



Direction territoriale Nord-Picardie

**Expérimentation de la simplification du processus de délivrance des autorisations de circuler
des transports exceptionnels en région Nord Pas-de-Calais**

Note d'évaluation du Cerema

Novembre 2015

Informations du document

Titre Expérimentation de la simplification du processus de délivrance des autorisations de circuler des transports exceptionnels en région Nord Pas-de-Calais

Sous-titre Note d'évaluation du Cerema

Date du document 05/11/2015

Diffusion Confidentiel (diffusion réservée au Cerema)
 Diffusion restreinte au ministère
 Diffusion libre

Support Papier
 Electronique

Auteurs

Auteur N°1

Prénom Samuel
Nom MELENNEC
Relecteur

Nom et prénom Philippe Quoy

Organisme Auteur

Organisme Auteur N°1

Nom de l'organisme Cerema direction territoriale Nord Picardie
Sigle de l'organisme Cerema/Dter NP
Nom de la division Transport Mobilité

Adresse
Numéro de téléphone
Adresse mail
Adresse du site web

Organisme Commanditaire

Organisme Commanditaire N°1

Nom de l'organisme DREAL Nord Pas de Calais
Sigle de l'organisme
Nom de la division Service transport
Adresse
Numéro de téléphone
Adresse mail
Adresse du site web

Informations Contractuelles

Statut du rapport	Document de travail
Nature du rapport	Rapport d'étude
Numéro de contrat	
Numéro du cadre d'affaire	C15NT0009
Numéro du chapitre budgétaire	
ISRN	
Programme	PRG C04 L057d AL15-1913

Résumé

La région Nord Pas-de-Calais a été désignée pour expérimenter une simplification de la procédure de délivrance des autorisations de circuler des transports exceptionnels sur son territoire. La Dreal Nord Pas-de-Calais, pilote de cette opération, a mis en œuvre cette expérimentation en juillet 2014. Après un an de fonctionnement, le suivi de l'expérimentation montre que les objectifs de réduction de délai de délivrance des autorisations ont été atteints.

Une enquête auprès des usagers, réalisée au mois d'avril 2015, montre que, si globalement l'expérimentation est jugée positive par les usagers, leur satisfaction n'est pas unanime.

Elle montre aussi que les principaux gagnants de cette amélioration de la procédure sont les entreprises.

Sommaire

Préambule.....	6
Objectifs.....	6
Tableau de bord.....	6
Enquête auprès des usagers.....	6
Analyse chiffrée à partir des indicateurs.....	7
Méthodologie.....	7
Le tableau des indicateurs.....	7
La collecte des données.....	7
Le traitement des données.....	7
La structuration des données.....	7
Tableaux de synthèse.....	8
Analyse des résultats.....	10
Sur le nombre de dossiers.....	10
Sur les temps de traitement.....	12
Conclusion.....	14
Un effet positif de l'expérimentation indéniable.....	14
Qui dépasse le cadre de l'expérimentation.....	14
Et se confirme après 14 mois.....	14
Analyse qualitative à partir de l'enquête.....	16

Méthodologie.....	16
La grille d'enquête.....	16
La collecte des données.....	16
Le traitement des données.....	16
Analyse quantitative des résultats.....	17
Sur le nombre de réponses obtenues.....	17
La perception de l'expérimentation.....	18
L'amélioration des relations avec les usagers.....	21
TE Net.....	23
Autres aspects positifs ou négatifs de l'expérimentation.....	24
La comparaison avec d'autres pays.....	24
La généralisation de l'expérimentation.....	25
Les impacts de l'expérimentation.....	27
Analyse qualitative au travers des champs de libre expression.....	31
Selon vous, l'établissement des cartes interdépartementales a 72t, 94t et 120 t permettant la délivrance d'autorisation permanentes sans consultation des services gestionnaires, est-il un progrès majeur ?.....	31
Concernant le régime d'autorisation, mesurez-vous des progrès dans la réduction des délais pour les autorisations ?.....	32
Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec l'État ?.....	33
Les relations entre entreprises et transporteurs.....	34
Quelle appréciation portez-vous sur le portail TENet ?.....	34
Classez par ordre d'intérêt décroissant pour votre structure, les autres aspects positifs de l'expérimentation.....	35
Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ?.....	37
Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ?..	38
Précisez ce qui vous semble une meilleure pratique, en citant les pays correspondant :.....	38
Conclusion.....	39
Annexes.....	40
Annexe 1 : Tableau de bord.....	40
Annexe 2 : Questionnaires d'enquête.....	42
Annexe 3 : résultats de l'enquête.....	53

Préambule

Objectifs

La présente note a pour objectif de fournir des éléments d'évaluation des nouvelles modalités d'instruction des demandes d'autorisation de circuler des convois exceptionnels pour des parcours entièrement à l'intérieur de la région Nord Pas-de-Calais ou en provenance de l'étranger et à destination de la région sans en traverser d'autre. Ces nouvelles modalités ont été mises en œuvre à partir du 1^{er} juillet 2014 au titre d'une expérimentation menée dans le cadre du « choc de simplification ».

Cette mesure expérimentale a vocation à être généralisée, les éléments d'évaluation qui suivent doivent en éclairer l'opportunité.

Tableau de bord

Une première partie de cette note analyse les données chiffrées issues d'un tableau de bord de suivi de l'évolution des délais de délivrance des autorisations de circuler des convois exceptionnels par la DREAL Nord Pas-de-Calais dans le cadre de l'expérimentation de simplification mise en place au 1^{er} juillet 2014.

Elle couvre les 14 premiers mois de l'expérimentation mais compile les données Circe de janvier à décembre 2014. On considère qu'en janvier 2015, compte tenu du transfert du traitement de l'ensemble des demandes vers l'outil développé pour l'expérimentation – y compris de celles n'en relevant pas – l'exploitation des bases Circe n'a plus lieu d'être.

Enquête auprès des usagers

Une seconde partie analyse les résultats d'une enquête menée en avril et mai 2015 auprès des différents acteurs de ce processus de délivrance des autorisations de circuler des convois exceptionnels.

Analyse chiffrée à partir des indicateurs

Méthodologie

Le tableau des indicateurs

Le tableau des indicateurs dont l'analyse de l'évolution mensuelle constitue le tableau de bord de l'expérimentation figure en annexe.

Les indicateurs peuvent être classés de la façon suivante :

- ceux qui mesurent le nombre d'autorisations émises selon leur nature et selon qu'elles entrent dans le champ de l'expérimentation ou non,
- ceux qui mesurent les délais de délivrance des autorisations selon le même sectionnement que ci-dessus,
- ceux qui mesurent le nombre d'information préalable des gestionnaires,
- ceux qui mesurent le nombre de contrôles réalisés et le nombre d'infractions constatées.

Pour les deux derniers points, nous ne disposons pas encore des données correspondantes.

La collecte des données

Les données qui ont servi à réaliser la présente analyse proviennent des bases Circe du Nord et du Pas-de-Calais et de la base d'expérimentation au 31 août 2015.

Les éventuelles demandes faites via TE Net n'ont pas été prises en compte.

Le traitement des données

Les bases font l'objet d'un traitement automatisé qui permet une mise à jour rapide et cohérente dans le temps du tableau à partir de versions plus récentes des bases Circe et expérimentation.

La structuration des données

Le cadre général d'analyse est le suivant :

Segmentation selon le champ de l'expérimentation

Une première segmentation consiste à séparer les dossiers qui relèvent de l'expérimentation (origine et destination du transport dans la région Nord Pas-de-Calais ainsi que les transports internationaux dont l'origine ou la destination est dans la région et qui franchissent la frontière entre la région et la Belgique.) de ceux qui n'en relèvent pas.

Segmentation selon le type d'autorisation

On distingue dans le champ de l'expérimentation :

- Les récépissés de déclaration pour les convois de 1ère catégorie demandant le réseau 48T.
- Les demandes de « Carte Réseau » à 48, 72, 94 ou 120T.
- Les autres demandes d'arrêté ou avis régionaux.

Hors du champ de l'expérimentation on ne présente pas le détail des résultats. Il sera toutefois possible d'affiner l'analyse en distinguant :

- Les demandes de carte réseau 48 et 72T.

- Les autorisations de raccordement sur carte.
- Les arrêtés sur itinéraire précis.
- Les avis,
- Les modifications.
- Les prorogations.

Volumétrie et délais de traitement

Pour chaque type d'autorisation deux informations sont données : l'une porte sur le nombre de dossiers réceptionnés et sortis (arrêté ou avis) dans le mois considéré, l'autre sur le délai de traitement de ces dossiers en nombre de jours ouvrés entre la date de l'acte signé et la date de réception de la demande.

Analyse mensuelle depuis le début 2014

L'analyse est faite mensuellement depuis le 1^{er} janvier 2014.

À compter du mois de juillet, sont distingués les dossiers qui proviennent de Circe de ceux qui ont été saisis dans l'outil de gestion de la base de données spécifique à l'expérimentation.

À terme cet outil à vocation à se substituer à Circe pour l'instruction de l'ensemble des demandes déposées par courrier papier et courriel.

Tableaux de synthèse

Les tableaux suivants synthétisent le tableau détaillé des indicateurs en 2014 et 2015.

2014		janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sep.	oct.	nov.	déc.
Nombre total de demandes saisies dans le mois	Circe	363	378	356	338	359	415	216	174	209	10	15	1
	Outil							348	115	227	411	311	394
Nombre total de dossiers traités dans le mois	Circe	309	287	344	378	229	466	338	280	254	114	84	28
	Outil							239	133	243	259	260	256
	TENet ¹	44	48	23	86	37	6	104	27	12	12	32	20
Délai moyen de délivrance des actes du mois en dehors du champ de l'expérimentation	Circe	54	64	63	53	41	39	41	39	28	45	64	81
	Outil								15	8	3	10	14
Nombre de récépissés (ou assimilés dans Circe) émis dans le mois		3	1	0	0	0	0	6	4	2	8	4	2
Délai moyen de délivrance des récépissés du mois		14	4					0	0	0	0.75	0	0
Nombre de cartes 48t à 120t émises du mois dans le champ de l'expérimentation		25	7	11	27	11	3	160	49	152	122	62	44
Délai moyen de délivrance des arrêtés sur carte 48t à 120t du mois		12	17	37	26	13	37	2.4	4.3	3.7	1.5	2.3	1.8
Nombre des autres actes du mois délivrés dans le champ de l'expérimentation	Circe	106	134	134	108	93	170	105	36	24	9	14	1
	Outil							73	37	82	64	96	97
Délai moyen de délivrance de ces actes	Circe	85	85	71	63	47	38	49	63	67	38	20	152
	Outil							6	19	18	13	10	15
Principaux indicateurs de suivi en 2014													
2015		janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sep.	oct.	nov.	déc.
Nombre total de	Circe												

1 On comptabilise dans les dossiers TENet traités les arrêtés délivrés, les annulations, les rejets et les avis émis dans le Nord et le Pas-de-Calais sans appliquer de pondération.

