

MODERNISATION DU SECRETARIAT DES COMMISSIONS MEDICALES

GUIDE DE « BONNES PRATIQUES »

En lien avec les travaux menés dans le cadre du plan Préfectures Nouvelle Génération, la modernisation du secrétariat des commissions médicales du permis de conduire a conduit à refondre le processus antérieur, afin notamment d'alléger les tâches chronophages des secrétariats. Ainsi, la nouvelle organisation mise en place depuis novembre 2017 consiste à revoir la procédure d'accompagnement du contrôle médical de l'aptitude à la conduite par des médecins agréés, et plus particulièrement :

- la planification des commissions en lien avec l'agenda des médecins et les convocations des usagers,
- l'accueil physique au moment de la séance et l'examen de la complétude du dossier de l'utilisateur,
- la gestion de la décision médicale prise en commission (enregistrement de l'avis, maintien de la suspension ou instruction de la demande de titre en cas d'avis favorable).

Depuis novembre 2017, la suspension des droits à conduire d'un usager contrevenant est maintenue (juridiquement et informatiquement) tant qu'aucune décision préfectorale n'est prise suite à l'avis rendu par la commission médicale : il n'y a plus de restitution automatique des droits à conduire.

La modernisation du secrétariat des commissions médicales est ainsi rendue possible par la responsabilisation de l'utilisateur contrevenant qui reçoit un courrier l'informant de la suspension de ses droits à conduire jusqu'à ce qu'il se présente devant la commission médicale d'aptitude à la conduite et qu'une décision préfectorale soit prise sur cette base. Il est averti des conséquences qu'entraînerait une absence d'inscription sur le planning des rendez-vous. Il est également prévenu que tout rendez-vous non honoré retardera le droit à prendre un nouveau rendez-vous. [Cette recommandation doit figurer sur le site internet de la préfecture].

Ce courrier lui décrit également les modalités de récupération de ses droits à conduire en lui précisant qu'il est invité à :

- prendre lui-même un rendez-vous en ligne afin de se présenter devant la commission médicale,
- gérer ses propres données relatives à sa santé, en lien direct avec les médecins de la commission ; les résultats de ses analyses médicales ainsi que des tests psychotechniques lui seront restitués, charge à lui de les conserver et de les produire à chaque visite médicale,
- demander un nouveau titre *via* les téléprocédures.

La réforme permet en outre de sécuriser juridiquement le travail des agents des préfectures qui n'ont plus à manipuler les dossiers médicaux (respect du secret médical).

La mise en œuvre de cette nouvelle réforme n'a pas par elle-même d'impact territorial sur la répartition géographique des sites accueillant les commissions médicales : l'évolution du maillage territorial est une question indépendante soumise à l'appréciation préfectorale après discussion avec les médecins.

L'investissement personnel des secrétaires généraux ou des directeurs de cabinet en charge des commissions médicales constituera un atout indéniable dans l'accompagnement de ce changement.

...

La préfiguration de cette réforme conduite par les préfectures de Lot-et-Garonne, de Meurthe-et-Moselle et de Seine-Maritime a permis de définir le rôle des médecins et celui de la préfecture. L'ensemble des conclusions sont

regroupées dans ce document sous la forme d'un « Guide de bonnes pratiques » qui prend en compte les remarques pertinentes émises par les médecins.

A - Le rôle des médecins doit se limiter à :

- s'assurer que l'usager qui se présente devant eux est la personne qui fait l'objet de la suspension ;
- pratiquer l'examen médical **uniquement** si l'usager contrevenant se présente avec un dossier complet (pièce d'identité, notification et arrêté de suspension, mél de confirmation de rendez-vous, cerfa dûment rempli et résultats des examens biologiques et des tests psychotechniques lorsqu'ils sont obligatoires tels que prévus par l'article R226-2 du code de la route) ; cette question est toutefois laissée à l'appréciation individuelle des médecins, qui restent seuls juges de la pertinence de recevoir ou non un usager ou de repousser l'examen à une seconde visite lui permettant ainsi de revenir avec un dossier complet ;
- formaliser leur avis sur le cerfa et en informer l'usager (une copie de l'avis lui est remis) ;
- restituer le dossier médical à l'usager en lui précisant qu'il aura à le présenter pour toute visite ultérieure (ou le conserver par devers lui voire le détruire si l'usager ne souhaite pas le conserver, dans ces deux hypothèses les conditions régissant le secret médical doivent être intégralement respectées) ;
- conserver s'ils le jugent utile une copie (papier ou photo) du *cerfa* ou tout autre support, sur lequel peuvent figurer toutes observations médicales ayant contribué à la formalisation de l'avis rendu.
- remettre un *flyer* à l'usager décrivant la procédure à suivre selon la portée de l'avis médical et la décision consécutive du préfet (avis favorable ou non émis par la commission) ;
- remettre aux services préfectoraux l'ensemble des avis prononcés après chaque commission (par exemple dans une boîte à lettres ou par mél) afin de permettre un parfait chaînage de transmission de l'avis médical entre la commission et les services préfectoraux.

