

IV – FONCTIONNEMENT DE L'ÉTAT

1. SERVICE RENDU AU PUBLIC

Les services de l'Etat ont poursuivi en 2008 leurs actions pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

1 - Les sites préfectoraux du Val d'Oise sont certifiés « Qualipref »

La préfecture et les trois sous-préfectures qui sont engagées depuis 3 ans dans une démarche d'amélioration du service rendu au public ont obtenu la certification « Qualipref » délivrée par l'organisme AFAQ-AFNOR.

Ce label de qualité attribué en 2007 a, ainsi, été maintenu pour la préfecture en matière d'accueil des usagers, de délivrance des titres mais également pour la communication de crise. La sous-préfecture de Pontoise a vu également ses engagements de qualité à nouveau confortés pour ce qui concerne les relations avec les collectivités territoriales.

Les sous-préfectures d'Argenteuil et de Sarcelles ont, quant à elles, été certifiées pour la première fois en 2008 pour la qualité de leur accueil et les conditions de délivrances des titres aux usagers.

Le Val d'Oise est le seul département dont l'ensemble des sites préfectoraux est certifié « Qualipref ».

2 – Faciliter la déclaration fiscale et développer l'accueil de proximité constituent les objectifs majeurs des services financiers de l'Etat

La fusion des services fiscaux et des services du Trésor Public en une direction départementale des finances publiques (D.D.F.I.P.) a pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers par la création du guichet unique fiscal pour les particuliers. La mise en place de ce Service des Impôts aux Particuliers (S.I.P.) permettra ainsi de simplifier les démarches des usagers qui n'auront plus qu'un seul interlocuteur pour traiter les questions d'assiette et de recouvrement de l'impôt.

L'implantation dans le Val d'Oise de ce type de guichet unique a été amorcée en 2008 par l'organisation du S.I.P. d' Ermont Ouest dont la création sera effective en 2009.

Ce nouveau dispositif d'organisation des services financiers de l'Etat s'est accompagné d'un certain nombre de mesures d'améliorations spécifiques telles que :

- ✓ l'harmonisation des horaires de réception sur les sites du département,
- ✓ l'extension de l'installation de gestionnaires de file d'attente à tous les hôtels des impôts,
- ✓ la professionnalisation de la fonction « accueil » (compétences fiscales, gestion des relations avec l'utilisateur),
- ✓ la mise en place d'indicateurs de mesures de qualité et de procédure de certification « Qualifinances ».

En complément de ces mesures structurelles, des dispositifs spécifiques d'accueil et d'information sont mis en place pendant la campagne d'imposition sur le revenu.

Ainsi, en 2008, près de 84 000 contribuables ont été accueillis dans les services pendant le campagne IR 2008 et plus de 33 000 appels téléphoniques ont été traités à cette occasion.

Lors de cette campagne, outre la mise en place de plate-formes téléphoniques, la sensibilisation à la télédéclaration et l'augmentation des plages d'ouverture au public, un accueil spécifique des personnes malentendantes a été mise en place à Cergy et Argenteuil.

En matière de simplification et de dématérialisation des procédures ou démarches, l'année 2008 aura vu la pérennisation du développement des téléprocédures (Télé-IR pour les particuliers, Télé-TVA et Télé@ctes pour les usagers professionnels) :

- nombre d'adhérents Télé-TV@ : 5 696 (4 671 en 2007, soit une croissance de 22% en un an)
- nombre de télédéclarants : 144 977.

3 - Les services de sécurité publique ont amélioré l'accueil des plaignants et la prise en charge des victimes

L'accueil du public et les conditions de traitement des plaintes ont été améliorés : réaménagement des halls d'accueil, meilleure visibilité des documents d'information à destination des usagers, réinstallation des bureaux de plaintes au rez-de-chaussée des commissariats, meilleure formation des fonctionnaires chargés de l'accueil.

