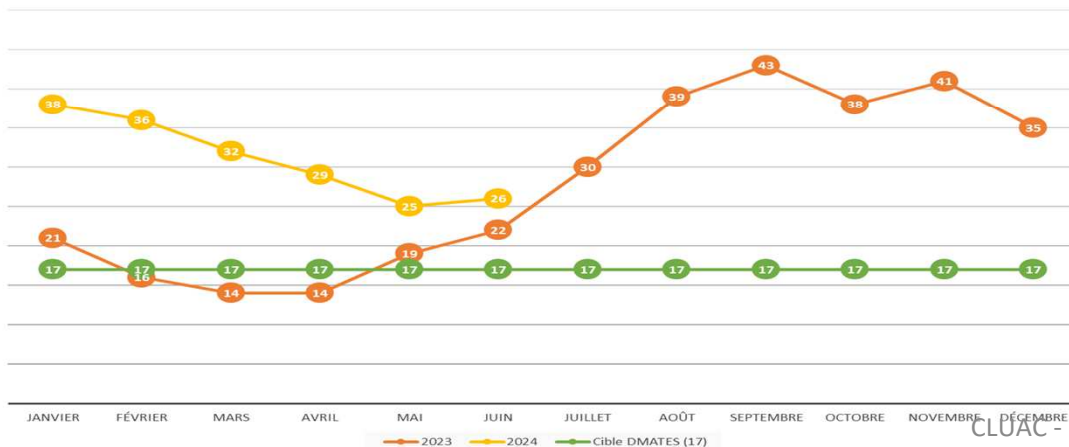
DÉLAI D'INSTRUCTION DU CERT CNI / PASSEPORTS



DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN DU CERT PC



DÉLAI DE TRAITEMENT DU CERT CIV



- Les délais d'instructions en matière de titres d'identité et de voyage sont particulièrement contenus cette année avec une moyenne de 4 jours sur les 6 premiers mois de l'année.
- Les délais de traitement des permis de conduire ont connu une légère hausse au printemps et tendent à diminuer depuis le mois de juin.
- Les délais de traitement pour l'immatriculation avait connu une forte hausse en fin d'année 2023. Ces délais s'améliorent de manière continue depuis le début de l'année.



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



Analyse des avis recueillis dans la borne mis à disposition au bureau des usagers - Au cours de l'année 2023 et de la période du 1^{er} Janvier au 31 avril 2024 -

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

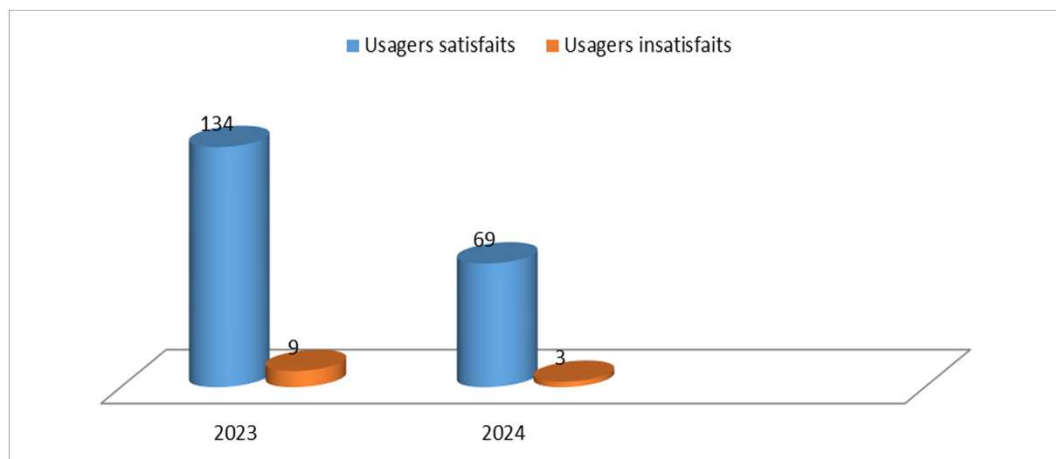
- L'accueil ;
- La démarche de l'utilisateur ;
- Les réclamations et/ou suggestions.

