

Préfecture de la Somme
Les suggestions du public
août 2010



1. l'accès
 - a. informations sur les conditions d'accès
 - b. orientation
 - c. accueil des personnes à mobilité réduite
 - d. accueil des personnes en difficulté

2. l'accueil
 - a. présentation et courtoisie
 - b. aide à la constitution des dossiers
 - c. confort de l'espace d'accueil et d'attente
 - d. heures d'ouverture

3. les réponses données par l'administration
 - a. lisibilité et clarté des courriers/courriels
 - b. respect des délais de réponses pour les courriers
 - c. respect des délais de réponses pour les courriels
 - d. respect des délais aux guichets
 - e. prise en charge des appels téléphoniques

4. les réponses données aux réclamations
 - a. respect du délai d'un mois

1. l'accès

a. informations sur les conditions d'accès

« Déficit de crédibilité dans l'information quant aux horaires d'accès aux guichets cartes grises » (avril 2010).

Les horaires d'accès aux guichets Cartes Grises ont effectivement été revus. Nous avons procédé à la modification de l'affichage afin de clarifier l'information.

« Le site Internet, rubrique « permis de conduire », indique que les bureaux sont ouverts jusqu'à 16h les lundi, mercredi et vendredi, alors que ce n'est pas le cas en réalité. » (juillet 2010).

La page « permis de conduire » comportait effectivement une erreur qui est rectifiée (mise en place des horaires d'ouverture pour juillet et août).

L'affichage des horaires d'ouverture des guichets cartes grises ne précisent pas l'année de mise en œuvre des nouveaux horaires; ce qui porte à confusion. (août 2010).

Nous avons effectivement ajouté « 2009 » sur les affiches apposées dans le hall d'accueil.

b. Orientation

c. Accueil des personnes à mobilité réduite

« Je ne vois pas d'accès pour handicapé » (avril 2010).

Le bâtiment de la Préfecture ne permet pas de réaliser un accès direct des personnes à mobilité réduite au niveau du hall d'accueil du public. Toutefois, un accès aménagé est possible au niveau de la grille se situant à droite de l'entrée principale. Une signalétique aérienne permet de localiser cet accès et les agents présents au poste de police vous guideront.

d. accueil des personnes en difficulté

2. l'accueil

a. présentation et courtoisie

« Manque de politesse et de courtoisie au guichet cartes grises » (juillet 2010) »

Un rappel est fait aux guichetiers

b. aide à la constitution des dossiers

« Il est impossible au départ de la page « permis de conduire » de se procurer le formulaire « demande de délivrance de permis de conduire » nécessaire à la validation périodique du permis B suite à une annulation. (juin 2010) »

Les documents cités se situent sur le site internet de la préfecture (www.somme.gouv.fr) : rubrique « permis de conduire » : en bas de page, en cliquant sur « formulaires ». vous disposez des documents en vigueur, nécessaires à la constitution de vos dossiers.

« Problème quant à l'information sur la mise en place du SIV. Manque d'informations sur les démarches à suivre pour la mise en place des dossiers (démolisseurs). (juillet 2010) »

La mise en œuvre du SIV a été accompagnée d'une campagne d'informations. Des fiches explicatives sont disponibles sur le site Internet de la Préfecture (www.somme.gouv.fr) à la rubrique « cartes grises » et sur le site Internet du ministère de l'intérieur à la rubrique « vos démarches » puis « le SIV ». En outre, les professionnels qui sont habilités au SIV disposent de fiches pratiques et peuvent recourir à l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés).

Les professionnels qui ne sont pas encore habilités au SIV pour effectuer leurs déclarations de destruction en ligne peuvent se connecter au site du ministère de l'intérieur et choisir la rubrique « vos démarches » puis « SIV » et « habilitation et agrément ».

A noter, que des difficultés d'enregistrements apparaissent pour certains dossiers, en raison de non homogénéité dans l'écriture des dénominations sociales (notamment dans les sigles : aucun espace entre les lettres, points entre les lettres, espace entre les lettres,...).

« Les cartes grises sont grandes. Est-il possible de les faire dans le même format que les cartes nationales d'identité (CNI) ? » (juillet 2010)

Les certificats d'immatriculations, comme les CNI par exemple, sont des modèles nationaux. Légalement, ces documents doivent nécessairement faire apparaître certaines informations; ce qui conditionne entre autre la grandeur du document.

« Le site Internet pour le changement d'adresse Nouvelle carte grise ne fonctionne pas » (août 2010)

Comme le site internet « SIV » le stipule, « les démarches en ligne de changement d'adresse ne sont pas encore possible pour les cartes grises ». Il est donc nécessaire de se présenter pour ces démarches.

« Lors de ma première visite (certificat d'immatriculation), le guichetier m'a dit qu'il manquait un document. Lors de ma seconde visite, il en manquait un autre. Pourquoi ne pas donner en une seule fois la liste des pièces manquantes » (août 2010)

Les guichetiers doivent effectivement vous informer des pièces manquantes pour la constitution de vos dossiers. La liste des pièces utiles pour chaque type de demande se trouvent dans les dossiers de couleur mis à votre disposition dans le hall du public ainsi que sur le site Internet de la préfecture www.somme.gouv.fr.