L'acquisition d'ordinateurs portables a permis aux policiers de se déplacer à domicile pour enregistrer les plaintes, dans certaines situations.

De même, la prise en charge des victimes par les travailleurs sociaux et les psychologues a été améliorée grâce à la réorganisation spatiale des bureaux.

Enfin, le partenariat avec les associations d'aide aux victimes a été renforcé. Dans ce cadre, la participation des différents acteurs associatifs, du Parquet, de la DDSP et de la DDASS à des réunions d'informations a contribué à l'amélioration de la prise en charge des victimes.

2. SERVICES RENDUS AUX COLLECTIVITES TERRITORIALES

1 - Modernisation et amélioration des échanges

Les échanges par voie dématérialisée avec les collectivités via l'application « ACTES », se sont intensifiées, notamment dans les arrondissements de Sarcelles (+209 %) et de Pontoise (+54%), le nombre d'actes ainsi adressé au représentant de l'Etat ayant atteint 4 568 sur un total d'actes parvenus de 96 154. Fin 2008, ce mode d'acheminement représentait 4,75 % des envois contre 4,57 % en 2007. La progression est faible car dans le même temps le nombre d'actes reçus a augmenté de 14,05 % (96 154 en 2008 contre 84 310 en 2007).

2 - Concours financiers

Ils se sont élevés en 2008 à 870 545 470 € et ont représenté 778 € par habitant - contre 760 € en 2007 et 720 € en 2006 - à travers les montants versés aux collectivités et établissements publics du Val d'Oise.

Les sommes en cause se répartissent comme suit :

<i>CONCOURS FINANCIERS (en €)</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>Variation 2008/2007</i>
Aides au fonctionnement : DGF, DSU, DSR ,etc.	590 262 814	600 935 690	612 235 580	+ 1,88 %
Aides à l'investissement : DGE, FCTVA, etc.	68 166 221	90 892 079	112 370 459	+ 23,63 %
Compensations pour transferts de compétences : DDEC, DGD, FCFT	13 041 349	34 080 249	23 693 478	- 30,48 % ⁽¹⁾
Péréquation : FSRIF, DNP, FDPTP, etc.	70 137 811	74 140 619	77 041 624	+ 3,91 %
Allocations compensatrices d'exonérations et de réductions de fiscalité locale	51 660 172	50 066 464	45 204 329	- 9,71 %
TOTAL	793 268 367	850 115 101	870 545 470	+ 2,40 %

(1) : la baisse constatée n'est qu'apparente car en 2007 ont été versées les tranches 2006 et 2007 du fonds de mobilisation départementale pour l'insertion. Au titre de la seule année 2007, ce fonds représentait 8 907 775 € et en 2008, il atteint 9 913 006 € soit en fait une progression supérieure à 1 M€.

3 - Contrôle de légalité et des finances locales

En 2008, 96 154 actes dont 2 761 actes budgétaires ont été reçus, soit 14,05 % de plus qu'en 2007. Après 3 années de baisse consécutive s'expliquant par les modifications législatives en la matière, le nombre d'actes recommence à augmenter avec les nouveaux transferts de compétence mis en œuvre (routes, personnels des établissements d'enseignement). Les contrôles ont porté sur 100 % des budgets et 53 % des autres actes, et ils aboutissent à peu d'observations (1,26 %) et encore moins à des recours gracieux (191 soit 0,2 %) ou contentieux (18 devant le TA dont 13 procédures devant le juge des référés en l'absence de mise en place d'un service d'accueil communal des élèves en cas de grève du personnel enseignant, et aucune devant la Cour régionale des comptes)

3. DÉPENSES DE L'ETAT

1- « Mutualisation » du fonctionnement des services

- **Les standards** des préfectures et sous-préfectures du Val d'Oise ont été mutualisés au cours de l'année 2008. Cette opération a nécessité une remise à niveau technique des installations téléphoniques et une centralisation des annuaires. La réorganisation du standard a ainsi permis d'améliorer son efficacité et de proposer aux usagers une qualité de service homogène.