2015		janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sep.	oct.	nov.	déc.
demandes saisies dans le mois	Outil	338	331	328	296	252	270	134	88				
Nombre total de dossiers traités dans le mois ²	Circe												
	Outil	341	446	298	276	218	305	220	146				
	TENet ³												
Délai moyen de délivrance des actes du mois en dehors du champ de l'expérimentation	Circe												
	Outil	23	22	24	21	20	22	27	20				
Nombre de récépissés (ou assimilés dans Circe) émis dans le mois		0	6	8	14	6	2	6	2				
Délai moyen de délivrance des récépissés du mois			0	1	0.7	0.3	0	0.3	0				
Nombre de cartes 48t à 120t émises du mois dans le champ de l'expérimentation		82	90	50	50	30	64	24	18				
Délai moyen de délivrance des arrêtés sur carte 48t à 120t du mois		6.5	5.6	7.2	5.2	2.5	3.6	2	2.7				
Nombre des autres actes du mois délivrés dans le champ de l'expérimentation	Circe												
	Outil	91	153	94	114	79	102	106	44				
Délai moyen de délivrance de ces actes	Circe												
	Outil	23	15	18	12	12	10	11	10				
Principaux indicateurs de suivi en 2015													

Un rapide premier coup d'œil met en évidence :

- Une stabilisation du nombre de demandes déposées et instruites après un pic au lancement de l'expérimentation en juillet 2014.
- La saisonnalité des demandes saisies (creux en été)
- Une forte diminution des délais d'instruction quel que soit le type d'acte délivré (y compris en dehors du champ de l'expérimentation) qui se confirme mois après mois.
- Délais moyens qui semblent se stabiliser sur des niveaux performants depuis mai 2015. Le graphique de la page 7 traduit cette impression.

² Ce nombre de dossiers cumule les demandes traitées ou refusées.

³ On comptabilise dans les dossiers TENet traités les arrêtés délivrés, les annulations, les rejets et les avis émis dans le Nord et le Pas-de-Calais sans appliquer de pondération.

Analyse des résultats

Sur le nombre de dossiers

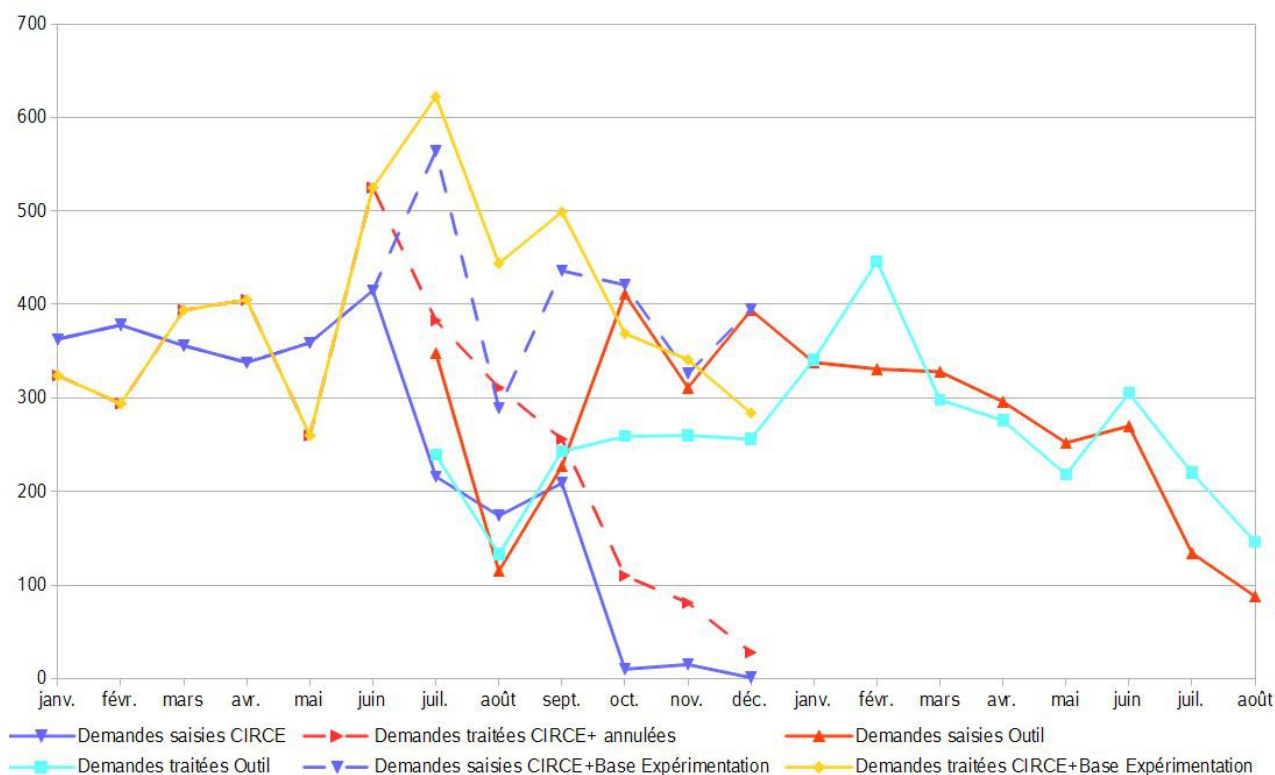
Ensemble des dossiers

Les résultats suivants combinent les exploitations de la base Circe et de l'outil expérimentation⁴.

Le nombre de demandes enregistrées dans Circe a baissé significativement jusqu'en octobre 2014. En décembre 2014 une seule demande a été enregistrée. Circe n'est plus pris en compte à compter de janvier 2015. Il est compensé par la montée en charge de l'outil expérimentation qui progressivement l'a remplacé⁵ y compris pour l'instruction des demandes ne relevant pas de l'expérimentation.

Le nombre de sorties de Circe a également diminué jusqu'à épuisement du stock. Après la forte hausse observée durant l'été 2014 de juin à août des demandes saisies et traitées dans les outils (mise en place de l'expérimentation) les volumes post-expérimentation (pondérés) ont rejoint débuts 2015 ceux constatés en début d'année 2014. Toutefois à compter printemps 2015, ils semblent, qu'à mois comparables, il y ait moins de demandes déposées.

En février 2015 le nombre de demandes saisies dans l'outil est proche des plus bas annuels. Le nombre de demande traitées le dépasse d'une centaine. Il s'agit vraisemblablement du rattrapage de l'écart observé en décembre 2014 entre les courbes bleues et rouges.



Nombre total de dossiers saisis et sortis chaque mois

4 De l'outil uniquement depuis janvier 2015.

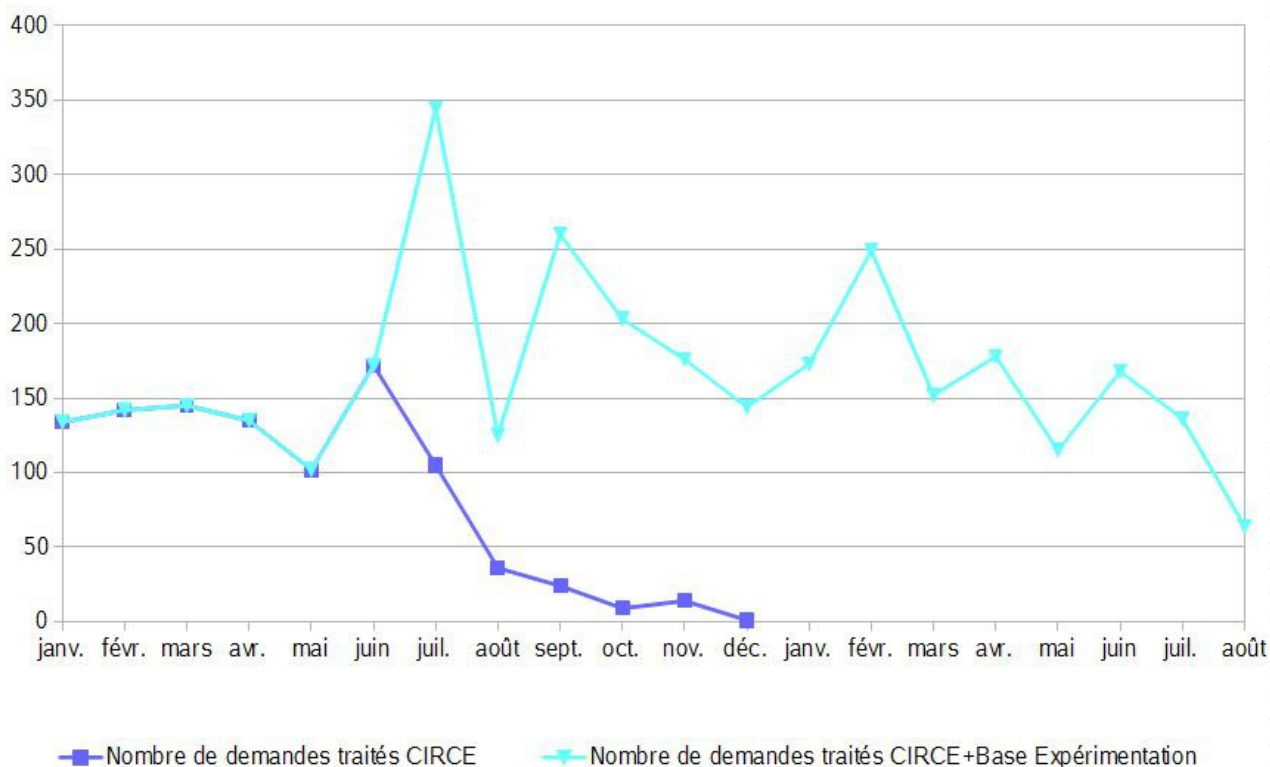
5 Afin de rendre comparable l'instruction départementale des demandes réalisées avec Circe avec l'instruction régionale permise par l'outil développé pour expérimentation ces dernières ont été pondérées (coefficient 2 si les deux départements sont concernés).

Dans le champ de l'expérimentation

On a constaté une explosion du nombre total de dossiers qui relèvent du champ de l'expérimentation traités en juillet 2014. À partir de septembre 2014 ce volume décroît et rejoint celui observé en début d'année. Les creux des mois d'août 2014 et 2015 s'expliquent vraisemblablement par les congés d'été. De même février 2015 compense la fin d'année 2014.

En moyenne le nombre de dossiers instruits dans le champ de l'expérimentation semble revenir au niveau d'avant l'expérimentation.

Remarque : Le nombre de dossiers, relevant de l'expérimentation, traités par Circe a fondu progressivement (1 en décembre 2014).



Nombre de dossiers relevant de l'expérimentation traités chaque mois

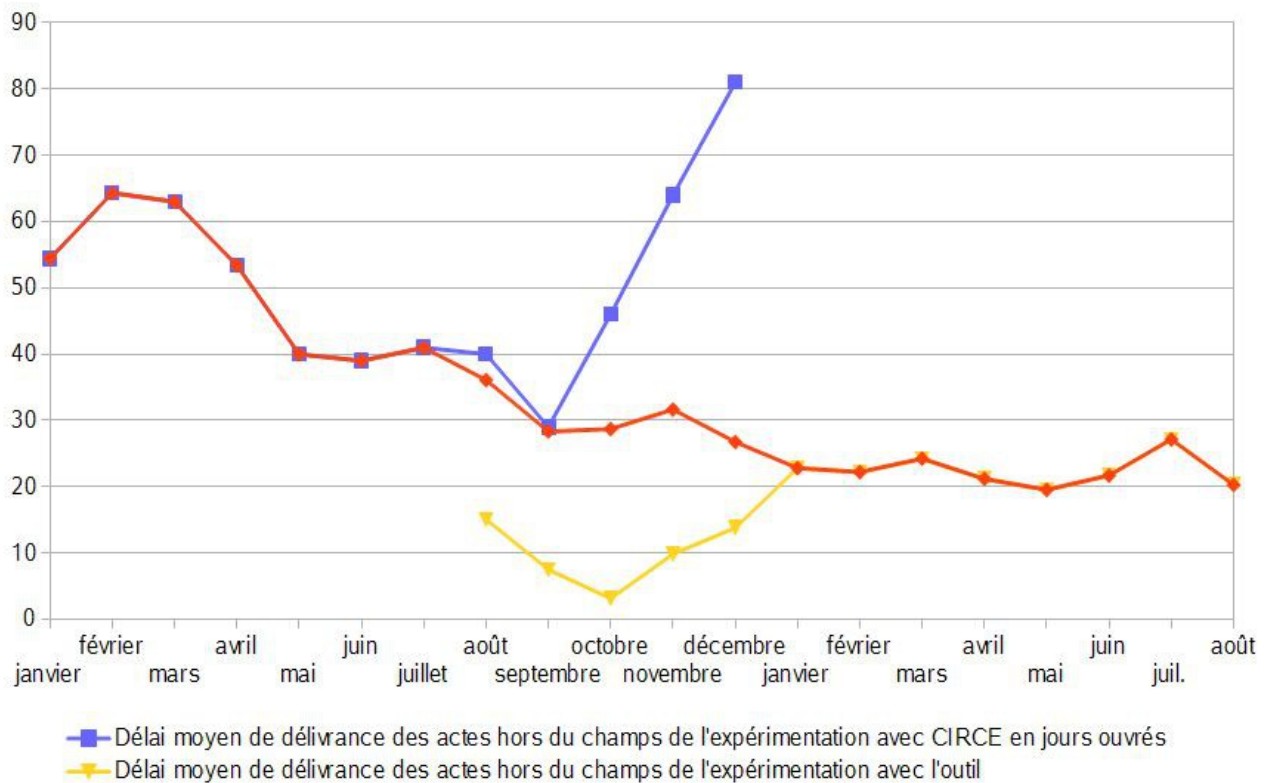
Sur les temps de traitement

D'une façon générale, comme on l'observe dans le tableau de synthèse les délais de traitement ont nettement diminué avec la mise en place de l'expérimentation et se maintiennent en deçà des objectifs fixés.