Après examen de ces avis, il apparaît que les usagers insatisfaits (12 usagers) ont précisé les éléments suivants :

- délai d'obtention d'un document jugé trop long ;
- manque de clarté des courriers ;
- nombre important de documents demandés.

D'autre part, un usager a noté des difficultés au niveau de l'équipement informatique et un second usager a souhaité que l'affiche du recueil d'avis soit plus visible.

Enfin, certains usagers expliquent avoir rencontré des difficultés avec le site internet et l'accueil téléphonique même s'ils sont globalement satisfaits de l'accueil reçu.

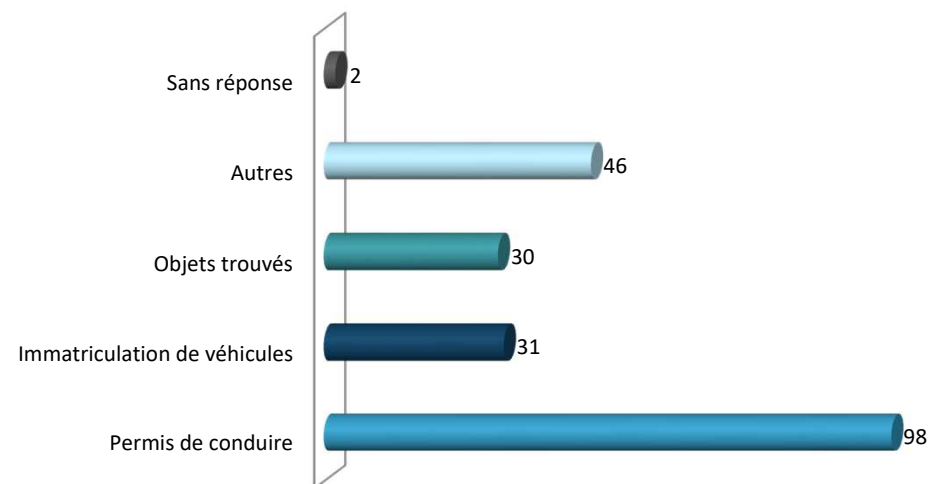


Analyse des avis recueillis lors de l'enquête de satisfaction du 22 avril au 15 mai 2024 sur un panel de 205 usagers

Un questionnaire plus détaillé que le questionnaire mis à disposition par le BU a été proposé aux usagers de manière à obtenir un panel représentatif des usagers, correspondant au flux et aux différentes démarches.

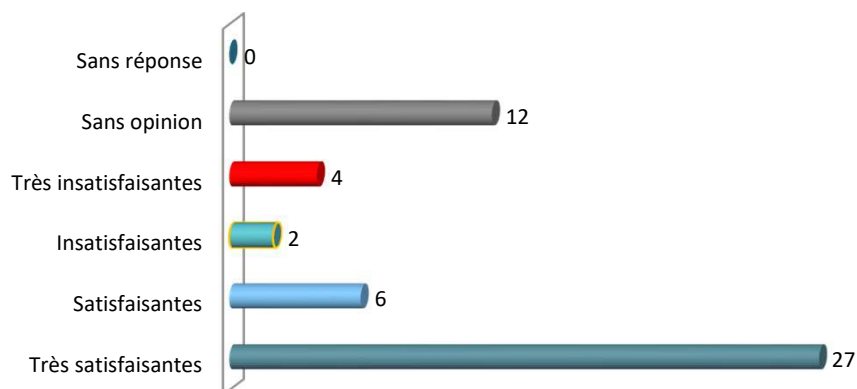
L'analyse du questionnaire reprend tous les items attendus dans le référentiel quali-ATE.

