

## «Nous épargnons à nos clients les files d'attente.»

Le traitement postal des démarches améliore le service à la clientèle et augmente la rentabilité



L'Office de la circulation routière et de la navigation du canton de Berne (OCRN)



Le canton de Berne compte 700 000 détenteurs de véhicules et de bateaux. Tous sont clients de l'Office de la circulation routière et de la navigation du canton de Berne (OCRN), responsable de la sécurité et de la préservation de l'environnement des transports. L'admission des véhicules et des conducteurs, activité principale de l'OCRN représente 226 000 opérations par année pour le seul domaine des permis de circulation; en tout, près d'un millier par jour ouvrable.

L'OCRN se veut une entreprise de services modernes. A ce titre, il entend offrir au citoyen un niveau de service élevé. Cet organe administratif s'attache donc à améliorer constamment ses processus. Pour la délivrance des permis de conduire, des permis de circulation et des plaques d'immatriculation, il a trouvé une solution d'avenir.

### Le défi: longues attentes et gros travail de traitement

Dans l'organisation traditionnelle, les usagers demandaient documents et plaques aux guichets de l'OCRN et repassaient les y retirer, avec les files d'attente que ce mode de fonctionnement suppose. Au début des années 90, la fréquentation toujours plus importante des lieux est devenue ingérable:

- Les files et le temps d'attente ne cessaient de s'allonger pour les clients de l'office. Martin Binggeli, responsable Services centraux et achats, se souvient: «Les clients devaient parfois attendre devant la porte. A certaines heures, notamment à l'approche de la fermeture des guichets, la foule était particulièrement dense.»
- Les besoins des clients en termes de service n'étaient pas satisfaits. Les «clients sans urgence» ne pouvaient pas obtenir de rendez-vous à une date ultérieure; inversement, les «clients pressés» n'étaient pas servis aussi rapidement qu'ils l'auraient souhaité.
- Les locaux de l'OCRN étaient saturés. Le nombre de places de stationnement ne suffisait plus à accueillir tous les clients et il n'y avait aucune possibilité d'extension. L'espace des guichets se trouvait également à la limite de la surcharge.
- L'émission des documents et plaques de contrôle sur les lieux mêmes constituait un travail très astreignant pour le personnel de guichet. Pour l'OCRN, il s'agissait donc de réduire la durée de traitement de chaque cas.

### La solution: traitement postal et rabais incitatif

Le traitement postal, au début, était peu utilisé, faute d'être connu du public. L'OCRN a décidé d'assortir ses changements d'organisation d'une nouvelle tarification et d'introduire une «taxe de guichet» payable au comptant. Celle-ci fut ensuite remplacée par une solution plus attrayante de rabais sur les envois postaux. Hanspeter Bütler, chef de la division Admissions à la circulation, décrit l'objectif visé par ces mesures: «Nous voulions rediriger le plus possible de clients du guichet vers la boîte aux lettres.» La taxe de guichet produisit un effet remarquablement rapide, le nombre de démarches traitées par voie de courrier atteignant en quelques semaines près de 50%. Avec l'introduction du rabais, la baisse s'accroît encore. Aujourd'hui, la proportion est de 45%.



### Avantage: un traitement des demandes plus convivial et plus efficace

Le traitement postal fonctionne de manière satisfaisante depuis plusieurs années. L'Office de la circulation routière et de la navigation juge qu'il a atteint ses buts:

- Depuis la réorganisation, les longues attentes au guichet ont pratiquement disparu. L'attente moyenne se maintient largement au-dessous de 15 minutes, durée définie comme le maximum à respecter.
- La nouvelle organisation répond mieux aux besoins de la clientèle en matière de service. Les «clients sans urgence» apprécient la commodité de ne plus avoir à faire la queue. Les «clients pressés», eux, sont reçus immédiatement et obtiennent leurs papiers ou leurs plaques en quelques minutes.

- Du fait de la moindre affluence, la situation s'est débloquée tant au niveau des locaux, réaménagés et optimisés pour le personnel et les clients qui s'y présentent encore, que du parking.
- Comparé au service au guichet, le traitement postal réduit de 40% la durée de chaque cas. Compte tenu du nombre élevé des opérations, les conséquences sont énormes. Martin Binggeli commente l'effet global: «Pour nous, cela se traduit par un gain de temps égal à 3400 heures de travail. Et grâce à la répartition équilibrée sur une journée, nous pouvons par ailleurs mieux planifier les horaires du personnel.»

### L'avenir de la solution

Hanspeter Bütler tient beaucoup à faire croître encore la proportion des cas traités par la voie postale: «Nous sommes persuadés que cela améliorera d'autant la rentabilité et le service à la clientèle. Nous sommes en train de réfléchir avec la Poste au moyen de favoriser cette évolution.»

<b>Nombre de démarches par année concernant les permis de circulation</b>	<b>226 000</b>
<b>dont traités par la Poste</b>	<b>102 000 (45%)</b>
<b>Gain de temps par cas obtenu grâce au traitement postal</b>	<b>40%</b>
<b>Gain de temps estimé (en projection annuelle)</b>	<b>3400 heures de travail</b>