En dehors du champ de l'expérimentation

Pour les dossiers qui n'entrent pas dans le champ de l'expérimentation :

- Dans un premier temps, les délais moyens de délivrance s'étaient stabilisés dans Circe autour de 40 jours ouvrés délai important, essentiellement du fait des demandes sur itinéraire précis pour lesquels les avis de plusieurs départements sont nécessaires.
- Depuis le premier octobre 2014, toutes les demandes (sauf modificatifs et prorogations) ont été enregistrées et instruites dans l'outil développé pour l'expérimentation. Ceci a deux conséquences :
 - d'une part, les dossiers délivrés sous Circe en octobre, novembre et décembre ont vu leur délai de délivrance moyen augmenter puisqu'il s'agit d'anciens dossiers (jusqu'à épuisement des demandes enregistrées dans Circe).
 - d'autre part, ceux délivrés d'octobre à décembre 2014 via le nouvel outil ont un délai court puisque seuls sortent les dossiers déposés depuis le début de l'expérimentation. Logiquement ce délai augmente ensuite pour se stabiliser entre 20 et 25 jours ouvrés mais reste nettement inférieur au délai moyen (40j) constaté avec Circé.



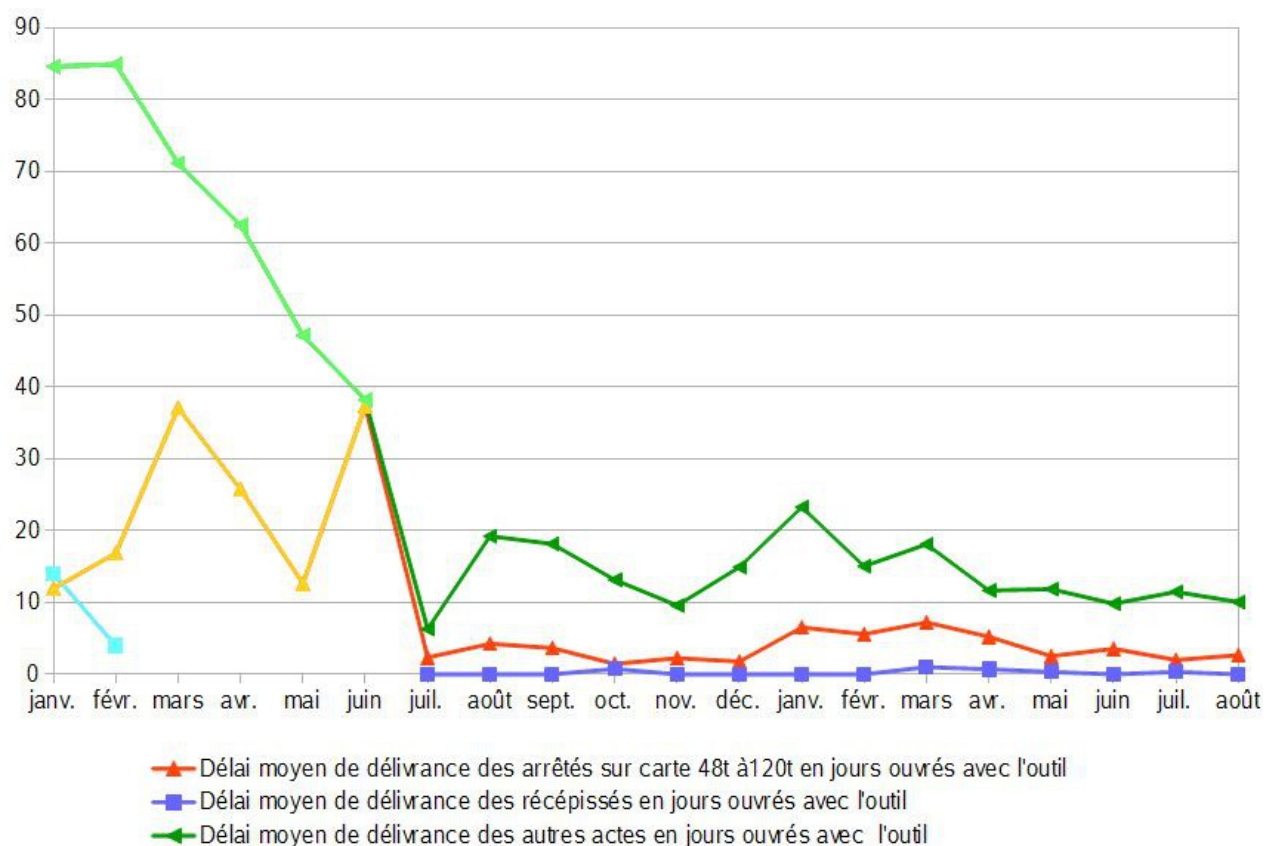
Délai moyen de délivrance hors du champ de l'expérimentation

Dans le champ de l'expérimentation

Pour les dossiers qui relèvent du champ de l'expérimentation, on a constaté une diminution spectaculaire des délais de traitement. Si les dispositifs mis en place pour l'expérimentation ont commencé à porter leurs fruits bien avant son démarrage effectif en juillet, on peut affirmer 14 mois après son lancement qu'ils ont perduré.

Comme on le supposait début mars 2015 le délai d'instruction des arrêtés sur carte en hausse au 1^{er} trimestre 2015 redescend vers sa valeur du second semestre 2014.

En août 2015 les délais de délivrance sont quasi nuls pour les récépissés, inférieurs à 5 jours pour les arrêtés sur carte et proches de 10 jours ouvrés pour les autres actes



Evolution des délais de délivrance des arrêtés dans le cadre de l'expérimentation

Remarques :

- À compter de juillet 2014, seuls les délais calculés à partir de la base expérimentation sont représentés.
- La diminution observée en juillet 2014 tient principalement au fait que seuls les dossiers déposés à partir du premier juillet ont été pris en compte dans le calcul. Ce chiffre n'est donc pas significatif puisque seuls les dossiers les plus simples ont pu être délivrés dans le mois, notamment en ce qui concerne les demandes sur itinéraire (courbe verte).

Le respect des engagements

La DREAL s'est engagée à traiter les déclarations devant faire l'objet d'un récépissé de dépôt de demande en 2 jours maximum et les demandes sur cartes de 48 à 120t en 10 jours au maximum.

Depuis début juillet 2014, les 70 récépissés émis l'ont été en une demi-journée en moyenne. Le délai moyen de délivrance des arrêtés sur carte de 48 à 120 t pour la 1ère année d'expérimentation est inférieur à 4 jours pour 1000 arrêtés délivrés environ. Seuls 26 arrêtés sur carte délivrés dans le cadre de l'expérimentation ont fait l'objet d'un délai de traitement de plus de 10 jours ouvrés (3%). 10 % des demandes d'arrêté sur carte se sont avérées incomplètes (25 % pour les autres actes).

On rappelle également l'impact positif de l'expérimentation sur les autres actes relevant du périmètre de l'expérimentation qui voient leur délai de délivrance nettement diminuer pour converger vers 10j.

Hors du champ de l'expérimentation l'impact est également positif un délai moyen entre 20 et 25 jours ouvrés (moins de 15 jours pour les avis, 50 jours pour les arrêtés sur itinéraires précis).

Conclusion

Un effet positif de l'expérimentation indéniable

L'effet bénéfique de l'expérimentation sur les délais de traitement est indéniable et spectaculaire. Pour les demandes entrant dans le cadre de l'expérimentation, tous les délais moyens sont nettement inférieurs aux engagements pris par la DREAL.

Qui dépasse le cadre de l'expérimentation

L'épuisement du stock de dossiers en attente d'instruction a également eu des effets positifs sur les demandes ne relevant pas de l'expérimentation qui voient leurs délais moyens diminuer. Par ailleurs, la clarification et l'extension des règles de non-consultation des gestionnaires tend à diminuer ces délais, même s'ils restent largement contraints par l'attente des avis des autres départements traversés.

Et se confirme après 14 mois

Après 14 mois d'expérimentation les progrès observés dès juillet 2014 ont été confirmés.

Analyse qualitative à partir de l'enquête

Méthodologie

La grille d'enquête

L'enquête a été conçue à partir du *guide d'évaluation des mesures de simplification en faveur des entreprises* produit par l'IGA et le CGEDD.

La grille d'enquête contenue dans ce document a été adaptée, avec l'accord de la DSCR, aux 4 types de cibles : les transporteurs, les gestionnaires de voiries ou d'ouvrages, les forces de l'ordre et contrôleurs et les entreprises.

Les questionnaires figurent en annexe.

La collecte des données

Concrètement, l'enquête a été réalisée par mail à l'aide de l'outil *Lime-Survey* sous forme de 4 questionnaires différents (un pour chaque type de cible).

Les mails ont été envoyés auprès de :

- 182 transporteurs,
- 52 gestionnaires d'infrastructures,
- 24 contrôleurs,
- 9 entreprises.

L'enquête s'est déroulée entre le 27 avril 2015 et le 7 mai 2015.

Le traitement des données

Une première exploitation des résultats chiffrés de cette enquête a été réalisée. Elle fait l'objet d'un premier chapitre. Un second traite de l'exploitation des champs d'expressions libres de l'enquête.