- **Mutualisation des commandes** : outre les mutualisations déjà réalisées (affranchissement, et collecte du courrier, fournitures administratives, papier), la préfecture s'est rapprochée de la direction départementale de l'équipement et de l'agriculture pour organiser la négociation et la passation d'un marché pour le renouvellement du parc de photocopieurs (29 copieurs pour la DDEA, 23 pour la préfecture).

- **Formation** : En 2008, la direction générale de l'administration et de la fonction publique a délégué à la préfecture du Val d'Oise une dotation d'environ 22 000 € pour faciliter la mise en oeuvre d'un plan de formation interministériel. Ainsi la préfecture du Val d'Oise a organisé, en collaboration avec les services de l'Etat, notamment la DDEA, la DGFIP et la DDASS, près de 40 actions qui ont privilégié les thèmes suivants :

- ✓ les affaires communautaires et les enjeux européens,
- ✓ la stratégie nationale de développement durable,
- ✓ la bureautique,
- ✓ le système d'Information Territorial, intranet des services de l'Etat,
- ✓ l'archivage,
- ✓ la sécurité préventive (secourisme-premiers secours).

La réalisation de ces actions a également été facilitée par la mutualisation des moyens pédagogiques et des intervenants des différents services .

2- Modernisation et réorganisation des services

- **Poste de surveillance de la préfecture** : depuis l'automne 2008, la surveillance de la préfecture est désormais assurée par une équipe constituée d'adjoints techniques en journée, et de réservistes de la police nationale la nuit et les week-end. Ce dispositif financé par la préfecture a permis de restituer au commissariat central de Cergy l'équivalent de 8 emplois de policiers.

- **Archivage** : Les actions de sensibilisation, d'information et de formation des personnels à l'archivage ont été plus nombreuses en 2008. De même, le nombre de visites et de consignes de tri a doublé par rapport à 2007:

- 45 visites de service (dont 17 en préfecture et sous-préfectures et 28 en services déconcentrés),
- 1 tableau de gestion a été établi et 35 consignes de tri élaborées.

Les versements d'archives sont en hausse de 37% (versement d'archives historiques: 402,84 mètres linéaires en 54 versements provenant de 29 services de l'Etat et juridictions). Les éliminations, quant elles sont stables (3112 mètres linéaires éliminés).

- **Système d'information territorial du Val d'Oise** : Le développement de ce système collaboratif se poursuit. Un peu moins d'une centaine de nouveaux utilisateurs ont bénéficié d'un accès à cette plate-forme en 2008. Tous les services de l'Etat continuent de publier et d'échanger des informations entre eux avec une nette augmentation des flux échangés sur les missions inter-services.

L'annuaire interactif des services de l'Etat sur le territoire du Val d'Oise qui a été publié en avril 2008 est régulièrement mis à jour depuis cette date.

4. COMMUNICATION EXTERNE

1 – Site « internet » des services de l'Etat

Cet outil est la porte d'entrée vers les services de l'Etat dans le département pour l'utilisateur. Les usagers particuliers, associations, entreprises et collectivités y ont recours pour leurs démarches administratives.

Les connexions ont fortement chuté en 2008 (486 753 connexions en 2008 au lieu de 841 386 connexions en 2007). La baisse du nombre de connexions enregistrée s'explique par le fait que le nouveau logiciel de statistiques n'indique que le nombre des visites réelles sur le site, excluant directement celles des moteurs de recherche.

Une enquête de satisfaction a été réalisée cette année auprès des internautes. 80,67% d'entre eux sont globalement satisfaits du site. Des suggestions concernant la page d'accueil ont été reprises afin de l'alléger et de rendre plus visible la rubrique relative aux démarches administratives.