Nature de votre démarche

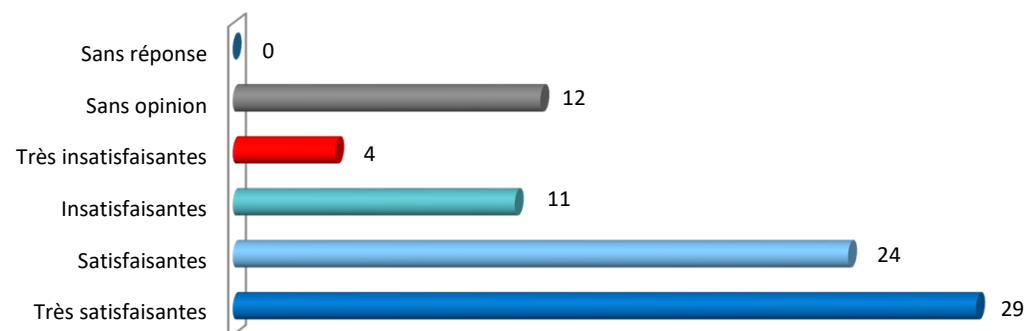


Engagement n°1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services :

Avez-vous utilisé le canal téléphonique (3430) pour obtenir des informations avant votre visite ? Si oui, les informations communiquées étaient-elles claires et utiles pour préparer votre visite ?

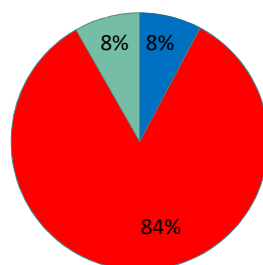


Avant de vous rendre à la préfecture, avez-vous recherché des informations sur notre site internet ? Si oui, les informations trouvées étaient-elles claires et utiles pour préparer votre visite ?



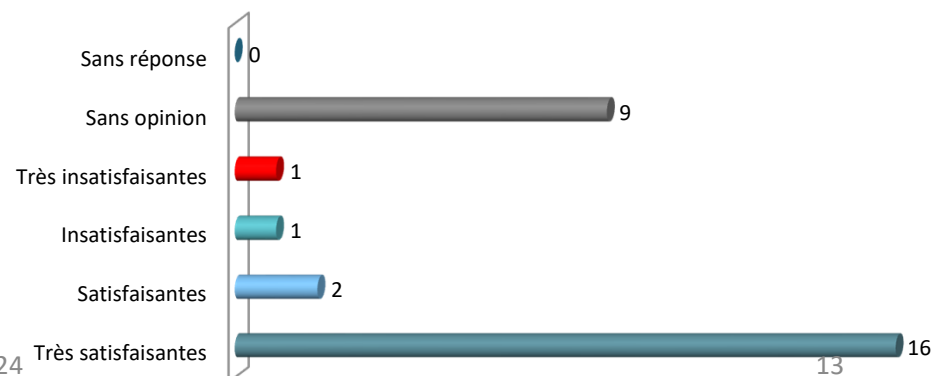
Avez-vous envoyé un courrier ou courriel ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



CLUAC - 12 juillet 2024

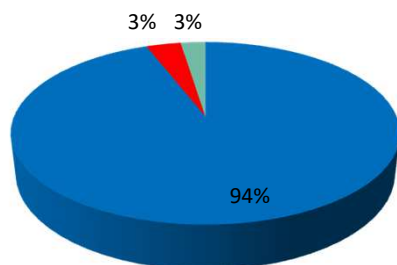
Si oui, la réponse apportée à votre courrier/courriel est-elle compréhensible ?



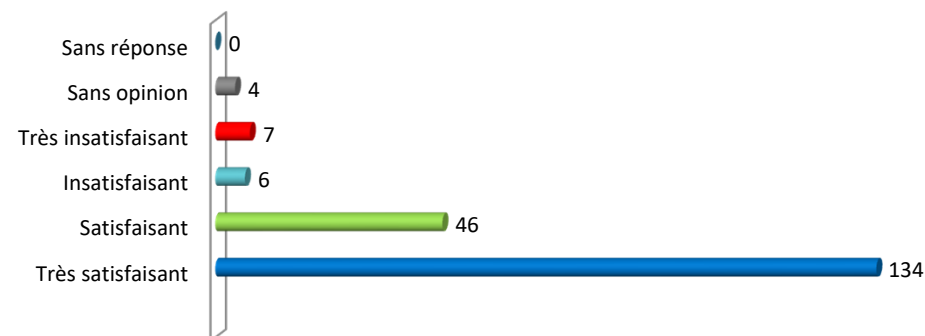
Engagement n° 2 : Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

Avez-vous bénéficié d'un accueil courtois et attentif de la part de l'agent du Bureau des usagers (BU) ?