Analyse quantitative des résultats

Sur le nombre de réponses obtenues

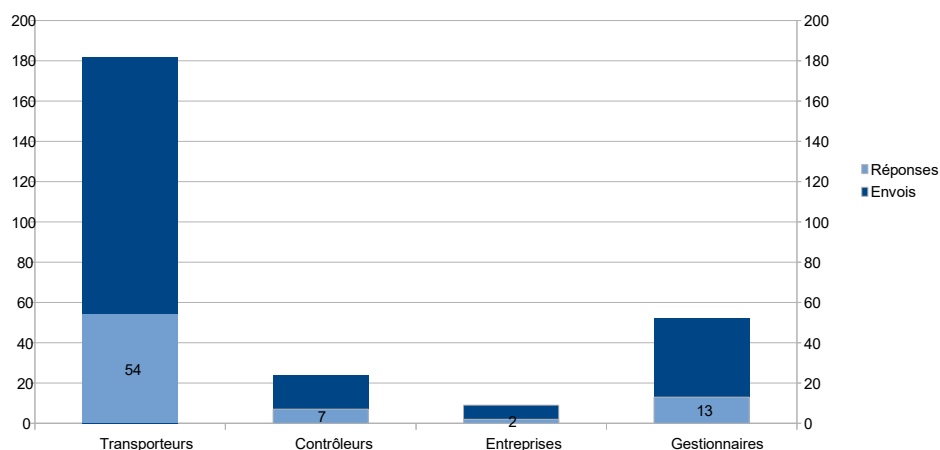
L'enquête s'est déroulée sur un peu moins de 2 semaines avec une relance au milieu de la période.

Taux de réponse de 25 à 30 %

Le nombre d'enquêtés par catégorie est très variable mais les taux de réponse sont relativement proches 30 % pour les transporteurs et les forces de l'ordre / contrôleurs ; 25 % pour les gestionnaires et 22 % pour les entreprises mais avec un effectif très faible rendant le résultat peu significatif.

Taux de réponse des acteurs enquêtés

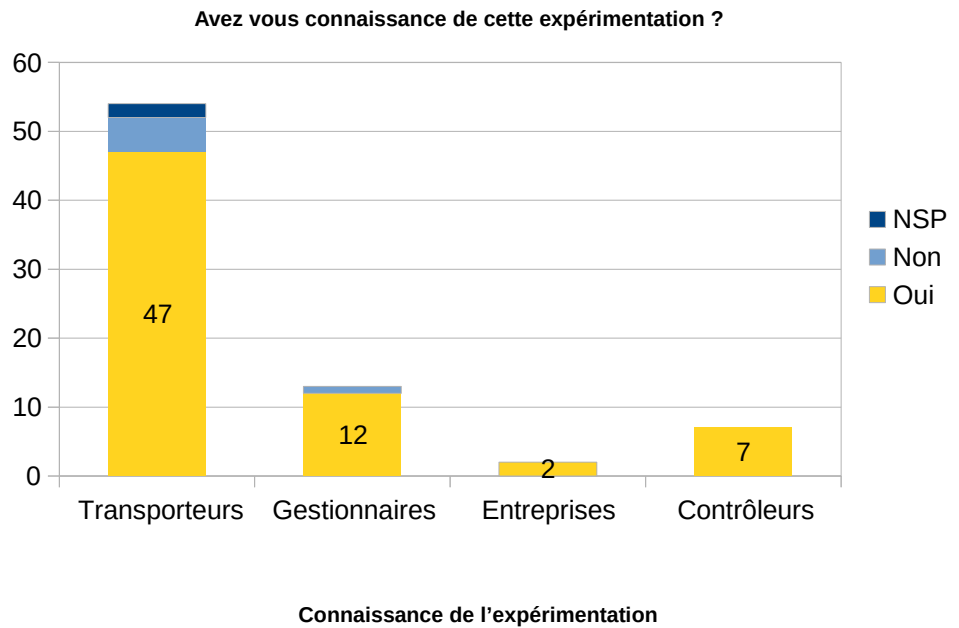
de 22 à 30%



Nombre de réponses par type de cibles

Sur la connaissance de la mesure

Par contre, la plupart des enquêtés connaissent l'expérimentation ; seuls 2 gestionnaires et 5 transporteurs ne la connaissent pas.

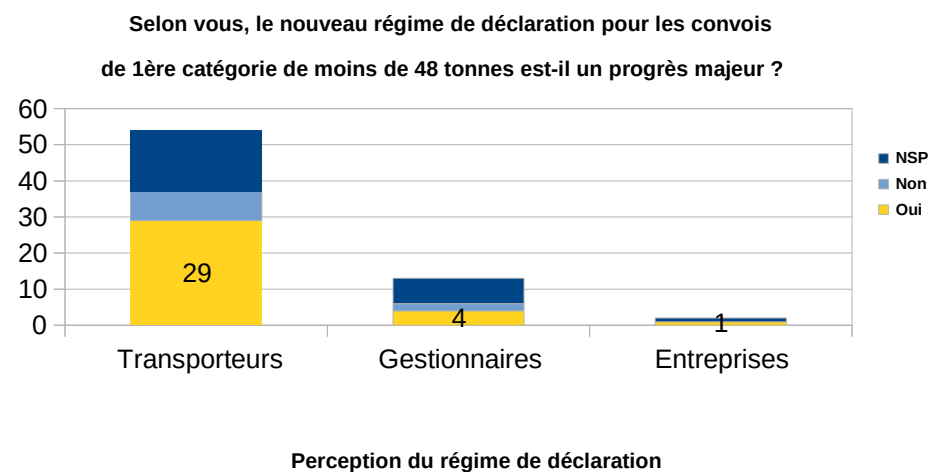


La perception de l'expérimentation

Une série de question portait sur la perception de l'expérimentation par les usagers.

Le nouveau régime de déclaration

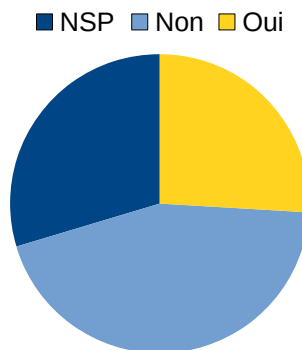
La faculté de recourir à une simple déclaration pour les convois de première catégorie de moins de 48t est jugée plutôt favorablement. Les positions *non* ou *ne sait pas* peuvent être interprétées comme le jugement d'un progrès non majeur et non pas comme une opposition ...



Refus de l'administration

Cela mérite toutefois d'être tempéré par le fait que l'administration a opposé 14 refus pour des déclarations ...

Dans le cas de déclaration, vous est-il arrivé que l'administration vous oppose un refus ?



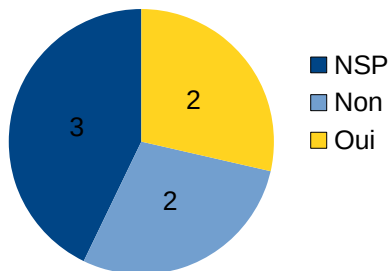
Les refus en cas de déclaration

Les effets sur le respect de la réglementation

Les forces de l'ordre et les contrôleurs étaient plutôt interrogés sur l'impact du nouveau régime de déclaration sur le respect de la réglementation.

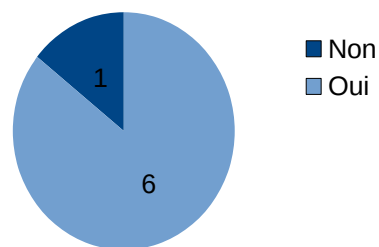
Les réponses sont exactement les mêmes pour la simplification de l'instruction des autorisations.

Avez-vous constaté une telle baisse depuis le 1er juillet 2014 ?



L'effet de l'expérimentation

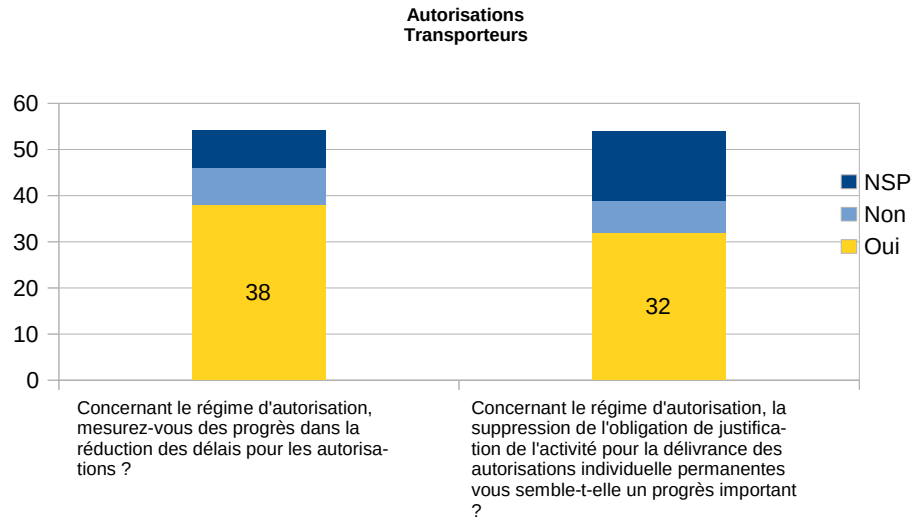
Selon vous, le nouveau régime de déclaration pour les convois de 1ère catégorie de moins de 48 tonnes est-il de nature à faire baisser le nombre d'infractions ?



Sur le respect de la réglementation

La réduction des délais pour les autorisations

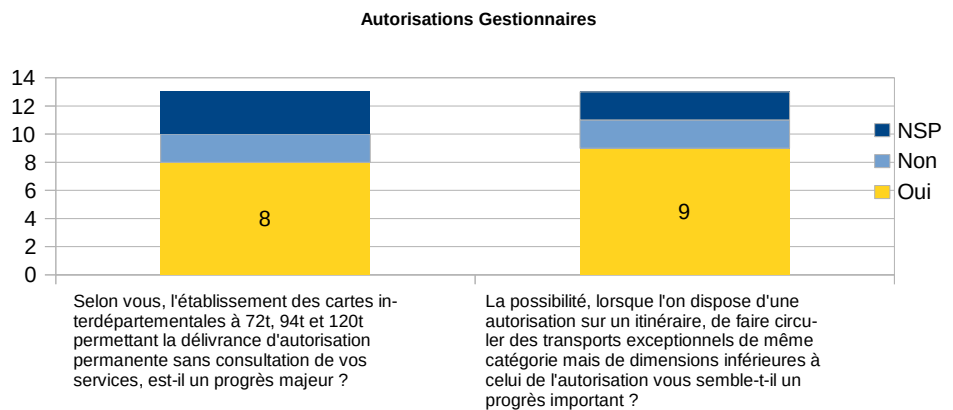
La perception de la réduction des délais est surprenante car elle ne fait pas l'unanimité alors que cette réduction est manifeste. Il est possible que certains transporteurs aient répondu sans distinguer ce qui relève de l'expérimentation et ce qui n'en relève pas.



Appréciation du régime d'autorisation

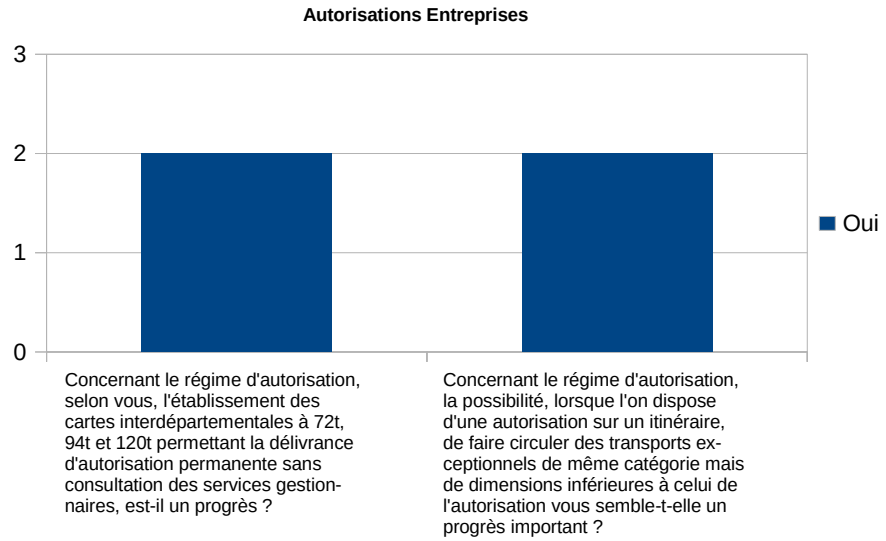
Les cartes inter-départementales 72, 94 et 120 T

De même la perception des gestionnaires vis-à-vis de la carte inter-départementale et de la possibilité de faire circuler des convois de même catégorie mais de dimensions inférieures sans demander une nouvelle autorisation est plutôt positive.