2 – Relations avec la presse

Outre le correspondant de l'AFP pour le Val d'Oise, les interlocuteurs de presse relèvent essentiellement de la presse écrite départementale (le Parisien Val d'Oise, l'Echo, le Régional, la Gazette du Val d'Oise).

S'agissant de la presse audiovisuelle, les contacts sont fréquents avec les radios IDFM et Radio France, ainsi qu'avec VOTV et l'antenne de France 3 à Cergy.

Au cours de l'année 2008, plus de 400 demandes de la presse ont été adressées au service de la communication. Les sujets d'interrogations des journalistes ont été divers avec quelques thèmes dominants : la sécurité (sécurité routière, délinquance), les élections municipales et cantonales de mars 2008, le contexte économique et social (crise financière, travail dominical, logement...) et l'environnement.

Plusieurs opérations de communication ont été organisées, en particulier dans le domaine de la sécurité routière (Journée d'éducation routière au commissariat de Villiers-le-Bel, médiatisation d'un contrôle routier). Des journées à thèmes ont aussi été mises en place (Journée de la sécurité intérieure, Journée de communication sur les personnes sans-abri ou mal logées...)

3 – Communication de crise

Le service de la communication a participé à un exercice de crise, le 13 novembre 2008 sur le site de la station centrale GDF de Saint-Clair-sur-Epte. Le scénario de l'exercice consistait en une fuite de gaz au cours de travaux dans la zone de traitement de la station.

Cet exercice a permis de tester les capacités de réaction et de communication de l'ensemble des services publics concernés dans une situation aux enjeux de sécurité élevés. Les exigences du référentiel « Qualipref » en matière de communication de crise ont également été suivies lors de cet exercice. Il s'agissait de mettre en place la cellule de communication de crise et de communiquer à la presse les premiers éléments sur l'accident dans l'heure suivant la mise en place du centre opérationnel départemental.

5. REVISION GENERALE DES POLITIQUES PUBLIQUES

Les comités de modernisation des politiques publiques du 12 décembre 2007, du 4 avril 2008 et du 11 juin 2008 ont fixé les principes et le sens de la réorganisation de l'administration départementale de l'Etat :

- ✓ concentration sur les priorités,
- ✓ lisibilité : des directions, en nombre restreint, organisées par politique publique, qui mutualiseront largement leurs moyens de fonctionnement.

Le principe qui sous-tend la révision générale des politiques publiques est que les missions de l'Etat doivent s'adapter continuellement aux besoins et attentes des usagers. L'organisation territoriale doit donc être allégée et revue pour bâtir, autour du préfet, une organisation locale de l'Etat plus efficace, cohérente, économe et concentrée sur les missions.

Le cadre de la démarche conduite, au niveau local, par les préfets, a été fixé par des circulaires du Premier Ministre des 7 juillet et 31 décembre 2008.

Comme pour les autres départements de l'Ile-de-France, compte tenu, d'une part, de la situation démographique du département et, d'autre part, de la dimension des problèmes sociaux, le préfet du Val d'Oise a proposé une architecture articulée autour de trois directions départementales interministérielles :

- ✓ direction départementale des territoires et de l'environnement,
- ✓ direction départementale de la protection de la population,
- ✓ direction départementale de la cohésion sociale.

Par ailleurs, le préfet a proposé une nouvelle organisation des services de la préfecture qui, outre le cabinet, comprendrait quatre directions :

- ✓ direction de la prévention des risques,
- ✓ direction de l'accueil du public, de l'immigration et de la citoyenneté,
- ✓ direction du pilotage des actions de l'Etat,
- ✓ direction du respect des lois et des libertés locales.

Une direction départementale des finances publiques regroupera (cf. p. 30 paragraphe 2) les services fiscaux et ceux du trésor public. L'inspection académique exercera, comme toutes les autres inspections de l'Académie, des missions pour le compte de l'ensemble des départements de l'Académie de Versailles (dans le Val d'Oise seront gérés les frais de déplacement).