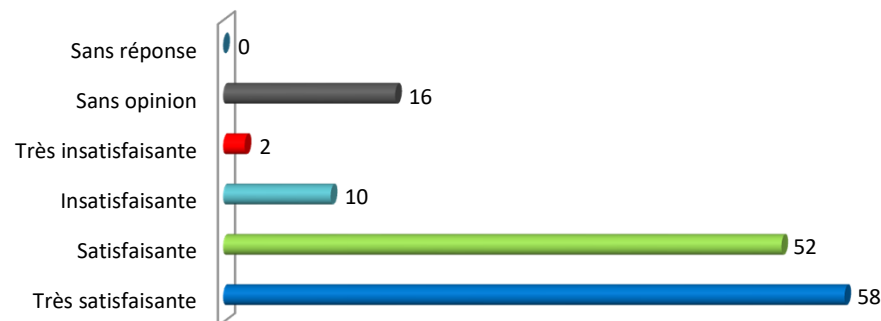
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



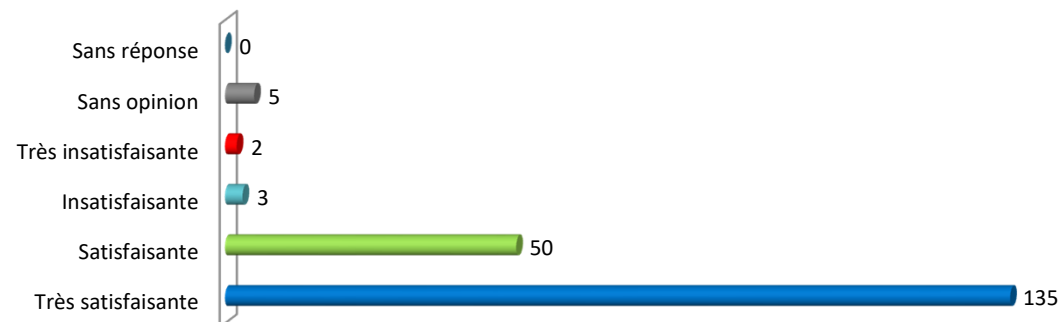
Êtes-vous satisfait par le service rendu dans le cadre de votre démarche ?



L'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est-elle satisfaisante ?



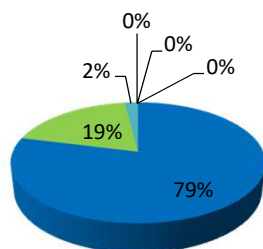
Globalement, êtes-vous satisfait(e) du service rendu par la préfecture aujourd'hui ?



Engagement n° 3 : Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches

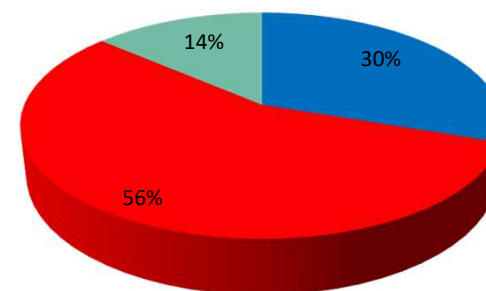
Le délai d'attente vous paraît-il convenable ?

