

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Secrétariat Général*

DIRECTION DE LA MODERNISATION  
ET DE L'ACTION TERRITORIALE

SOUS-DIRECTION DE LA CIRCULATION  
ET DE LA SECURITE ROUTIERES

Affaire suivie par :  
Adrien MARGUERITTE  
Adrien.margueritte@interieur.gouv.fr

N° 12-033908-D

Paris, le 27 DEC. 2012

Le Ministre de l'intérieur

à

Monsieur le préfet de police  
Messieurs les préfets de région  
Mesdames et Messieurs les préfets de  
département  
(métropole et outre-mer)

001253

**Objet** : Mise en œuvre de la solution transitoire de délivrance des permis de conduire suite au report du projet FAETON.

Par note-circulaire adressée le 29 novembre 2012, le Secrétaire général du ministère vous informait de la mise en place du dispositif transitoire de délivrance des permis de conduire.

Ce dispositif a été présenté aux chefs de bureaux de la circulation des préfectures réunis à Nanterre le 10 décembre dernier. En outre, l'ensemble des correspondants FAETON a été réuni à Lognes les 13, 14 et 17 décembre afin de bénéficier d'une information renforcée sur le dispositif transitoire mis en œuvre à compter du 19 janvier prochain.

Je souhaite désormais appeler votre attention sur deux aspects particuliers de cette solution transitoire : les modalités de reprise des titres délivrés pendant cette période (1) et les dispositions relatives au suivi et à l'assistance lors du démarrage de la V96 du SNPC (2).

### 1. Les modalités de reprises des titres délivrés durant la période transitoire

Nous avons informé la commission européenne de notre intention de reprendre les permis au nouveau format F9 (format qui fera l'objet très prochainement d'une publication par l'arrêté modifiant celui du 20 avril 2012) par des titres au format carte bancaire dès 2014. Il ressort de cet engagement que les titres délivrés durant la période transitoire devront être repris en priorité après la mise en service de FAETON. Il est donc nécessaire de sensibiliser sur ce point les usagers concernés.

Pour cela, les permis de conduire délivrés à partir du 21 janvier 2013 porteront, sous la grille des catégories, la mention « Titre à remplacer par un permis sécurisé ». Celle-ci sera intégrée automatiquement par l'application et n'impliquera aucune saisie supplémentaire pour les agents de guichet.



En outre, il vous est transmis un modèle de courrier destiné à être remis à l'utilisateur en même temps que son permis de conduire, quelles que soient vos modalités de délivrance (par courrier ou en main propre). Ce courrier indique l'obligation pour l'utilisateur de se présenter au guichet de la préfecture pour échanger son titre contre un nouveau permis de conduire sécurisé avant le 31 décembre 2014. Ce modèle de courrier sera disponible en téléchargement sur le site intranet du FNPC et pourra être complété en tant que de besoin par vos services afin d'y faire figurer notamment les horaires d'ouverture de vos guichets. Il sera signé par vos soins.

Par ailleurs des précisions vous seront communiquées ultérieurement sur les conditions de relance des personnes munies d'un permis F9 qui ne se présenteraient pas spontanément en préfecture dès janvier 2014.

## **2. Le dispositif de suivi et d'assistance lors du démarrage de la V96 du SNPC**

Le ministère a œuvré pour que le démarrage de la V96 du SNPC ait le moins d'impact possible sur l'activité habituelle de vos services. Pour pouvoir apporter à vos services une assistance adéquate, un dispositif de suivi est mis en place à partir du 21 janvier 2013. Il s'appuie sur quatre indicateurs d'activité :

- Stock de demandes de permis de conduire à instruire (en équivalents jours)
- Délai de traitement du titre "Permis de conduire" en temps différé
- Ratio d'efficacité des services de délivrance des permis de conduire
- Taux de permis fautés ou gâchés

Il vous est demandé d'effectuer une remontée hebdomadaire (au moins pendant les premières semaines) de ces indicateurs. Une adresse électronique, destinée à recevoir ces informations, a ainsi été créée à cet effet : [snpc3D@interieur.gouv.fr](mailto:snpc3D@interieur.gouv.fr).

Cette fréquence inhabituelle de remontée d'indicateurs a pour objectif d'assurer, en lien avec les partenaires de ce projet (SOPRA GROUP et ACCENTURE), une veille renforcée durant les premières semaines de mise en service de la nouvelle version du SNPC et d'enclencher le cas échéant les actions ciblées et opérationnelles qui s'imposeraient afin d'assurer la qualité des prestations délivrées par les bureaux de la circulation entre le 21 janvier et le 15 septembre 2013.