B - Le rôle de la préfecture doit se limiter à informer l'usager de la suspension de ses droits à conduire, à planifier les commissions médicales et à guider l'usager vers les commissions médicales :

a) L'usager doit être clairement informé :

1 – **Par courrier** : la préfecture adresse à l'usager un courrier de notification de la suspension de son permis de conduire en lui précisant les modalités de récupération de ses droits à conduire et qu'il lui appartient de prendre un rendez-vous en ligne au cours du mois précédant la fin de sa période de suspension.

Le courrier informant l'usager-contrevenant de sa suspension doit obligatoirement préciser :

- qu'il doit prendre l'initiative de solliciter un rendez-vous en ligne sur le site internet de la préfecture afin de se présenter devant les médecins de la commission médicale, avec mention de l'adresse de ce site,
- que la suspension de ses droits à conduire durera au minimum tant qu'il ne sera pas présenté en commission et que le préfet n'aura pas rétabli ses droits à conduire.
- qu'il ne doit choisir qu'une seule plage horaire et devra se présenter 15 minutes avant son rendez-vous, muni des documents demandés :
 - la notification de l'arrêté et l'arrêté de suspension de son permis de conduire,
 - une pièce d'identité en cours de validité,
 - le mél de confirmation de son rendez-vous,
 - les résultats des tests psychotechniques **lorsque ceux-ci sont obligatoires** (cf. article R226-2 du code de la route),
 - les résultats des examens biologiques. **Désormais, en cas d'infraction liée à l'alcool avec récidive, l'usager devra remettre aux médecins de la commission les résultats biologiques de son bilan sanguin (CDT + VGM + Gamma GT) et en cas d'infraction avec présence de stupéfiants, il devra procéder à une analyse d'urine systématique et en présenter les résultats aux médecins de commission.**
 - Le questionnaire médical -disponible en ligne- idéalement renseigné à l'avance par l'usager,

La demande d'examens biologiques préalables doit permettre d'harmoniser les pratiques entre les préfectures. Les médecins conservent toutefois la possibilité de prescrire des examens complémentaires s'ils le jugent nécessaire lors de l'examen clinique de l'utilisateur contrevenant.

Le courrier adressé à l'utilisateur précisera également qu'il est invité à renseigner le « questionnaire médical » figurant sur le site internet de la préfecture afin de le remettre aux médecins qui procéderont à l'examen médical.

L'utilisateur est également averti des conséquences qu'entraînerait une absence d'inscription sur le planning des rendez-vous dans les délais qui lui ont impartis et/ou la présentation devant les médecins de la commission sans dossier complet (documents remplis, résultats médicaux, etc. ...). Il est également prévenu que le non-respect de son rendez-vous retardera le droit de prendre un nouveau rendez-vous.

2 – Par internet : les modalités de prise de rendez-vous devront être disponibles sur le site internet de la préfecture ainsi que tous les éléments d'information et documents téléchargeables (*cerfa* « permis de conduire – avis médical ») afin de permettre à l'utilisateur de créer son dossier et de se présenter avec tous les éléments demandés, au risque de ne pouvoir être examiné par les médecins en cas de dossier incomplet.

Le site internet de la préfecture devra

- mentionner la liste des documents constituant le dossier (arrêté de suspension et lettre accompagnant la notification, mél de confirmation de rendez-vous, résultats des examens médicaux (suspension du permis de conduire pour usage de stupéfiants, récidive en cas d'alcoolémie) et des tests psychotechniques lorsque ceux-ci sont obligatoires, le *cerfa* pré-rempli, accompagnés dans l'idéal du questionnaire médical pré-rempli par l'utilisateur,
- préciser que la préfecture se réserve le droit d'annuler un rendez-vous,
- alerter l'utilisateur sur les conséquences encourues en cas de non présentation au rendez-vous (établissement d'un délai pour la prise d'un nouveau rendez-vous).