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant ■ Sans opinion ■ Sans réponse



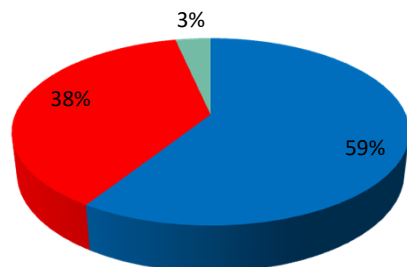
Si vous avez utilisé le système de prise de rendez-vous vous paraît-il efficace ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



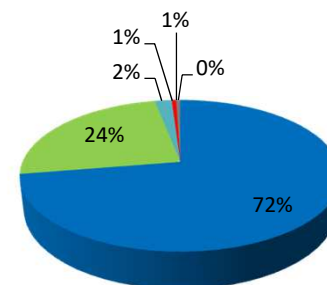
Êtes-vous satisfait du délai d'obtention de votre rendez-vous ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



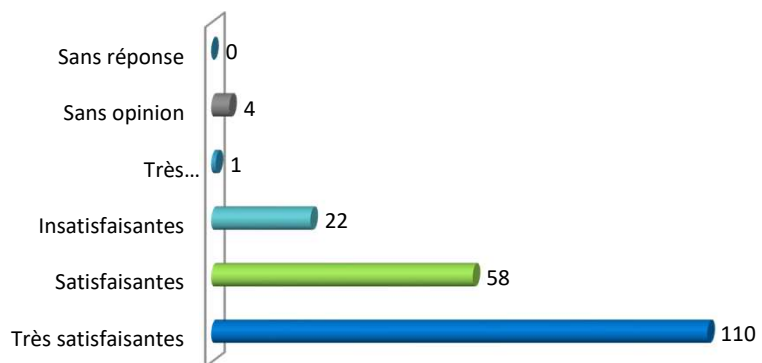
Le temps consacré à votre démarche a-t-il été suffisant ?

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant ■ Sans opinion ■ Sans réponse

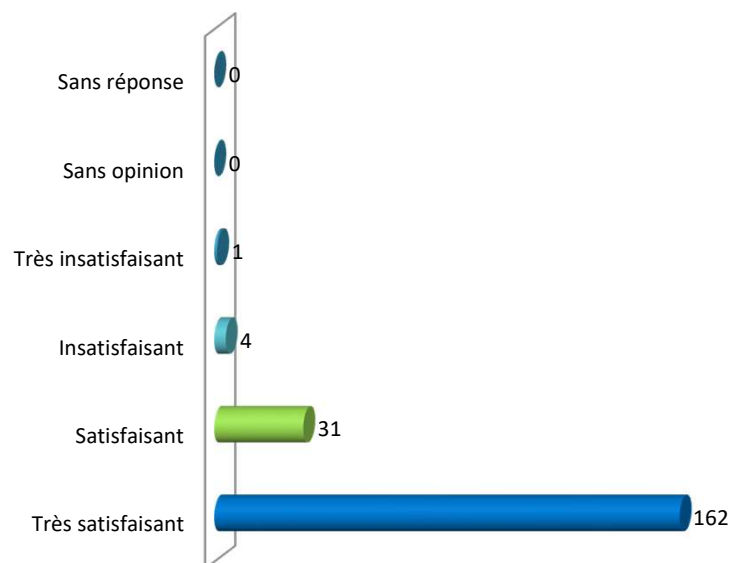


Engagement n° 4 : Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande

Les indications à l'intérieur de la préfecture (fléchage, plans, etc.) étaient-elles suffisamment claires pour vous orienter vers le bureau des usagers ?

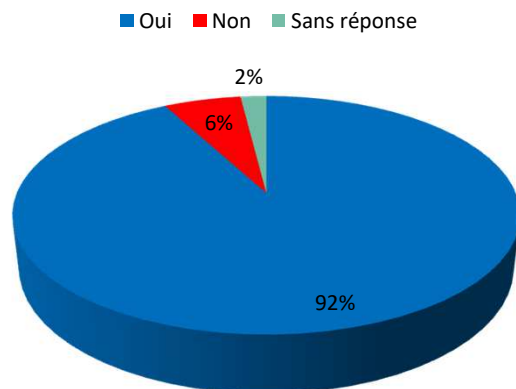


Etes-vous satisfait de la qualité de l'accueil ?