« Clavier pour obtenir un certificat de non gage très difficile à utiliser » (août 2010)

Pour toute difficulté rencontrée lors de l'utilisation de la borne internet, il est possible de demander de l'aide aux agents présents à l'accueil.

« Concernant le guichet H, je n'arrive pas à avoir la personne au téléphone et le nombre de tickets était insuffisant » (août 2010)

La personne en charge des dossiers du guichet H était de retour le jour où cette fiche a été déposée, ce qui explique qu'elle n'était pas joignable par téléphone. En effet, elle ne pouvait pas accueillir ce jour toutes les personnes qui se sont présentées au guichet.

« Au niveau des guichets Etrangers, nous n'avons pas été informé que nous pouvions avoir droit à une carte de 10 ans (mariage de plus d'un an). » (août 2010)

Lorsqu'un usager se présente au guichet de la préfecture, l'agent doit répondre à sa demande. Il apparaît ici, que les demandes concernaient depuis plusieurs années des cartes d'un an. L'agent en charge de l'accueil ne connaît pas les situations privées. Pour avoir accès à une carte de résident, plusieurs conditions sont à remplir. Elles ne peuvent être vérifiées que sur demande de la part de l'Etranger.

c. confort de l'espace d'accueil et d'attente

« Améliorez l'accueil en y plaçant des fleurs. Cela donnera de la gaieté » (novembre 2009)

Il y a déjà une plante verte que l'on déplace régulièrement compte tenu de l'exiguïté du hall et de l'affluence certains jours. Mais, quelques plantes fleuries pourraient en effet égayer ce hall. Cette suggestion fera l'objet d'une étude.

« Il manque un distributeur de boissons ou une fontaine à eau » (avril 2010).

En raison de l'exiguïté de l'espace d'accueil du public et pour des raisons techniques, il est difficile d'envisager un distributeur de boissons dans le hall de la Préfecture d'Amiens ».

d. heures d'ouverture

« carte grise uniquement le matin !! Il n'y aura pas d'identité nationale tant que la préfecture ne fera pas autant d'heures que le dans le privé » (janvier 2010)

« Les temps d'ouverture des guichets de cartes grises sont trop courts. Il faudrait ouvrir plus tard ». (mai 2010)

« Il faut prendre une journée au travail et ne pas être payé pour un simple papier. » (mai 2010)

Réponse de la préfecture :

Les guichets des certificats d'immatriculation sont ouverts jusqu'à 13h. Nous vous rappelons que de nombreuses demandes peuvent être réalisées par courrier, évitant ainsi les attentes à la Préfecture. Les modalités sont exposées sur le site Internet de la Préfecture.

« Les horaires d'ouverture du guichet « cartes grises » ne sont pas adaptés, car ils correspondent aux horaires de travail des usagers » (juillet et août 2010).

Les horaires d'accès aux guichets Cartes Grises ont été revus avec la mise en place du SIV (système d'immatriculation des véhicules). La matinée est réservée à l'accueil des usagers dans le hall. Du temps est également indispensable pour traiter les dossiers arrivés par voie postale, émanant de certains professionnels...

« Au niveau de l'accueil des étrangers et des cartes de séjours, les horaires sont très courts. » (juillet 2010).

Un maximum de tickets sont distribués tous les jours, afin de satisfaire le plus d'usagers possibles.

« Le guichet H à 14h est déjà fermé et on me demande de venir jeudi matin pour prendre un ticket et de revenir jeudi après midi. » (août 2010).

Un maximum de tickets sont distribués tous les jours, afin de satisfaire le plus d'usagers possibles. La gestion par ticket permet aux usagers de ne pas attendre dans le hall sans être reçu le jour même. Ainsi, lors du passage ce mardi 31 août 2010 à 14h, l'ensemble des tickets avait déjà été distribué pour la journée. C'est la raison pour laquelle, l'agent vous a proposé de passer jeudi matin afin de prendre un ticket pour être accueilli dans l'après midi

3. les réponses données par l'administration

a. lisibilité et clarté des courriers/courriels

b. respect des délais de réponses pour les courriers

c. respect des délais de réponses pour les courriels

d. respect des délais aux guichets

« Beaucoup trop d'attente au guichet « Caisse », après avoir attendu au guichet Cartes Grises » (20 mai 2010)

« L'attente pour le passage à la Caisse est long » (20 mai 2010)

L'affluence a été particulièrement forte durant la semaine qui a suivi le pont de l'ascension. 210 personnes ont été accueillies le 20 avec un temps moyen d'attente - de la prise du ticket à la réception du certificat d'immatriculation provisoire- de 40'. Nous rappelons que les usagers peuvent utiliser la voie postale pour faire leurs démarches, toutes les informations utiles étant sur le site internet de la préfecture.

e. prise en charge des appels téléphoniques

4. les réponses données aux réclamations

a. respect du délai d'un mois