Le courrier informant l'utilisateur contrevenant de sa suspension doit obligatoirement préciser :

- qu'il ne doit choisir qu'une seule plage horaire et devra se présenter 15 minutes avant son rendez-vous, muni des documents demandés,
- que la suspension de ses droits à conduire durera au minimum tant qu'il ne se sera pas présenté en commission et que le préfet n'aura pas rétabli ses droits à conduire.

Observations :

Demander à l'utilisateur de présenter lors du rendez-vous à la commission médicale son arrêté de suspension et la lettre de notification permet aux médecins de prendre connaissance du motif de sa venue, qui peut justifier des examens différents suivant le cas et du type de permis détenu (VL, PL).

b) La planification des commissions médicales :

Les commissions médicales doivent être calibrées en prenant en compte le volume d'utilisateurs (ouverture de plages de rendez-vous suffisantes) qui doivent se positionner sur la période considérée et les plannings doivent tenir compte des indisponibilités des médecins.

Afin de lutter contre l'absentéisme des utilisateurs contrevenants les préfectures :

- peuvent prévoir entre 25 et 30 plages horaires par commission médicale, afin de garantir la présence et l'examen d'environ 20 utilisateurs contrevenants par commission,
- adressent un mél de rappel à l'utilisateur 24 heures avant la visite médicale (configuration permise par l'outil de prise de rendez-vous en ligne),
- ont configuré l'application de prise de rendez-vous en ligne pour limiter le nombre de rendez-vous qu'un même utilisateur est susceptible de prendre sur une période donnée.

Observations :

Les préfectures prévoient également suffisamment de plages de rendez-vous pour qu'un usager même « en limite » de suspension puisse prendre un rendez-vous rapidement et accomplir ensuite sa demande de permis par téléprocédure, sans perdre de temps.

Les noms des usagers doivent être régulièrement effacés de la base de données «prise de rendez-vous». En effet, lorsque l'adresse mél d'un usager apparaît plusieurs fois dans la base de données, en cas de plusieurs visites médicales dans l'année, l'application envoie systématiquement un message de confirmation pour le premier rendez-vous pris antérieurement dans l'année et non pour le rendez-vous à venir. En outre, lorsqu'un nombre maximum de rendez-vous ont été paramétrés, si un usager doit venir plusieurs fois (sans que cela soit imputable à des annulations de rendez-vous), elle risque de ne plus pouvoir prendre rendez-vous, le système refusant son inscription.

c) L'accueil des usagers :

- Les agents chargés de l'accueil général peuvent uniquement vérifier que l'usager qui se présente est bien inscrit sur la liste des commissions médicales du jour
- Le cas échéant, les usagers se présentant à l'accueil général seront orientés **en suivant une signalétique renforcée permettant de les guider vers la salle d'attente de la commission** (signalétique d'accès et affiches DSR à proximité et dans la salle d'attente).
- Au sein des locaux préfectoraux, après leur passage devant la commission médicale, **les usagers peuvent être orientés le cas échéant vers les points numériques**, par exemple pour les aider à préparer leur téléprocédure de demande de permis de conduire, celle-ci ne pouvant toutefois être utilement accomplie qu'une fois que la décision du préfet suite au passage en commission leur aura été notifiée. Il en va de même si les médecins leur demandent de reprendre rendez-vous pour un nouveau passage en commission.

Observations :

Lorsque la commission médicale se déroule à l'extérieur des locaux de la préfecture, **il convient de s'assurer de la pertinence de l'information sur le site internet de la préfecture ainsi que de la lisibilité de la signalétique urbaine et dans les locaux concernés.**

ooo

Les éléments de « bonne pratique » déclinés ci-après sont de nature à faciliter l'adhésion des médecins agréés à la mise en place de la réforme et donc le bon fonctionnement des commissions dans ce nouveau cadre.

1 - La relation entre la préfecture et les médecins de commissions médicales (gestion des plannings, suppression de l'accueil des usagers par les agents, perte de l'historique des usagers contrevenants, transfert des tâches administratives).

- Un accompagnement régulier des médecins (réunions d'information avec les cadres de la préfecture) peut s'avérer utile et contribuera à les rassurer sur la limitation du transfert de charge administrative vers eux : leur rôle doit être limité à l'examen médical de l'usager contrevenant, à la formalisation de leur avis et à la remise à l'intéressé d'un *flyer* décrivant la procédure à suivre selon les conclusions médicales.
- La liste des personnes devant se présenter à la commission médicale sera préalablement remise à l'accueil **ainsi qu'aux médecins de la commission, pour faciliter le filtrage des visiteurs ainsi que le « pointage » des usagers réellement présents.**
- **Il convient également de veiller à assurer un circuit encore plus robuste de transmission des informations et des documents entre les médecins et les services préfectoraux :** pour communiquer la liste des usagers attendus un jour donné, pour recueillir les *cerfa* complétés par les médecins en fin de séance et les transmettre en vue d'un traitement **sous 24 h** dans le SNPC par les services préfectoraux (mise à disposition d'une boîte à lettres ou envoi possible par mél sur une boîte à lettres fonctionnelle si les *cerfa* sont numérisés), ou encore pour obtenir ponctuellement des informations utiles voire alerter les forces de sécurité en cas de besoin.