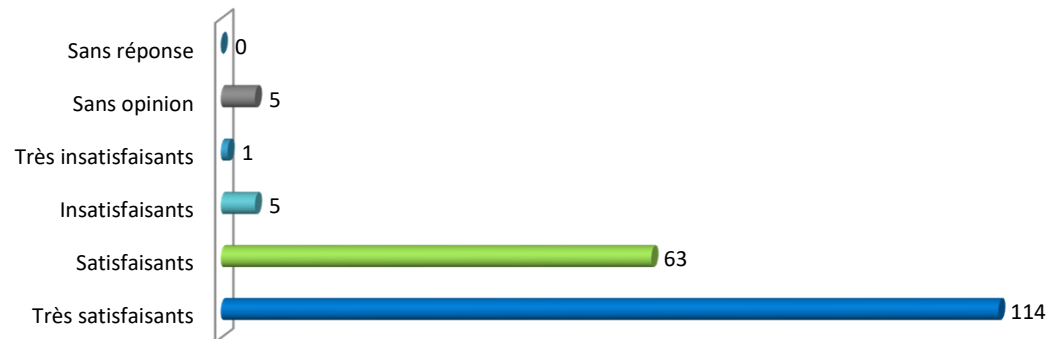


Agement n°5 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

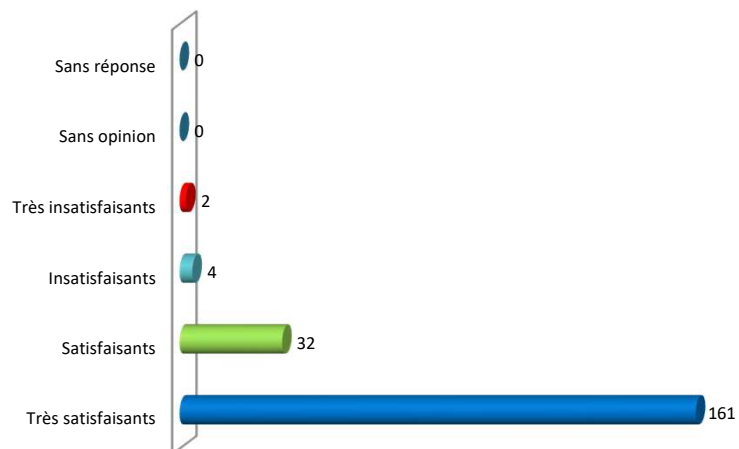
Recommanderiez-vous le Bureau des Usagers ?



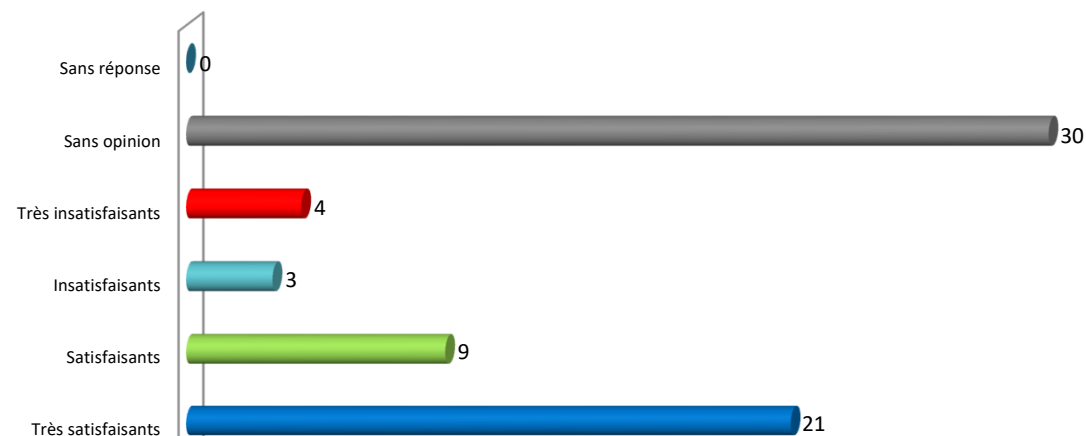
Les espaces d'accueil étaient-ils confortables et bien entretenus ?



Les échanges avec les agents d'accueil étaient-ils confidentiels et respectueux de votre vie privée ?



Avez-vous eu accès à des services complémentaires tels que des machines à café, des distributeurs de boissons, etc ?