Ces indicateurs devront être renseignés dans un tableur élaboré spécifiquement et qui vous sera fourni prochainement. La remontée sera unique par préfecture mais distinguera les différents sites de délivrance des permis de conduire (sous-préfectures, DDI). Elle s'effectuera chaque lundi matin avant 10 heures.

\*\*

Je souhaite souligner le fait que ce dispositif n'a d'autre objectif que de permettre, le cas échéant et en concertation avec vos services, de mettre en œuvre une assistance adaptée à la situation. Il n'a, en outre, pas vocation à être conservé durablement mais plutôt à accompagner les premières semaines de fonctionnement de la V96 du SNPC : j'envisage de maintenir ce dispositif sur une période de 6 semaines à compter de la date du 21 janvier 2013. Il pourra être prolongé ou interrompu en fonction de l'exploitation des indicateurs remontés chaque semaine.

Je vous rappelle enfin que mes services, notamment vos correspondants habituels de la SDCSR et particulièrement du FNPC, restent mobilisés et disponibles pour vous apporter le soutien dont vous pourriez avoir besoin.

Vous disposez en annexe de la liste de vos correspondants, du modèle de courrier de reprise et des fiches par indicateurs à renseigner.

Le Préfet,  
Secrétaire Général Adjoint,  
Directeur de la modernisation  
et de l'action territoriale



Jean-Benoît ALBERTINI

2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

### Correspondants V96

|                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| Yves BENTOLILA     | Adjoint de la sous-directrice de la circulation et de la sécurité routières | <a href="mailto:Yves.bentolila@interieur.gouv.fr">Yves.bentolila@interieur.gouv.fr</a>         |
| Guillaume AUDEBAUD | Chef du FNPC  | <a href="mailto:Guillaume.audebaud@interieur.gouv.fr">Guillaume.audebaud@interieur.gouv.fr</a> |
| Adrien MARGUERITTE | Chargé de mission FAETON  | <a href="mailto:Adrien.margueritte@interieur.gouv.fr">Adrien.margueritte@interieur.gouv.fr</a> |
| Philippe JUILLET   | Chargé de mission SNPC  | <a href="mailto:Philippe.juillet@interieur.gouv.fr">Philippe.juillet@interieur.gouv.fr</a>     |
| Michèle REDIER     | Responsable de la fiabilisation de la base de données du SNPC               | <a href="mailto:fax-fiabilisation@interieur.gouv.fr">fax-fiabilisation@interieur.gouv.fr</a>   |





PREFET DE ...

Objet : Echange de votre permis de conduire contre un permis sécurisé.

Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous remettre votre permis de conduire doté de la nouvelle grille des catégories introduite par la directive européenne n°2006/126 du 20 décembre 2006.