Appréciation des cartes départementales et de la possibilité d'utiliser une même autorisation pour des convois de même catégorie mais de dimensions inférieures

C'est par contre jugé positivement de façon unanime par les entreprises ...



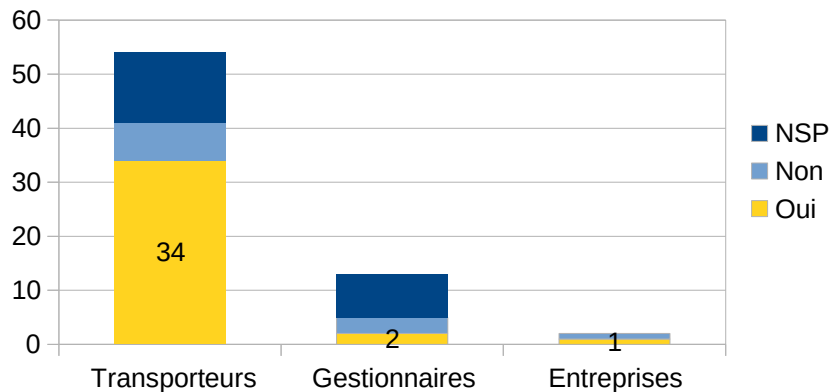
Idem pour les entreprises

L'amélioration des relations avec les usagers

Avec les services de l'État

Pour les 3 catégories d'usagers concernés, le bilan est mitigé avec toutefois un net progrès du côté des transporteurs.

Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les services l'État ?

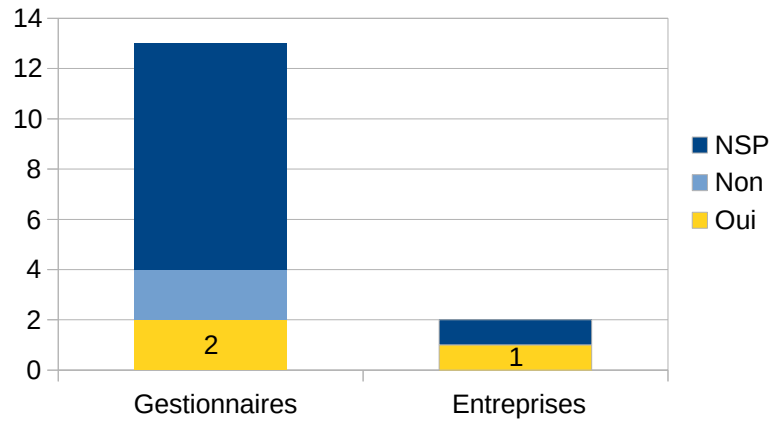


L'amélioration des relations avec les services de l'État

Avec les transporteurs

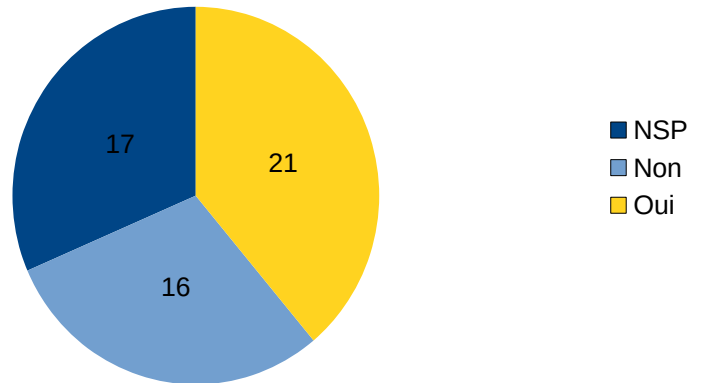
L'amélioration des relations entre gestionnaires et transporteurs restent à approfondir. Il faut sans doute travailler sur la question de l'information préalable de la part des transporteurs.

Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les transporteurs ?



L'effet sur les relations avec les transporteurs

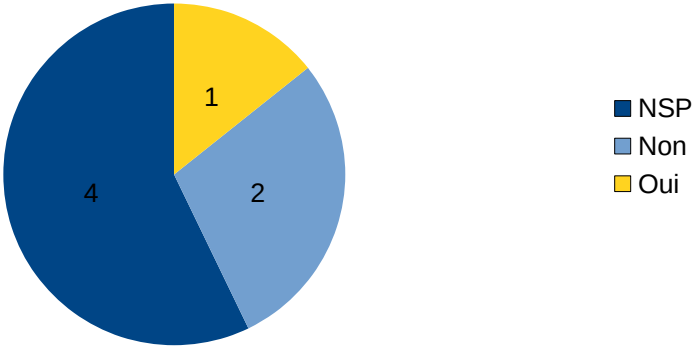
Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les gestionnaires de réseau ?



Perception des transporteurs vis-à-vis des gestionnaires

Le résultat est également mitigé pour ce qui concerne les forces de l'ordre ou les contrôleurs

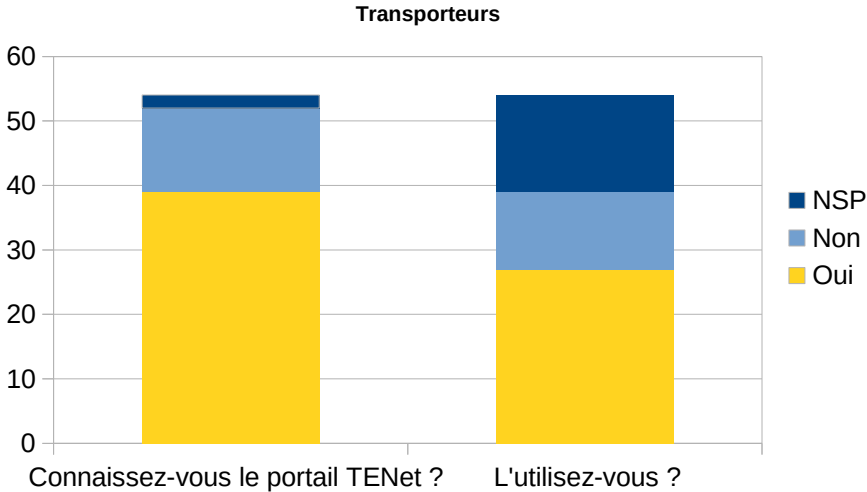
Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les conducteurs de transports exceptionnels ?



Perception des forces de l'ordre et des contrôleurs

TE Net

Le portail TE Net est finalement assez bien connu des transporteurs mais seule la moitié de ceux qui le connaissent l'utilise effectivement.



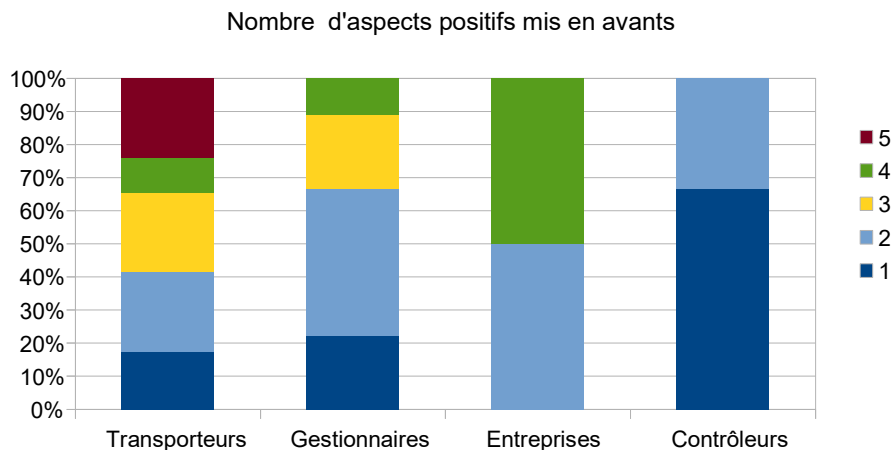
Les transporteurs et le portail TE NET

Autres aspects positifs ou négatifs de l'expérimentation

Cette exploitation ne prendra son sens que lorsqu'on traitera les questions ouvertes. Elle donne toutefois une indication sur le fait qu'il y a de la matière à exploiter ...

Positifs Les usagers les plus impliqués perçoivent de nombreux aspects positifs à cette expérimentation.

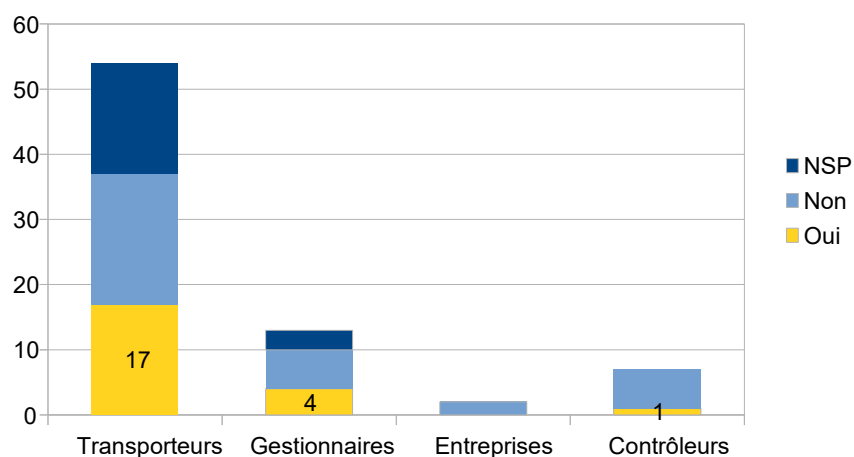
Pouvez-vous indiquer les autres aspects positifs de l'expérimentation ?



Aspects positifs par catégories d'usagers

Négatifs Il est dénombré moins d'aspects négatifs ; il sera intéressant d'analyser ce que les transporteurs peuvent percevoir de négatif ...

Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ?

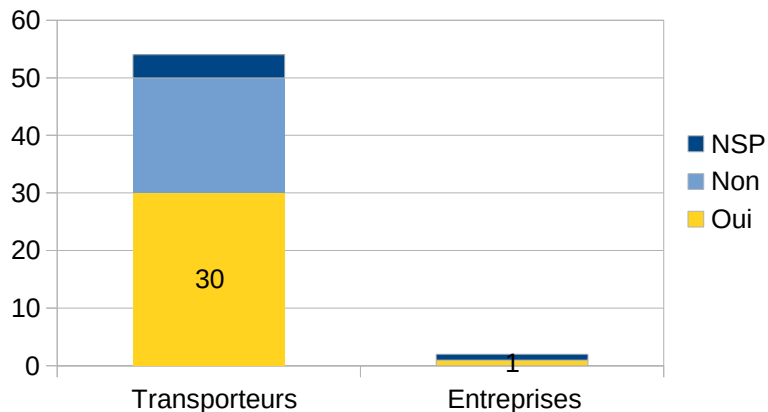


Aspects négatifs par catégories d'usagers

La comparaison

Plus de 50 % des transporteurs interrogés pratiquent le transport à l'international.