2 – La relation entre les médecins et les usagers contrevenants (nombreux dossiers incomplets, cerfa non rempli, réception des résultats biologiques ou tests psychotechniques, paiement d'une contre-visite en cas d'examens complémentaires demandés).

- L'utilisation **de solutions de gestion de files d'attente** (ex : octroi d'un numéro à l'accueil général) peut éviter aux médecins d'avoir à appeler les usagers par leur nom, en ne faisant référence qu'au numéro de ticket. Cela permet également de fluidifier le déroulement d'une commission, en limitant les « trous » laissés dans l'agenda par des usagers absents, les médecins pouvant appeler alors des personnes déjà présentes même si leur créneau était initialement prévu plus tard.
- **A l'issue de la commission, les médecins donneront à l'utilisateur une information complémentaire (flyer)** précisant les démarches qu'il devra effectuer en fonction de la décision du préfet.

3 – Les conditions matérielles :

Pour permettre aux médecins de remplir leur mission dans les meilleures conditions, il est préconisé de mettre à leur disposition **des équipements de bureau**, avec par exemple :

- la mise à disposition d'un ordinateur et d'un photocopieur permettant de numériser et/ou imprimer, ainsi que d'un téléphone voire d'un fax, y compris lorsque les commissions médicales se déroulent en dehors des locaux de la préfecture ; ce photocopieur permet de répondre à la nécessité de remettre un exemplaire à l'utilisateur et permet aux médecins d'en conserver une copie s'ils le souhaitent, l'original du *cerfa* étant remis aux services de la préfecture.
- l'installation d'une boîte à lettres au sein des locaux, accessible uniquement par les services préfectoraux concernés (dépôt des avis prononcés après chaque commission) ;
- la création d'une boîte à lettres fonctionnelle pour faciliter l'envoi à la préfecture des *cerfa* signés à l'issue de chaque commission, ce qui suppose la mise à disposition d'un PC dans le cabinet médical ;
- la mise à disposition d'un destructeur de documents (destruction éventuelle immédiate des dossiers médicaux).

Des équipements de sécurité pourront être utilement proposés aux médecins (certains ont été installés par les préfectures préfiguratrices), tels que :

- la mise en place d'un bouton poussoir et d'une caméra reliée au poste de police, la caméra pourra permettre également un retour visuel dans le cabinet médical,
- un accès badgé au cabinet médical,
- la possibilité d'ouvrir le cabinet médical de l'intérieur uniquement (suppression de la clenche extérieure),
- la mise à disposition des médecins d'un bracelet-montre permettant de déclencher discrètement une alarme en cas de nécessité.

En outre, la salle de commission médicale devra comme par le passé être dotée d'**équipements médicaux** indispensables au bon déroulement de la consultation tels que notamment :

- divers consommables nécessaires ou utiles pour l'examen médical (en concertation avec les médecins),
- des équipements tels que table d'examen, stéthoscope, tensiomètre, marteau à réflexes, diapason, échelle visuelle, éthylomètre,
- un point d'eau ou la mise à disposition de gel hydro alcoolique permettant aux médecins de laver leurs mains entre chaque usager,
- des cabines ou paravents permettant aux usagers de se dévêtir et de se rhabiller.

4 - L'archivage des dossiers médicaux individuels :

- L'utilisateur sera invité à gérer ses propres données relatives à sa santé, en lien direct avec les médecins de la commission. Ainsi, les résultats de ses analyses médicales et des tests psychotechniques lui seront restitués à l'issue de la visite médicale, charge à lui de les conserver et de les produire lors de chaque visite médicale.
- La conservation des données médicales par la préfecture disparaît totalement ce qui a pour effet induit de sécuriser juridiquement les missions des agents qui n'ont plus à manipuler de données sensibles concernant l'utilisateur et relevant du secret médical.

Les dossiers jusque-là archivés par les services devront autant que possible être restitués aux usagers-contrevenants concernés, ou à défaut être détruits dans le souci du respect de la confidentialité des données individuelles de santé.