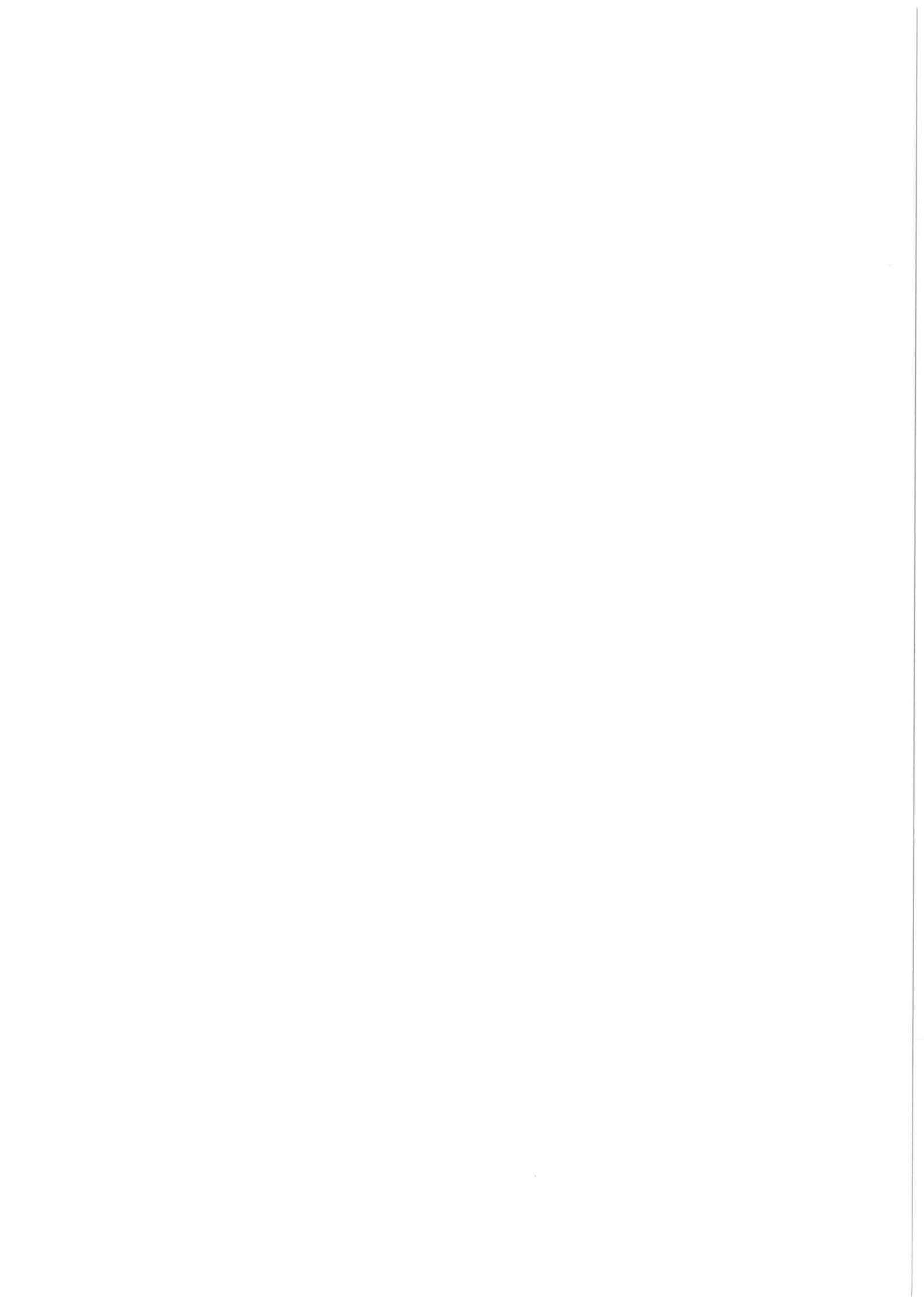
Pour être en totale conformité avec les obligations européennes, nous vous informons que ce permis de conduire devra être remplacé par un titre sécurisé dès l'année 2014. En effet, en vertu de l'arrêté modifiant l'arrêté du 20 avril 2012, **ce permis de conduire devra être remplacé avant le 31 décembre 2014**. La préfecture de votre lieu de résidence vous informera des modalités de cet échange ultérieurement.

Mes services [*à préciser par la préfecture*] restant à votre disposition pour vous fournir toute précision que vous jugerez utile, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Préfet



|  |
|--|
| <b>Hors INDIGO</b><br><b>Taux de permis fautés ou gâchés</b>   |
| <b>Mission :</b><br><i>Délivrance de titres</i>  |
| <b>Périodicité :</b><br><i>Hebdomadaire</i>  |
| <b>Objet :</b><br>Evaluer la qualité du processus de délivrance des titres permis de conduire durant la période transitoire  |
| <b>Périmètre de l'indicateur :</b><br>Cet indicateur mesure le taux de permis fautés ou gâchés parmi les permis sortis du stock. Il permet d'évaluer la qualité de la délivrance du titre et l'appropriation de la nouvelle procédure par les agents chargés du traitement des demandes.   |
| <b>Mode de calcul de l'indicateur :</b><br>$A = (A1 / A2) \times 100$<br>-----<br><b>DONNEES A SAISIR POUR CET INDICATEUR :</b><br><b>A1</b> = Nombre de permis fautés ou gâchés<br><b>A2</b> = Nombre de permis de conduire sortis du stock<br><b>MODE D'AGREGATION :</b><br><b>A</b> – moyenne pondéré des indicateurs<br><b>A1</b> – cumul des valeurs territoriales ; cumul des valeurs sur la période<br><b>A2</b> – cumul des valeurs territoriales ; cumul des valeurs sur la période |





## IM334

### Ratio d'efficience des services de délivrance des permis de conduire

#### **Mission :**

Délivrance de titres

#### **Périodicité :**

Mensuelle

Hebdomadaire dans le cadre du suivi de l'activité durant la période transitoire de délivrance des permis de conduire suite au report du projet FAETON

#### **Objet :**

Performance de l'organisation des services de délivrance de permis de conduire

#### **Périmètre de l'indicateur :**

Cet indicateur permet de mesurer la productivité des services de délivrance de Permis de conduire et d'apprécier l'adéquation effectifs opérationnels / charge de travail.