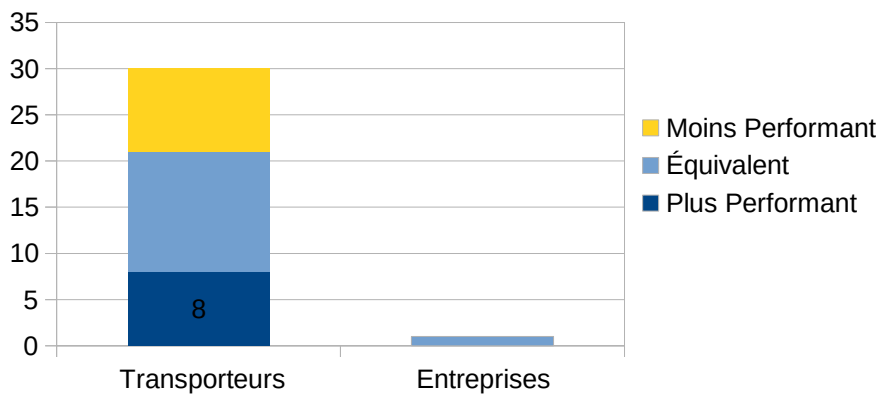
Organisez-vous des transports exceptionnels dans les pays limitrophes ?



Organisation de TE à l'étranger

Pour ceux-là, le système mis en place avec l'expérimentation est finalement jugé au moins aussi performant que ce qui se fait à l'étranger pour les 2/3 d'entre-eux.

Pensez-vous que le dispositif expérimenté dans la région Nord-Pas de Calais est :

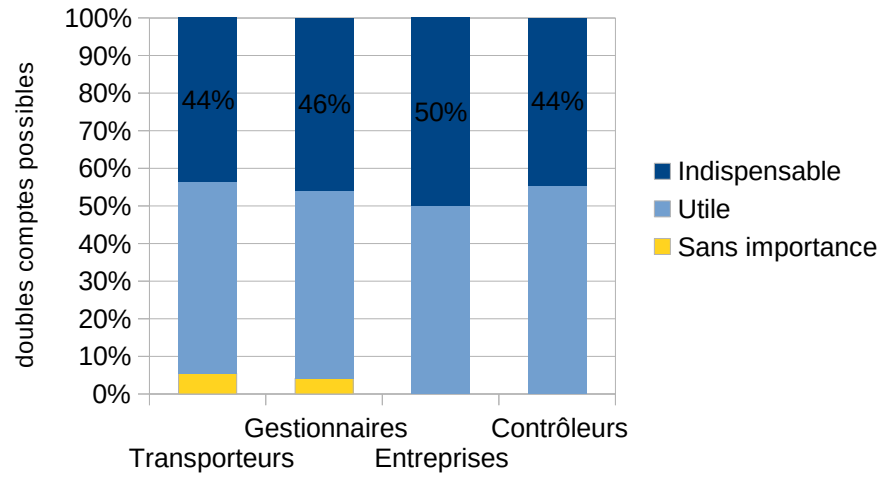


Performance comparée avec les dispositifs étrangers

La généralisation de l'expérimentation

L'intérêt de la généralisation de l'expérimentation fait pratiquement consensus : entre 44 et 50 % des personnes enquêtées la jugent indispensable et la plupart des autres la jugent utile.

Pensez-vous que la généralisation de l'expérimentation soit :



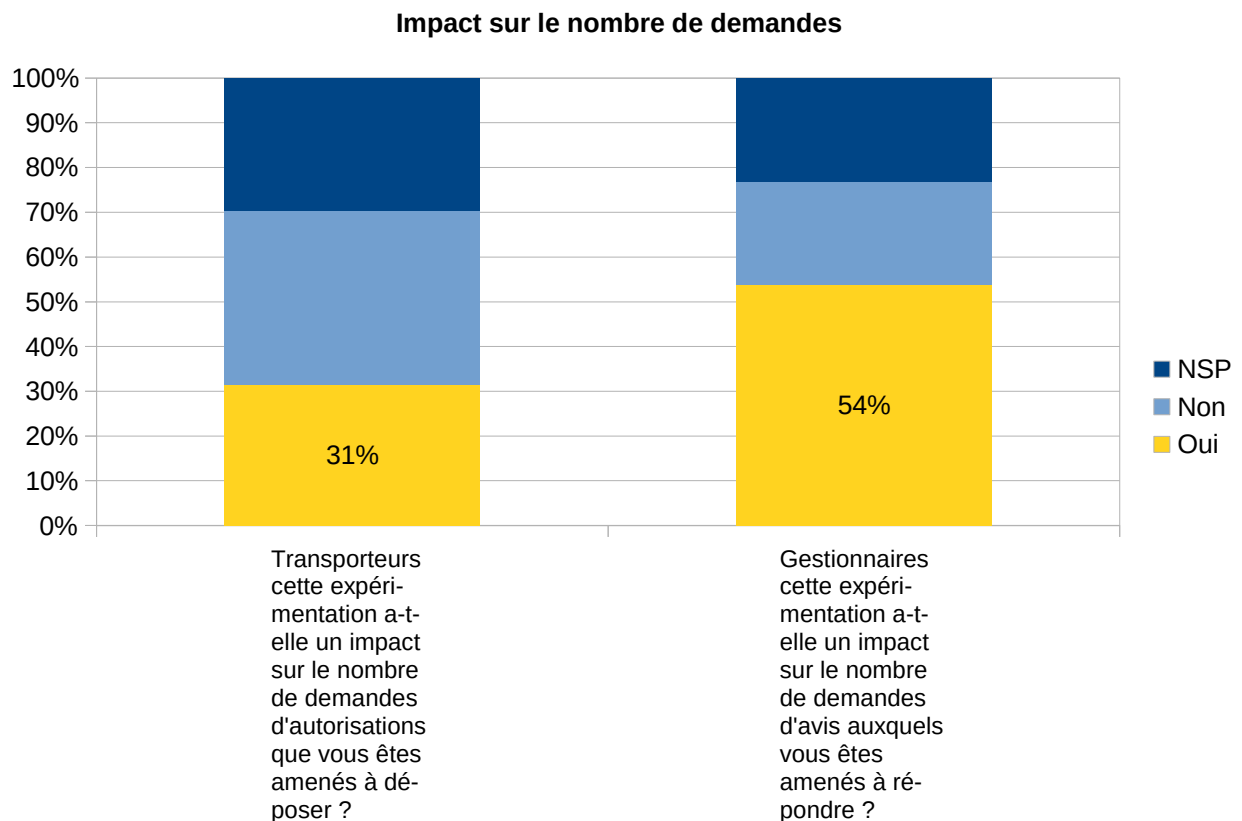
Intérêt de la généralisation de l'expérimentation

Les impacts de l'expérimentation

Sur le nombre de demandes

Du côté des transporteurs, 30 % affirment que l'expérimentation a réduit le nombre de demandes qu'ils émettent alors que 40 % jugent que cela n'a rien changé.

En revanche, pour les gestionnaires, il est beaucoup plus net que l'expérimentation réduit le nombre d'avis qu'ils sont amenés à donner. Cela est très logiquement dû à la mise au point des cartes interdépartementales.



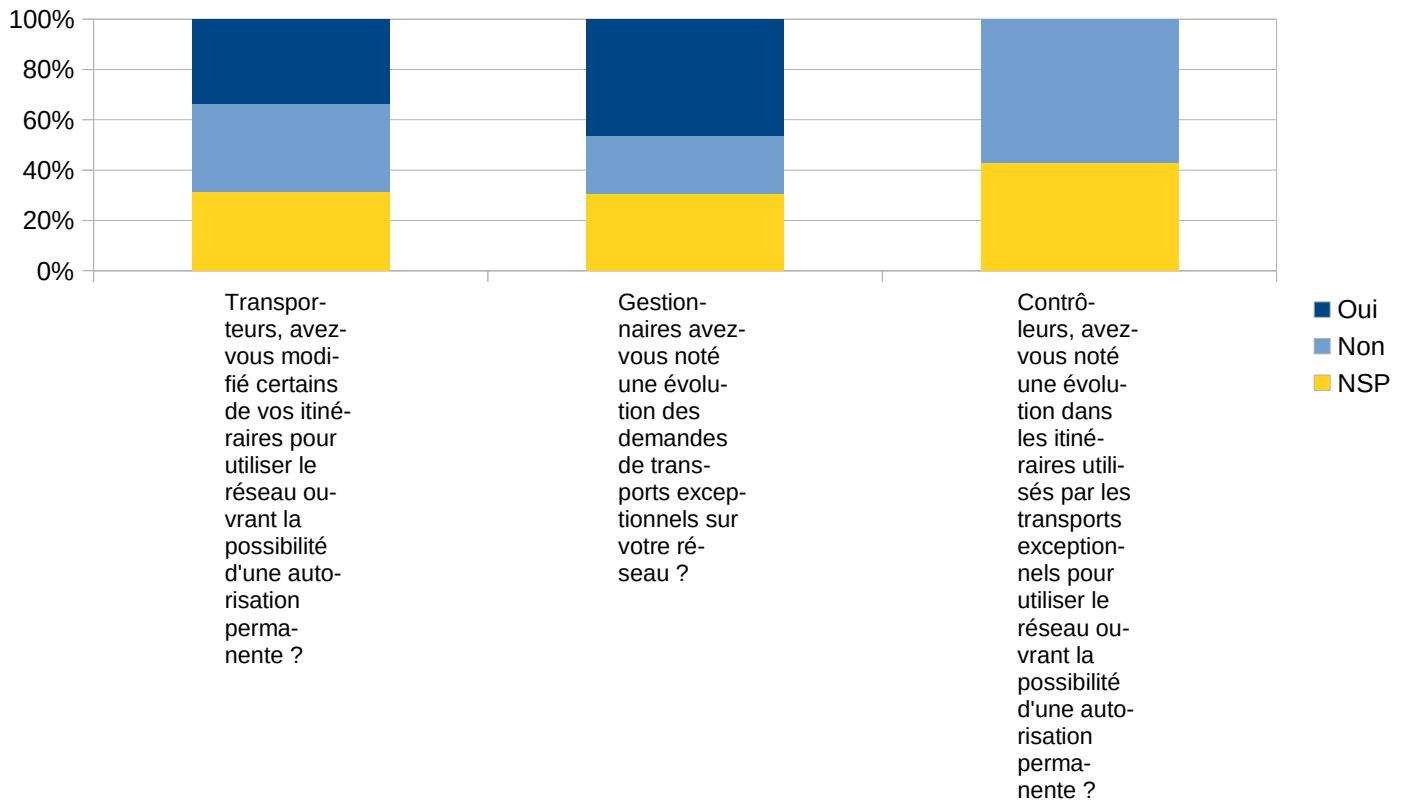
Impact de l'expérimentation sur les volumes de demandes

Sur les itinéraires empruntés

L'impact de l'expérimentation sur les itinéraires empruntés est assez flou :

- Les transporteurs sont partagés entre oui et non ; il est probable qu'ils n'aient pas tous encore saisis les nouvelles possibilités offertes par le recours aux cartes interdépartementales.
- Les gestionnaires notent une évolution plus franche des itinéraires objets des demandes mais on ne sait pas ceux qui sont finalement utilisés.
- Quant aux contrôleurs, il est assez logique qu'ils n'aient pas encore suffisamment de recul pour noter une évolution des itinéraires empruntés par les convois.

