



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU LOIRET



Relevé de décisions du Comité des Usagers du 27 janvier 2011

Présentation des activités de la sous-préfecture en 2010

En 2010, la sous-préfecture a rencontré de nombreuses difficultés liées aux effectifs :

- un agent a été muté en janvier et n'a été remplacé qu'en septembre
- un agent a abandonné son poste en février et n'a été remplacé qu'en septembre
- un agent était en congé maladie pendant 3 mois de février à avril
- un agent est parti en retraite en mai et n'a pas été remplacé.

En outre, même si le fonctionnement du nouveau système d'immatriculation des véhicules (SIV) s'est stabilisé, il n'en reste pas moins que le temps d'instruction des dossiers s'est considérablement allongé. Ainsi, pour maintenir les délais de délivrance des certificats provisoires d'immatriculation (CPI) à un bon niveau, il a fallu affecter des agents supplémentaires au service des cartes grises. En parallèle, la diminution des effectifs a conduit la sous-préfecture à réduire ses horaires d'ouverture, pour permettre aux agents de traiter les autres dossiers.

Au cours de l'année 2010, **28 838** personnes ont été reçues (31 097 personnes en 2009, 32 693 en 2008, 28 919 en 2007), ce qui ramène la fréquentation au niveau de 2006 et 2007, après le niveau record de 2008.

L'origine des personnes reçues en 2010 est nettement différente des années précédentes, car seulement **14 %** des usagers viennent de l'arrondissement de Montargis (contre 32 % en 2009), mais la proportion d'usagers en provenance de l'arrondissement d'Orléans a augmenté pour atteindre **17 %** (contre 13 % en 2009) et une petite part d'usagers (**8 %**) provient maintenant d'autres départements. Cette évolution peut s'expliquer par le fait que les cartes grises ne sont plus délivrées directement au guichet, ce qui incite les usagers du Montargois à se rendre plutôt dans leur sous-préfecture qu'à Pithiviers. Par ailleurs, les travaux de la 2^{ème} ligne de tramway à Orléans découragent certains usagers qui préfèrent venir à Pithiviers.

La délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises) reste l'activité principale de la sous-préfecture. Le nombre de dossiers de cartes grises traités a sensiblement baissé (**14 421** en 2010, 18 099 en 2009, 19 381 en 2008, 19 205 en 2007), en raison du transfert d'une partie des immatriculations vers les professionnels de l'automobile. Cependant, l'activité n'a pas autant diminué dans l'arrondissement (- 20 %) que dans l'ensemble du département (- 45 %).

Le nombre de demandes de cartes nationales d'identité est stable (**5 702** en 2010, 5 874 en 2009, 5 268 en 2008, 4 859 en 2007).

Le nombre d'usagers vus en commission médicale en 2010 (**424**) est quasi identique à 2009 (414), légèrement inférieur à 2008 (456), mais supérieur à 2007 (379) et 2006 (376).

Le nombre d'actes des collectivités locales transmis en sous-préfecture en 2010 (**10 559**) est plus important qu'en 2009 (9 873), mais moins qu'en 2008 (12 007) en raison du renouvellement général des conseils municipaux intervenu cette année-là.

Résultats des enquêtes de satisfaction

1) L'enquête de satisfaction sur l'accueil physique a été réalisée tout au long de l'année 2010. Les 310 questionnaires recueillis représentaient 1 % du nombre de personnes accueillies en 2009. Ils ont été répartis de manière quasi équilibrée sur les 5 jours de la semaine (60 le lundi, 63 le mardi, 60 le mercredi, 63 le jeudi et 64 le vendredi). En outre, l'objectif de répartition des questionnaires en fonction de la provenance des usagers n'a pas été tout à fait atteint, puisque 199 (contre 169 attendus) questionnaires ont été remplis par des personnes de l'arrondissement de Pithiviers, seulement 77 (contre 114 espérés) par des personnes domiciliées en-dehors de l'arrondissement, mais 34 (contre 24 prévus) par des personnes venant d'un autre département.