5 / Actions de modernisation

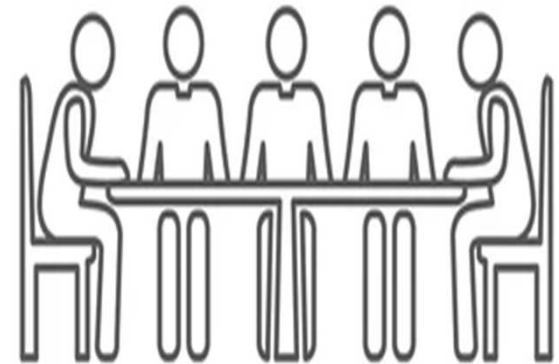
Bureau des usagers :

- **Mise en place d'un accompagnement en visio-conférence** : le bureau des usagers propose des rendez-vous en visio pour les usagers qui en font la demande dans le cadre d'un accompagnement numérique permis de conduire ou immatriculation. Cette offre vient compléter l'offre d'accueil existante en présentiel ou par téléphone. Elle contribue ainsi à l'approche d'accueil multi-canal et répond aux nouveaux usages de communication entre les usagers et l'administration ;
- **Remise des objets trouvés** : depuis avril 2024 les usagers se trouvant dans une situation nécessitant une remise rapide de leur objet peuvent le récupérer sur rendez-vous à raison de deux après-midi par semaine ;
- **Signal conso** : à compter du mois d'août, les usagers qui le souhaitent pourront bénéficier d'un accompagnement numérique pour réaliser leur démarche sur signal-conso.

5 / Actions de modernisation

Titres d'identité :

- Renforcement de la formation interne ;
- Poursuite des audits et de l'accompagnement des services titres des mairies ;
- Mise en place de comités d'aide à la décision pour des dossiers pour lesquels il existe une suspicion de fraude.



5 / Actions de modernisation

Immatriculation :

- Mise en place d'un accompagnement pas à pas dans les réponses apportées aux usagers ;
- Personnalisation des réponses apportées dans le cadre des téléprocédures ;
- Respect de l'engagement relatif au langage clair et accessible. Le bureau de l'immatriculation des véhicules travaille actuellement à l'élaboration d'une charte des 10 principes à respecter dans la relation à l'utilisateur.

Affaire suivie par : [REDACTED]

Service des titres et des relations avec les usagers
Bureau de l'immatriculation des véhicules
Missions de proximité
Mél : pp-dupaimmatriculation@interieur.gouv.fr

Madame,,

Par courrier reçu le 30 avril 2024 au bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV) de la préfecture de police, vous nous informez de la cession du véhicule [REDACTED] dont votre société était propriétaire.

Je vous informe que les préfectures ne sont plus compétentes en matière d'immatriculation de véhicules.

Vous pouvez enregistrer votre déclaration de cession en réalisant une téléprocédure sur le portail de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) à partir du lien suivant : <https://immatriculation.ants.gouv.fr> à la rubrique « Vendre ou donner mon véhicule ».

Dans le cas où votre demande n'aboutirait pas par cette rubrique, vous pourriez initier une téléprocédure à la rubrique "Voir toutes les démarches en ligne", "Autres démarches en lignes", puis "Faire une autre demande : Je n'arrive pas à déclarer ma cession dans le cadre de la téléprocédure : je vends ou je donne mon véhicule".

Si vous rencontrez des difficultés dans la réalisation de votre démarche, vous pouvez contacter un point d'accueil numérique (PAN) proche de votre domicile. La liste de ces PAN est consultable via le lien suivant : <https://www.demarches.interieur.gouv.fr/points-numeriques>.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'assurance de ma considération distinguée.

Paris, le

Madame [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Préfecture de police
1 bis, rue de Lutèce - 75 195 PARIS 04
Tél : 3430 (coût d'un appel local)
<https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr>

Affaire suivie par : [REDACTED]

Service des titres et des relations avec les usagers
Bureau de l'immatriculation des véhicules
Missions de proximité
Mél : pp-dupaimmatriculation@interieur.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier parvenu le 16 mai 2024 au Bureau de l'immatriculation des véhicules (BIV) de la Préfecture de police, vous indiquez recevoir de nombreux avis de contravention concernant le véhicule Renault immatriculé [REDACTED].