##### **1) Les ETPT opérationnels**

Les ETPT considérés sont **les ETPT opérationnels, ceux effectivement présents dans le service** (y compris les vacataires et stagiaires) affectés à l'instruction des demandes de titre.

Ils comprennent les effectifs suivants :

- Les agents du pré-accueil
- Les agents de l'accueil (guichet)
- Les agents affectés à l'instruction des dossiers
- Les agents affectés au service produisant des titres
- Les agents travaillant sur les suspensions de permis de conduire
- Les agents dédiés aux auto-écoles qui participent à l'enregistrement des inscriptions aux examens
- Les agents affectés au service ne produisant pas de titres (commissions médicales, archivage, GED ...)

Sont donc exclus :

- Les agents absents du service quel que soit le motif (congé, formation, maladie...),
- Les agents dédiés aux auto-écoles chargés de la répartition des places aux examens et de la délivrance des agréments
- Les agents affectés à la réglementation des taxis
- Les agents dédiés à la réglementation routière

La hiérarchie est intégrée à l'effectif, et ce jusqu'au chef de bureau. Dans le cas où le chef de bureau chapeaute plusieurs sections, une quote part de son temps sur la délivrance des permis de conduire devra être déterminée initialement, afin de l'allouer à l'activité. Par exemple, si le temps passé sur la délivrance des permis de conduire en terme de management est de 45%, alors une quote part de 45% du temps du chef de bureau est allouée dans les effectifs pour le calcul de productivité.

##### **2) Le nombre de titres délivrés**

Les titres considérés sont tous les titres délivrés, sur un périmètre identique aux autres indicateurs relatifs au permis de conduire (primatas, duplicatas, extensions, prorogations, renouvellements et permis internationaux).

**Cet indicateur est un indicateur de la démarche LEAN.**

#### **Mode de calcul de l'indicateur:**

$$IM334 = (IM35202 + IM33404) / IM33401$$

#### **DONNEES A SAISIR POUR CET INDICATEUR :**

**IM33401** = ETPT opérationnels affectés à la délivrance des permis de conduire

**IM33404** = Nombre de permis de conduire délivrés au guichet durant la période

**DONNEES DEJA SAISIES POUR D'AUTRES INDICATEURS :**

**IM35202** = Nombre de permis de conduire délivrés en temps différé durant la période

**MODE D'AGREGATION :**

**IM334** – moyenne pondérée des indicateurs

**IM33401** – cumul des valeurs territoriales ; moyenne des valeurs sur la période

**IM33404** – cumul des valeurs territoriales ; cumul des valeurs sur la période

-----  
**Note** : Le nombre d'ETPT opérationnels mensuels est calculé en divisant le nombre de jours-hommes de présence par le nombre de jours ouvrés du mois.

**Objectif national :**

**Valeur cible 2013** = 200 à 300 titres / ETPO/ mois, selon l'importance des commissions médicales

**Réponses aux questions :****Les ETPT affectés aux commissions médicales :**

Ils sont pris en compte. Toutefois, la préfecture précisera dans la zone "commentaires" si la délivrance des permis de conduire s'effectue en commission ou dans les services permis de conduire et le nombre d'ETPT affectés aux commissions médicales qui ne produisent pas de titres.

**Les ETPT affectés au permis à point :**

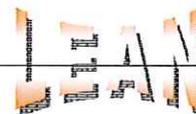
Ces ETP sont pris en compte.