Impact sur les itinéraires



Impact de l'expérimentation sur les itinéraires empruntés

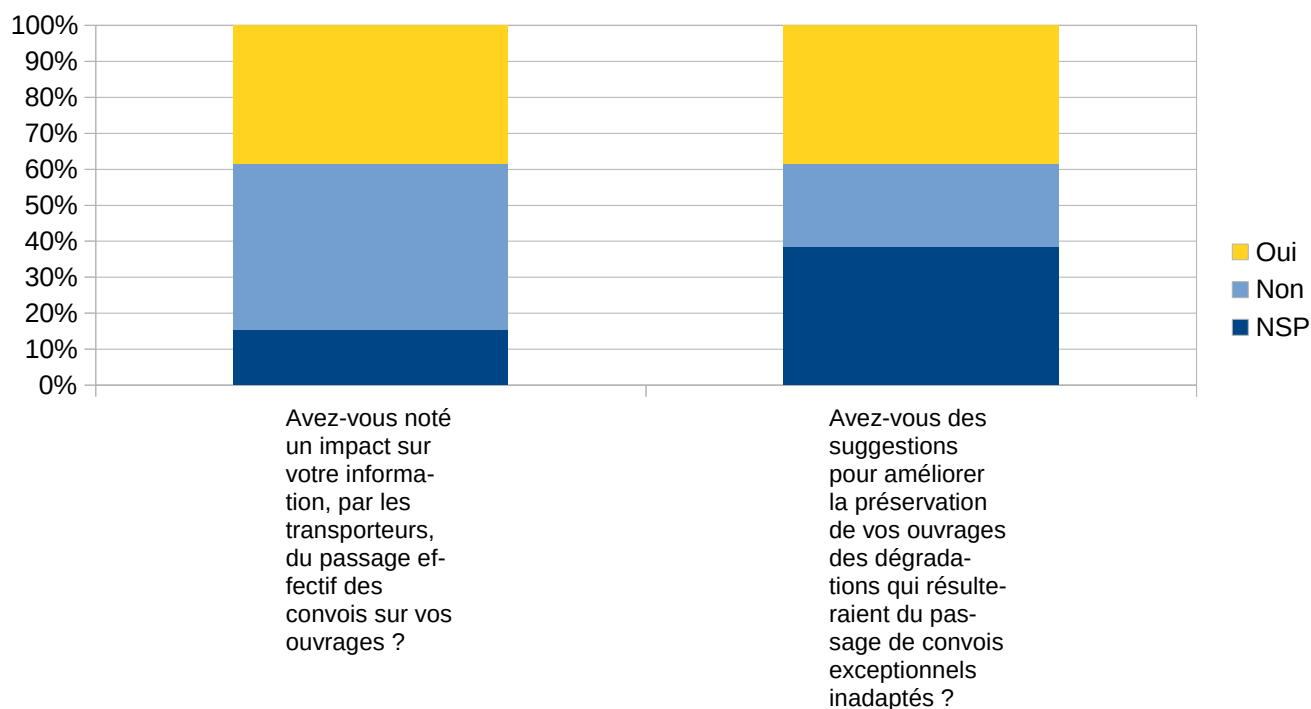
Concernant les ouvrages d'art

Un des aspects importants apparus lors de la mise au point des cartes interdépartementales avec les gestionnaires, était leur information préalable par les transporteurs lorsqu'un convoi doit emprunter un de leurs ouvrages.

Il est intéressant de relever que près de 40 % des gestionnaires notent une amélioration de cette information alors même que cette information n'est pas très facile à mettre en place pour les transporteurs.

Impact sur les ouvrages

Gestionnaires

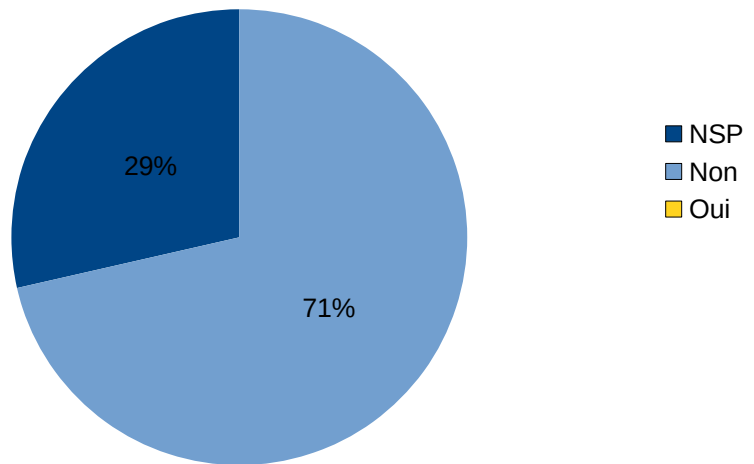


Impact de l'expérimentation sur l'information des gestionnaires des passages sur leurs ouvrages

Sur les temps de contrôle

Les contrôleurs ne perçoivent pour l'instant aucun gain de temps dans leurs opérations de contrôle du fait de l'expérimentation.

Contrôleurs :
Cette expérimentation a-t-elle un impact sur le temps moyen que vous mettez pour contrôler un ensemble routier ?



Impact de l'expérimentation sur les temps de contrôle

Analyse qualitative au travers des champs de libre expression

Le processus expérimenté vise à alléger les procédures et à réduire les délais de décision de l'administration (pour les transports exceptionnels internes à la Région Nord Pas-de-Calais, et ceux qui arrivent directement de l'étranger ou y partent)

Selon vous, l'établissement des cartes interdépartementales a 72t, 94t et 120 t permettant la délivrance d'autorisation permanentes sans consultation des services gestionnaires, est-il un progrès majeur ?

Si oui, quelle est votre appréciation sur ces progrès ?

Les entreprises

Ce sont les entreprises qui y trouvent le plus d'intérêt car cela réduit considérablement les délais entre la validation d'une commande et sa réalisation effective. C'est important pour certaines filières.

Les gestionnaires

Les gestionnaires d'infrastructures y trouvent également un grand intérêt dans la mesure où le nombre de demande d'avis a fortement diminué.

émettrice du transport.

Les gestionnaires Oui car la nouvelle procédure a entraîné une augmentation des contacts avec le service instructeur de la Dreal en particulier par mail en direct.

Les transporteurs Les transporteurs notent également une amélioration de leurs relations avec l'État du fait de l'amélioration très importante des délais d'instruction et de la meilleure connaissance réciproque des entités.

Les relations entre entreprises et transporteurs

Les relations entre les entreprises et les transporteurs se sont également améliorées du fait d'une meilleure maîtrise qu'ont les transporteurs sur leur délais.

Quelle appréciation portez-vous sur le portail TENet ?

Les avis des entreprises et des transporteurs sont très partagés sur TE Net mais tous y voient des points à améliorer ; notamment sur la traçabilité de l'avancement des dossiers.

Le processus d'amélioration continue

Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ?

- Les contrôleurs** Pour les contrôleurs, il faut augmenter les points d'immobilisation et de contrôle des véhicules.
- Les entreprises** Pour les entreprises, il faut impérativement étendre le dispositif à tout le territoire national.
- Les gestionnaires** Pour les gestionnaires, l'attente porte sur un outil unique qui puisse gérer la demande d'instruction, le suivi de la procédure et disposer de la liste des transports demandés et autorisés.
- Les transporteurs** Pour les transporteurs les demandes d'amélioration sont nombreuses :
1. il y a une forte attente pour disposer d'un outil informatique unique qui pourrait être TE Net mais en l'améliorant pour qu'il corresponde mieux aux pratiques des utilisateurs,
 2. ils pensent qu'il est encore possible de trouver des simplifications en travaillant ensemble entre transporteurs, gestionnaires, entreprises et services instructeurs,
 3. ils souhaitent pouvoir augmenter les contacts directs avec les services instructeurs pour expliciter leurs besoins,
 4. il reste à généraliser le dispositif pour que l'impact soit réel sur les transports à longue distance et, surtout, pour diminuer les frais liés aux instructions payantes de certains gestionnaires.

Précisez ce qui vous semble une meilleure pratique, en citant les pays correspondant :

Ce sont les transporteurs qui répondent à cette question avec une très forte focalisation sur la Belgique :

En Belgique, la déclaration préalable au départ (date heure , N° autorisation , dimensions etc..) optimise les contrôles routiers. Les sanctions très lourdes et l'implication des voitures pilotes ont réduit considérablement les convois frauduleux. La concurrence est devenue plus saine.

Annexes

Annexe 1 : Tableau de bord

Au 19/08/2014
Filtres : Arrêtés, Refus ou Avis Favorables ou Défavorables délivrés en 2014

		Valeur															
Indicateurs		Méthode de calcul	janvier CIRCE	février CIRCE	mars CIRCE	avril CIRCE	mai CIRCE	juin CIRCE	juillet CIRCE	juillet Expérimentation demandes avant 01/07	juillet Expérimentation demandes après 01/07	août CIRCE	août Expérimentation demandes avant 01/07	août Expérimentation demandes après 01/07	septembre CIRCE	septembre Expérimentation demandes avant 01/07	septembre Expérimentation demandes après 01/07
Hors expérimentation	Volumétrie	Stock de dossiers à traiter	Constaté en fin de mois														
		Nombre de demandes enregistrées dans l'outil Expérimentation															
		Nombre de demandes TENET															
		Nombre de demandes CIRCE	154	139	189	214	114	270	212			205			17		
		Nombre d'arrêtés sur carte	0	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0		
		Nombre d'arrêtés modificatifs	2	1	2	1	2	3	1			1			0		
		Nombre d'arrêtés de prorogation	6	5	5	6	7	4	6			4			0		
		Nombre d'arrêtés de raccordement à une carte	0	0	0	0	0	0	0			0	1	0	0		
	Délais	Nombre d'arrêtés sur itinéraire précis	22	39	51	56	19	41	46			48	1	0	4		
		Nombre d'avis délivrés	124	94	131	151	86	222	159			152	3	28	13		
		Délai médian de délivrance des arrêtés sur carte															
		Délai médian de délivrance des arrêtés modificatifs	116	98	89	14	5	42	9			12					
		Délai médian de délivrance des arrêtés de prorogation	3	8	6	8	2	7	4			4					
		Délai médian de délivrance des arrêtés de raccordement à une carte	153	146	120	111	100	106	120			104	57	65	144		
Indéterminé	Volumétrie	Nombre de demandes TENET															
		Nombre de demandes CIRCE	49	15	22	59	24	23	15			27			6		
		Nombre d'arrêtés sur carte	49	11	20	56	19	23	15			13			6		
		Nombre d'arrêtés modificatifs	0	0	0	2	2	0	0			0			0		
		Nombre d'arrêtés de prorogation	0	0	0	0	0	0	0			0			0		
		Nombre d'arrêtés de raccordement à une carte	0	2	0	1	3	0	0			0			0		
		Nombre d'arrêtés sur itinéraire précis	0	1	0	0	0	0	0			0			0		
		Nombre d'avis délivrés	0	1	2	0	0	0	0			14			0		
	Délais	Délai médian de délivrance des arrêtés sur carte	25	18	63	48	21	24	6			13			12		
		Délai médian de délivrance des arrêtés modificatifs															
		Délai médian de délivrance des arrêtés de prorogation															
		Délai médian de délivrance des arrêtés sur itinéraire précis															
		Délai médian de délivrance des arrêtés de raccordement															
		Délai médian de délivrance des avis															
Dans le champ de l'expérimentation	Volumétrie	Nombre de Demandes enregistrées dans l'outil spécifique															
		Nombre de consultation de gestionnaires															
		Nombre de récépissés émis															
		Nombre d'arrêtés sur carte 48t à 120t															
		Nombre d'arrêtés modificatifs	3	2	2	2	6	2	0			0			0		
		Nombre d'arrêtés de prorogation	2	9	1	2	11	19	6			4			0		
		Nombre d'arrêtés de raccordement à une carte	5	18	6	12	2	14	2	1	8	2	0	0	0	0	1
		Nombre d'arrêtés sur itinéraire précis	68	78	94	66	44	96	68	16	28	23	12	19	1	1	1
	Délais	Nombre d'avis délivrés	28	25	29	23	25	38	28	1	7	7			0		
		Délai médian de délivrance des récépissés															
		Nombre de récépissés délivrés en plus de 2j															
		Délai médian de délivrance des arrêtés sur carte 48t à 120t															
		Nombre d'arrêtés sur carte délivrés en plus de 10j															
		Délai médian de délivrance des arrêtés modificatifs	56	17	8	7	1	8									
Délai médian de délivrance des arrêtés de prorogation	13	6	6	7	5	7	2			4							
Délai médian de délivrance des arrêtés de raccordement	83	122	130	80	39	36	11	6	11	30							
Délai médian de délivrance des arrêtés sur itinéraire précis	114	106	87	84	99	66	83	37	7	119	57	19	115				
Délai médian de délivrance des avis	156	148	102	103	91	70	89	98			120						
Temps d'instruction	Temps d'instruction pour chaque type de demande	A partir d'un outil de mise en commun d'information															
Nombre d'informations préalables des gestionnaires																	
Contrôles	Nombre de contrôles réalisés dans le mois																
	Nombre de convois contrôlés relevant de l'expérimentation																
	Nombre d'infractions totales relevées sur le mois Nombre d'infraction relevées dans le mois pour des convois relevant de l'expérimentation																