Vous précisez que les infractions ont été commises alors que vous aviez déjà cédé le véhicule en 2019 via le site « Leboncoin » à une personne dont vous ne connaissez plus l'identité.

Il ressort des informations enregistrées dans le système d'immatriculation des véhicules (SIV) qu'aucune cession n'a été enregistrée au profit de votre acquéreur.

Afin de retrouver l'identité de l'acquéreur du véhicule, je vous invite à prendre attache avec votre ancien assureur (la GMF) qui pourra vous communiquer une copie du certificat de cession que vous lui avez probablement communiquée lors de la résiliation de votre contrat d'assurance.

Dès l'obtention de cette information, vous pourrez déclarer la vente de votre véhicule en réalisant une téléprocédure sur le portail de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) à partir du lien suivant : <https://immatriculation.ants.gouv.fr> à la rubrique « Vendre ou donner mon véhicule ».

Dans le cas où votre demande n'aboutirait pas par cette rubrique, vous pourriez initier une téléprocédure à la rubrique "Voir toutes les démarches en ligne", "Autres démarches en lignes", puis "Faire une autre demande : Je n'arrive pas à déclarer ma cession dans le cadre de la téléprocédure : je vends ou je donne mon véhicule".

Si vous rencontrez des difficultés liées à cette démarche, vous pouvez être accompagné :

- par téléphone, en joignant la préfecture au 34.30 (lundi-vendredi, de 9h à 12h) ; ou
- par le bureau des usagers de la préfecture (12 quai de Gesvres, Paris 4^e), sur rendez-vous réservé via <https://www.smartagenda.fr/pro/prefecture-de-police-dtppst/rendez-vous>

Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Préfecture de police
1 bis, rue de Lutèce - 75 195 PARIS 04
Tél : 3430 (coût d'un appel local)
<https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr>

S'agissant des avis de contravention que vous recevez, il vous appartient de les contester auprès de M. l'Officier du Ministère Public près le Tribunal de Police compétent.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Paris, le

5 / Actions de modernisation

Permis de conduire :

- Généralisation de l'outil One note ;
- Simplification des démarches ;
- Mise en place de démarches simplifiées ;
- Mise en place d'une boîte fonctionnelle pour les CSSR.

Démarches relatives à l'agrément d'un établissement d'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière - Préfecture de police

 Temps de remplissage estimé : 94 min

Commencer la démarche

Quel est l'objet de la démarche ?

Cette démarche est ouverte aux exploitants qui souhaitent obtenir un agrément, un renouvellement, une extension ou la reprise d'un agrément pour l'exploitation d'un établissement d'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière.

Quelles sont les pièces justificatives à fournir ?

Quels sont les délais d'instruction pour cette démarche ?

Quelle est la durée de remplissage de la démarche ?

Démarches relatives à l'autorisation d'enseignement de la conduite automobile et de la sécurité routière - Préfecture de police

 Temps de remplissage estimé : 32 min

Commencer la démarche

Quel est l'objet de la démarche ?

L'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur nécessite d'être titulaire d'une carte d'autorisation d'enseigner.

La demande est effectuée auprès des services de la préfecture du lieu de résidence ou, en l'absence de résidence en France, du département dans lequel se déroulera l'enseignement. La carte d'autorisation d'enseigner est délivrée pour une durée de 5 ans, sous réserve de la validité de la visite médicale.

Il convient d'en demander le renouvellement 2 mois avant la fin de sa validité, et après avoir présenté un examen médical d'aptitude à la conduite auprès d'un médecin consultant en cabinet agréé par le préfet de Police.

Cette procédure est destinée aux usagers qui souhaitent obtenir une autorisation d'enseigner, la renouveler ou étendre les catégories d'enseignement.

6 / Propositions d'actions pour 2024 / 2025

KAHOOT!

7 / Questions diverses

Merci pour votre écoute !