**Utilisations possibles des données de l'indicateur :**

Analyse conjointe des délais et de la productivité permette d'apprécier la performance du processus Permis de conduire – cf. guide de procédure applicable aux permis de conduire – intranet DMAT/Administration territoriale/méthode Lean

**Mises à jour :**

- 18-02-2011 : changement du mode de calcul (remplace l'IM310)
- 24-02-2011 : modification du mode de calcul des ETPT opérationnels ; modification des données élémentaires
- 25-02-2011 : correction de la formule
- 19-01-2012 : modification de la formule ; modification du périmètre ; ajout du mode d'agrégation
- 16-02-2012 : ajout d'une donnée élémentaire
- 13-12-2012 : devient obligatoire ; modification du libellé d'une DE (IM33404)
- 21-12-2012 : mise à jour de l'objectif 2013



## IM349

### Stock de demandes de permis de conduire à instruire (en équivalents jours)

#### Mission :

Délivrance de titres

#### Périodicité :

Mensuelle

Hebdomadaire dans le cadre du suivi de l'activité durant la période transitoire de délivrance des permis de conduire suite au report du projet FAETON

#### Objet :

Evaluer la charge du service et la gestion du stock

#### Périmètre de l'indicateur :

Cet indicateur mesure le nombre de jours de traitement correspondant au **stock des demandes de permis de conduire** à instruire. On comptabilise le nombre de dossiers et on le convertit en équivalent stock/mois. L'intérêt est d'estimer la charge de travail en jours en fonction de la production de l'année N-1.

La valeur est calculée par le rapport entre le total des dossiers en attente de traitement et le nombre total de titres émis durant l'année N-1. Ce rapport est multiplié par 12 et par 30 (afin d'obtenir le stock en équivalents jours).

Le compte des stocks est réalisé (dans la mesure du possible) le dernier jour du mois.

**Cet indicateur est un indicateur de la démarche LEAN**

#### Mode de calcul de l'indicateur :

$IM349 = (IM34901 / IM34902) \times 360$

-----

#### DONNEES A SAISIR POUR CET INDICATEUR :

**IM34901** = Nombre de dossiers de permis de conduire en attente de traitement

**IM34902** = Nombre de permis de conduire émis l'année précédente

#### MODE D'AGREGATION :

**IM349** – moyenne pondéré des indicateurs

**IM34901** – cumul des valeurs territoriales ; dernière valeur sur la période

**IM34902** – cumul des valeurs territoriales ; dernière valeur sur la période

#### Objectif national :

Valeur cible en 2013 = 5 jours

#### Réponses aux questions :

##### Périmètre :

Sont pris en compte les permis de conduire suivants (en instance de délivrance et délivrés l'année précédente) :

- les primatas
- les duplicatas
- les extensions, prorogations et renouvellements de permis
- les permis internationaux

##### Notion de stock :

Sont comptabilisés dans le stock :

- les demandes de permis de conduire en cours de traitement, donc les dossiers déposés à la préfecture.

#### Utilisations possibles des données de l'indicateur :

Analyse conjointe des délais et de la productivité permette d'apprécier la performance du processus permis

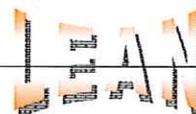
de conduire – cf. guide de procédure applicable au permis de conduire – intranet DMAT/Administration territoriale/méthode Lean

Les indicateurs de gestion des stocks permettent de mettre en regard les équipes à mobiliser et les stocks à résorber. Ils permettent de faciliter l'exercice de la polyvalence des agents.

La notion de stock elle-même est couverte par l'IM34901. L'indicateur correspond en fait à un indicateur de délai prévisionnel considérant les stocks actuels et le débit de traitement de l'année précédente. Comparé à l'indicateur de délai de traitement (IM352), il permet de déterminer l'évolution du débit de traitement du processus.

**Mises à jour :**

- 17-02-2011 : création
- 19-01-2012 : ajout du mode d'agrégation ; modification du périmètre
- 31-01-2012 : modification du mode d'agrégation, précision sur périmètre, précision sur utilisation des données



## IM352

### Délai de traitement du titre "Permis de conduire" en temps différé

#### Mission :

Délivrance de titres

#### Périodicité :

Mensuelle

Hebdomadaire dans le cadre du suivi de l'activité durant la période transitoire de délivrance des permis de conduire suite au report du projet FAETON

#### Objet :

Qualité du service rendu à l'utilisateur

#### Périmètre de l'indicateur :

Cet indicateur mesure le **délai moyen de traitement** de délivrance des permis de conduire imputable à la préfecture et sous-préfecture et pour lequel les services de la préfecture ont des marges de manœuvre.

Les délais non imputables à la préfecture (envoi des résultats et fonds de dossiers par les services de la DDT) ne sont pas pris en compte.

Le temps différé concerne le traitement des **demandes hors guichet**.