Les résultats sont présentés par le représentant de l'UFC Que Choisir, qui en a réalisé l'analyse sur le triennal 2008 à 2010. Sur cette période les éléments d'analyse sont constants excepté l'item concernant le repérage à l'intérieur des locaux de la Sous-préfecture qui a été supprimé. En effet compte tenu de la modestie de la surface des locaux (quelques dizaines de m²), les usagers n'ont aucune difficulté à trouver le bon guichet ou, en situation d'attente, à s'insérer dans la bonne file. Cette modification a été décidée lors d'une réunion de service interne à la sous-préfecture, parce qu'un usager a jugé cet item inadapté. (*voir la rubrique "Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers" sur ce site*).

En ce qui concerne le confort des sièges, la sous-préfecture ne souhaite pas donner suite à la demande des usagers, compte tenu du faible temps d'attente et du risque de dégradation du mobilier. En outre, cette demande ne concerne en réalité que 3,5 % des personnes sondées.

La question de l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite demeure un problème. En effet, un devis avait été demandé en 2010 pour l'installation d'une sonnette reliée à une alarme lumineuse, mais suite à l'audit d'accessibilité réalisé sur tous les bâtiments appartenant à l'Etat dans le Loiret, il est préconisé dans le rapport de mettre en place un visiophone, dont le coût est nettement plus élevé et dont la nécessité ne semble pas adaptée à la taille de la structure.

Le représentant de l'APF désapprouve cette proposition, car elle ne permet pas d'assurer une complète autonomie aux personnes à mobilité réduite. Selon lui, la meilleure solution consiste à installer des portes automatiques. Cependant, outre le coût que cela représente, le sous-préfet souligne que cela engendre également des problèmes de maintenance et des risques fréquents de panne. Ce problème doit donc être examiné au cours de l'année 2011, afin qu'une solution satisfaisante puisse être trouvée. L'aménagement d'un accueil surbaissé devra également être étudié, sachant que, pour des raisons de sécurité, la caisse ne pourra pas faire l'objet d'une telle adaptation.

2) En 2010, la sous-préfecture a reçu 16 866 appels et seuls 21 ont été perdus.

Les appels mystères destinés à tester la qualité de **l'accueil téléphonique** ont été jugés très satisfaisants par l'UFC Que Choisir et par l'AFOC. En effet, sur 121 appels réalisés par la première, seul un n'a pas obtenu de décrochage avant la 5^{ème} sonnerie et à 2 reprises, l'interlocuteur ne s'est pas présenté. M. Astarick précise qu'en 2010, le contenu des questions posées par les enquêteurs était beaucoup plus élaboré que les années précédentes et couvrait des sujets très divers

et variés, dont certains ne concernaient pas la sous-préfecture. Malgré cela, la pertinence des renseignements donnés a été jugée satisfaisante par l'UFC, ce qui valorise davantage le travail des agents. Sur les 130 appels qu'elle a effectués, l'AFOC estime que les agents sont très performants et leur adresse ses félicitations. Concernant les sujets abordés, l'association a orienté en partie ses questions sur la réorganisation des services de l'Etat et les réponses apportées ont donné entière satisfaction.

En revanche, l'AFOC émet le vœu que le numéro du standard de la sous-préfecture soit de nouveau accessible au grand public, car elle trouve que la boîte vocale utilisée pour l'ensemble des services de l'Etat dans le département couvre trop de services, ce qui rend le message délivré trop long et difficile à retenir. Les autres membres du comité estiment en outre que ce système est lassant et déshumanisé.

3) Pour vérifier la satisfaction des **collectivités locales** quant aux engagements pris envers elles, une enquête a été transmise aux communes par courriel. Sur les 86 mairies sollicitées, 42 ont répondu. (*voir la rubrique "résultats de l'enquête de satisfaction auprès des collectivités locales"*)

4) Les membres du comité sont informés qu'une enquête de satisfaction avait été mise en place en 2010 auprès des usagers qui consultent le site internet ; cependant, le questionnaire n'est resté accessible sur le site que pendant 3 semaines, ce qui n'a pas permis de recueillir de réponse. En 2011, il est affiché pour une 1ère période de 3 mois, qui sera éventuellement renouvelée en cas d'absence de réponses.

CONTENU DES APPELS MYSTERES EN 2011
--

Les membres de l'UFC que Choisir ont établi une liste de questions, dont certaines sont très spécifiques et portant sur des domaines très variés. Après échange entre les membres du comité, il est décidé de s'appuyer sur le travail réalisé par l'UFC pour le faire évoluer, en lien avec l'AFOC, afin d'harmoniser le contenu des appels mystères.

Le sous-Préfet

Claude BALLADE