Annexe 2 : Questionnaires d'enquête

Questionnaire d'appréciation des usagers transporteurs

Nom de votre entreprise :

Vous êtes : Transporteur Commissionnaire de transport

1. Le processus expérimenté vise à alléger les procédures et à réduire les délais de décision de l'administration (pour les transports exceptionnels internes à la Région Nord Pas-de-Calais, et ceux qui arrivent directement de l'étranger ou y partent)

- Avez-vous connaissance de cette expérimentation ? Oui Non

1.1 Le nouveau régime de déclaration

- Selon vous, le régime de déclaration pour les convois de 1ère catégorie de moins de 48 tonnes est-il un progrès majeur ? Oui Non
- Dans le cas de déclaration, vous est-il arrivé que l'administration vous oppose un refus ? Oui Non

Si oui précisez :

1.2 Le régime d'autorisation

- Mesurez-vous des progrès dans la réduction des délais pour les autorisations ? Oui Non

Si oui, quelle est votre appréciation sur ces progrès :

- La suppression de l'obligation de justification de l'activité pour la délivrance des autorisations individuelles permanentes vous semble-t-elle un progrès important ? Oui Non

Si oui, précisez :

2. L'expérimentation vise aussi une amélioration de la qualité des relations avec les usagers

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec l'État ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les gestionnaires de réseau ? Oui Non

- Quelle appréciation portez-vous sur le portail TENet ?

3. L'expérimentation peut avoir d'autres impacts positifs ou négatifs

- Classez par ordre d'intérêt décroissant pour votre entreprise, les autres aspects positifs de l'expérimentation (*exemples : nouveau formulaire, suppression d'un certain nombre de frais de dossiers d'instruction par les gestionnaires de réseaux du fait de la publication du réseau interdépartemental, validité de l'autorisation pour les TE de même catégorie, mais de dimensions inférieures, sur un même itinéraire ...*)

1-

2-

3-

4-

- Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous modifié certains de vos itinéraires pour utiliser le réseau ouvrant la possibilité d'une autorisation permanentes ? Oui Non

- Cette expérimentation a-t-elle un impact sur le nombre de demandes d'autorisations que vous êtes amenés à déposer ? Oui Non

Si oui, précisez en les raisons :

4. L'administration s'engage dans un processus d'amélioration continu

- Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Si vous organisez des transports exceptionnels dans les pays limitrophes, pensez-vous que le dispositif expérimenté dans la région Nord Pas-de-Calais est :

plus performant	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
équivalent	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
moins performant	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Précisez ce qui vous semble une meilleure pratique, en citant le pays correspondant.

- Avez-vous des suggestions pour améliorer la qualité de la relation entre vous et l'administration ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Pensez-vous que la généralisation de l'expérimentation soit :

indispensable

Oui

Non

utile

Oui

Non

sans importance

Oui

Non

- Quelle autres suggestions pouvez-vous faire à l'administration ?

1-

2-

3-

Questionnaire d'appréciation des usagers gestionnaires d'infrastructures

Nom de votre organisation :

Vous êtes : Conseil général Direction interdépartementale des routes
Société concessionnaire d'autoroute Ville Intercommunalité SNCF
Réseau
Autre, précisez :

1. Le processus expérimenté vise à alléger les procédures et à réduire les délais de décision de l'administration (pour les transports exceptionnels internes à la Région Nord Pas-de-Calais, et ceux qui arrivent directement de l'étranger ou y partent)

- Avez-vous connaissance de cette expérimentation ? Oui Non

1.1 Le nouveau régime de déclaration

- Selon vous, le régime de déclaration pour les convois de 1ère catégorie de moins de 48 tonnes est-il un progrès majeur ? Oui Non

1.2 Le régime d'autorisation

- Selon vous, l'établissement des cartes interdépartementales à 72t, 94t et 120 t permettant la délivrance d'autorisation permanentes sans consultation de vos services, est-il un progrès majeur ? Oui Non

Si oui, quelle est votre appréciation sur ces progrès :

- La possibilité, lorsque l'on dispose d'une autorisation sur un itinéraire, de faire circuler des TE de même catégorie mais de dimensions inférieures à celui de l'autorisation vous semble-t-elle un progrès important ? Oui Non

Si oui, précisez :

2. L'expérimentation vise aussi une amélioration de la qualité des relations avec les usagers

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec l'État ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les transporteurs ? Oui Non

- Quelle appréciation portez-vous sur le portail TENet ?

3. L'expérimentation peut avoir d'autres impacts positifs ou négatifs

- Classez par ordre d'intérêt décroissant pour votre structure, les autres aspects positifs de l'expérimentation (*exemples : mise à jour régulière de la carte interdépartementale à 120t, meilleur connaissance des itinéraires à 120t, meilleur coordination des différents gestionnaires ...*)

1-

2-

3-

4-

- Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous noté un impact sur votre information, par les transporteurs, du passage effectif des convois sur vos ouvrages ? Oui Non

- Avez-vous noté une évolution des demandes de transports exceptionnels sur votre réseau ? Oui Non

Si oui, précisez en l'ampleur :

- Cette expérimentation a-t-elle un impact sur le nombre de demandes d'avis auxquels vous êtes amenés à répondre ? Oui Non

Si oui, précisez en l'ampleur :

4. L'administration s'engage dans un processus d'amélioration continu

- Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Avez-vous des suggestions pour améliorer la préservation de vos ouvrages des dégradations qui résulteraient du passage de convois exceptionnels inadaptés ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Pensez-vous que la généralisation de l'expérimentation soit :

indispensable

Oui

Non

utile

Oui

Non

sans importance

Oui

Non

- Quelle autres suggestions pouvez-vous faire à l'administration ?

1-

2-

3-

Questionnaire d'appréciation des usagers contrôleurs

Vous êtes : Contrôleur des transports Forces de l'ordre

Autre, précisez :

1. Le processus expérimenté vise à alléger les procédures et à réduire les délais de décision de l'administration (pour les transports exceptionnels internes à la Région Nord Pas-de-Calais, et ceux qui arrivent directement de l'étranger ou y partent)

- Avez-vous connaissance de cette expérimentation ? Oui Non

1.1 Le nouveau régime de déclaration

- Selon vous, le régime de déclaration pour les convois de 1ère catégorie de moins de 48 tonnes est-il de nature à faire baisser le nombre d'infractions ? Oui Non
- Avez-vous constaté une telle baisse depuis le 1^{er} juillet 2014 ? Oui Non

1.2 Le régime d'autorisation

- Selon vous, la simplification des demandes d'autorisations et la réduction des délais pour leur délivrance sont-elles de nature à faire baisser le nombre d'infractions ? Oui Non
- Avez-vous constaté une telle baisse depuis le 1^{er} juillet 2014 ? Oui Non

2. L'expérimentation vise aussi une amélioration de la qualité des relations avec les usagers

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les conducteurs de transports exceptionnels ? Oui Non

3. L'expérimentation peut avoir d'autres impacts positifs ou négatifs

- Classez par ordre d'intérêt décroissant pour votre mission, les autres aspects positifs de l'expérimentation (*exemples : simplification de la procédure et des cas de figure rendant le contrôle plus facile, plus efficace, ...*)

1-

2-

3-

4-

- Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous noté une évolution dans les itinéraires utilisés par les transports exceptionnels pour utiliser le réseau ouvrant la possibilité d'une autorisation permanentes ? Oui Non

- Cette expérimentation a-t-elle un impact sur le temps moyen que vous mettez pour contrôler un ensemble routier ? Oui Non

Si oui, précisez en les raisons :

4. L'administration s'engage dans un processus d'amélioration continu

- Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Pensez-vous que la généralisation de l'expérimentation soit :

indispensable

Oui

Non

utile

Oui

Non

sans importance

Oui

Non

- Quelle autres suggestions pouvez-vous faire à l'administration ?

1-

2-

3-

Questionnaire d'appréciation des usagers entreprises

Nom de votre organisation :

Précisez votre domaine d'activité :

1. Le processus expérimenté vise à alléger les procédures et à réduire les délais de décision de l'administration (pour les transports exceptionnels internes à la Région Nord Pas-de-Calais, et ceux qui arrivent directement de l'étranger ou y partent)

- Avez-vous connaissance de cette expérimentation ? Oui Non

1.1 Le nouveau régime de déclaration

- Selon vous, le régime de déclaration pour les convois de 1ère catégorie de moins de 48 tonnes est-il un progrès majeur ? Oui Non

1.2 Le régime d'autorisation

- Selon vous, l'établissement des cartes interdépartementales à 72t, 94t et 120 t permettant la délivrance d'autorisation permanentes sans consultation des services gestionnaires, est-il un progrès majeur ? Oui Non

Si oui, quelle est votre appréciation sur ces progrès :

- La possibilité, lorsque l'on dispose d'une autorisation sur un itinéraire, de faire circuler des TE de même catégorie mais de dimensions inférieurs à celui de l'autorisation vous semble-t-elle un progrès important ? Oui Non

Si oui, précisez :

2. L'expérimentation vise aussi une amélioration de la qualité des relations avec les usagers

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec l'État ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Avez-vous noté une amélioration dans vos relations avec les transporteurs ? Oui Non

Si oui, précisez :

- Quelle appréciation portez-vous sur le portail TENet ?

3. L'expérimentation peut avoir d'autres impacts positifs ou négatifs

- Classez par ordre d'intérêt décroissant pour votre structure, les autres aspects positifs de l'expérimentation (*exemples : réalisation de vos transports dans de meilleurs délais, meilleur réactivité des transporteurs à vos sollicitations de transport, ...*)

1-

2-

3-

4-

- Y a-t-il, à l'inverse, des impacts négatifs liés à cette expérimentation ? Oui Non

Si oui, précisez :

4. L'administration s'engage dans un processus d'amélioration continu

- Avez-vous des suggestions pour simplifier encore et améliorer le processus administratif ? Oui Non

Si oui, précisez :

1-

2-

3-

- Si vous recourez à des transports exceptionnels dans les pays limitrophes, pensez-vous que le dispositif expérimenté dans la région Nord Pas-de-Calais est :

plus performant Oui Non

équivalent Oui Non

moins performant Oui Non

Précisez ce qui vous semble une meilleure pratique, en citant le pays correspondant.

- Pensez-vous que la généralisation de l'expérimentation soit :

indispensable Oui Non

utile Oui Non

sans importance Oui Non

- Quelle autres suggestions pouvez-vous faire à l'administration ?

1-

2-

Annexe 3 : résultats de l'enquête