Le délai de traitement est calculé comme le nombre de jours séparant la date de réception par le service instructeur de la demande (par exemple, demande envoyée par les services de la Répartition (DDT)) et la date d'envoi du titre à l'utilisateur (en jours)

**Le délai minimum est de 1 jour** : lorsqu'un permis de conduire est traité dans la journée il faut comptabiliser 1 jour de traitement.

La date de début est la date de réception du dossier en préfecture.

Les délais sont comptabilisés en **jours calendaires entiers** (y compris les jours fériés et Week-end).

**Cet indicateur est un indicateur de la démarche LEAN.**

#### Mode de calcul de l'indicateur :

$$IM352 = (IM35201 \times IM35202) / IM35202$$

#### DONNEES A SAISIR POUR CET INDICATEUR :

**IM35201** = Délai moyen de traitement des demandes de permis de conduire en temps différé sur la période

**IM35202** = Nombre de permis de conduire délivrés en temps différé durant la période

#### MODE D'AGREGATION :

**IM352** – moyenne pondérée des indicateurs

**IM35201** – moyenne pondérée (par IM35202) des valeurs territoriales ; moyenne des valeurs sur la période

**IM35202** – cumul des valeurs territoriales ; cumul des valeurs sur la période

#### Méthode de calcul :

Le délai moyen de traitement sur le mois est la moyenne des délais de traitement quotidiens du mois.

Ce dernier est calculé en faisant la différence entre la date de réception de **la demande la plus ancienne traitée durant le jour** et la date du jour (date d'envoi à l'utilisateur).

Pour le jour 1 :

$X_1$  = date de réception des demandes de permis de conduire traitées le jour 1 par le service instructeur

$Y_1$  = date d'envoi à l'utilisateur des permis traités le jour 1 (soit le jour 1)

$Z_1 = Y_1 - X_1$  = délai de traitement des dossiers du jour 1

Pour le jour 2 :

$X_2$  = date de réception des demandes de permis de conduire traitées le jour 2 par le service instructeur

$Y_2$  = date d'envoi à l'utilisateur des permis traités le jour 2 (soit le jour 2)

$Z_2 = Y_2 - X_2$  = délai de traitement des dossiers du jour 2

Délai moyen mensuel (sur n jours) :

$$IM30601 = (Z_1 + Z_2 + Z_3 + \dots + Z_n) / n$$

**Exemple :**

La plus ancienne demande traitée et envoyée à l'utilisateur le 20 mai date du 5 mai. Le délai de traitement du 20 mai est égal à 15 jours (20 mai - 5 mai).

La plus ancienne demande traitée et envoyée à l'utilisateur le 21 mai date du 17 mai. Le délai de traitement du 21 mai est égal à 4 jours (21 mai - 17 mai).

La plus ancienne demande traitée et envoyée à l'utilisateur le 22 mai date du 14 mai. Le délai de traitement du 22 mai est égal à 8 jours (22 mai - 14 mai).

Le délai mensuel (en se limitant à ces trois jours) vaut 9 jours  $([15+4+8]/3)$ .

**Objectif national :**

Valeur cible 2013 = 13 jours

**Réponses aux questions :****Périmètre :**

Sont pris en compte les permis de conduire suivants :

- les primatas,
- les duplicatas,
- les extensions, prorogations et renouvellements de permis,
- les permis internationaux.

**Donnée élémentaire de volumétrie :**

La présence de l'IM35202 a deux objectifs : fournir une information sur la volumétrie traitée et permettre une pondération du délai calculée par la volumétrie (lors de l'agrégation des résultats départementaux pour déterminer la valeur régionale, par exemple).

**Echanges de permis étrangers :**

Les échanges de permis étrangers ne sont pas comptabilisés.

**Permis délivrés ou réédités après passage en commission médicale :**

Afin de mesurer le délai de délivrance des permis uniquement dû à l'efficacité du service, les permis délivrés ou réédités après passage en commission médicale sont exclus du périmètre.

**Utilisations possibles des données de l'indicateur :**

Analyse conjointe des délais et de la productivité permette d'apprécier la performance du processus- cf. guide de procédure applicable aux permis de conduire - intranet DMAT/Administration territoriale/méthode Lean

**Mises à jour :**

- 19-01-2012 : création (remplace IM343)
- 13-02-2012 : correction d'une erreur ; ajout de réponses aux questions
- 16-02-2012 : modification du libellé de l'IM35202