

MODERNISER L'ÉTAT ET ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE

I – Rationalisation et mutualisation des moyens

La rationalisation du parc immobilier et la mutualisation des moyens logistiques de l'État, accompagnant la réorganisation de l'administration territoriale, se sont poursuivies en 2011.

1) La stratégie immobilière de l'État dans le Val-d'Oise

La stratégie immobilière prévoit la réalisation d'un plan de cession d'immeubles domaniaux sans utilité immédiate pour financer la réorganisation des services, une réduction du nombre d'implantations et une optimisation des surfaces occupées.

Le plan de cession d'immeubles est défini annuellement sur la période 2009-2013 correspondant au délai de réalisation du schéma immobilier. Le produit de ce plan a été initialement évalué à 6,5 M€ et rectifié à 6,9 M€. Ce programme a été réalisé puisque fin 2011 le montant des cessions était de 7 M€.

Après l'installation en 2010 de la direction départementale des territoires (DDT) et de la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) dans la cité administrative, les services de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ont été regroupés sur un seul site au sein de l'immeuble Le Modem. Cette dernière étape dans la création des directions départementales interministérielles (DDI) permet d'atteindre les objectifs fixés par le secrétariat général du gouvernement (SGG) et France Domaine.

Plus précisément, les opérations engagées ont permis de réduire :

- De 2 438 m² la surface utile occupée par les services de l'État dans le périmètre de la réforme de l'administration territoriale (RÉATE) ;
- De 526 808 € la dépense immobilière annuelle (loyers externes et charges).

2) La mutualisation des fonctions support

Le schéma départemental des mutualisations engagé en 2010 a été finalisé en 2011. Il vise le développement de l'interministérialité afin de réduire les coûts de fonctionnement et d'adapter le format des équipes de travail.

Dans ce cadre, deux conventions ont été signées en 2011, une portant sur le traitement du courrier entre la Préfecture, la DDT et la DDCS (la convention devrait être élargie à la DDPP en 2012), une autre relative à la maintenance des bâtiments entre la Préfecture, la DDT, la DDCS et la DDFIP.

D'autres conventions ou projets de mutualisation sont à l'étude :

- Formation continue ;
- Action sociale et médecine de prévention ;
- Accueil-surveillance générale ;
- Parc automobile ;
- Informatique ;
- Standard.

II – Qualité du service rendu au public et activité de délivrance des titres

1) L'amélioration du service rendu au public

a) Engagée depuis 2007, la démarche de certification se poursuit

Les démarches de certification, qui comprennent une phase d'évaluation par un organisme indépendant, garantissent un niveau de qualité pour les usagers.

La préfecture et les sous-préfectures se sont investies depuis plusieurs années dans la certification « Qualipref ». Ce label est délivré par l'Afaq-Afnor selon des critères de contrôle précis.

Les différents sites du Val-d'Oise sont certifiés depuis 2007 pour Cergy et la sous-préfecture de Pontoise et 2008 pour les sous-préfectures de Sarcelles et d'Argenteuil. Les modèles retenus sont « l'accueil du public et la délivrance de titres » pour Cergy, Sarcelles, Argenteuil, et « la communication de crise » pour Cergy. La sous-préfecture de Pontoise, initialement certifiée sur les engagements portant sur les relations avec les collectivités, n'a pu poursuivre cette démarche en raison de la centralisation du contrôle de légalité en préfecture.

Par ailleurs, l'investissement permanent dans l'amélioration de la qualité s'est traduit à travers les excellents résultats obtenus au baromètre de la qualité de l'accueil du public de juillet 2011 par la sous-préfecture de Sarcelles (6^e rang) et par la préfecture (10^e rang).

b) La démarche de certification se traduit par des actions d'amélioration du service rendu aux usagers

Des actions d'amélioration sont régulièrement menées dans le cadre de la démarche qualité. Certaines sont directement perceptibles par le public comme la mise en place d'un numéro d'appel non surtaxé en février, la mise en place d'une enquête de satisfaction auprès des professionnels de l'automobile, la mise en ligne de l'ensemble des questionnaires des enquêtes de satisfaction, la réalisation et la mise en ligne de fiches d'information à destination du public, l'insertion d'informations sur les délais de délivrance de titres dans les courriers émanant des services.

Des travaux d'amélioration des espaces d'accueil et de la signalétique sont également engagés et devraient se concrétiser en 2012.

D'autres actions, moins visibles, contribuent également aux résultats obtenus en matière de qualité : suivi des délais de délivrance de titres, suivi des réclamations et suggestions, vérification régulière du site internet et des différents supports d'information à destination du public.

Par ailleurs, chaque site évalue annuellement le respect des engagements par une enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers. Le résultat de l'enquête conduite à Cergy-Pontoise démontre que les efforts réalisés par les services sont appréciés des usagers : 93 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil du public et de l'information sur le site internet ; 96 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil téléphonique.

2) L'activité de délivrance de titres

En 2011, les trois sites d'accueil du public ont accueilli 546 179 usagers contre 494 870 en 2010, soit une augmentation de 10 %. Le service d'accueil et de renseignements téléphoniques (SART), service spécifique mis en place à la préfecture pour l'ensemble des usagers du Val-d'Oise, permettant l'accès à une information précise et personnalisée **a traité 126 000 appels, contre 100 700 en 2010, soit une augmentation de 25 %**, probablement liée à la mise en place d'un numéro d'appel non surtaxé.

a) Les cartes d'identité et les passeports

La préfecture et les sous-préfectures ont **instruit et délivré 110 634 cartes d'identité** (111 157 en 2010) et **validé 73 021 passeports biométriques** (71 348 en 2010). Le département compte 34 mairies équipées pour recevoir les demandes de passeport biométrique. Concernant ces deux titres, les délais d'instruction dans les services préfectoraux sont respectivement de 6,5 jours pour les cartes d'identité et 3,5 jours pour les passeports, permettant d'atteindre les objectifs nationaux..

b) Les usagers de la route

A l'échelle du département ont été **délivrés 48 379 permis de conduire** (47 946 en 2010) et **réalisées 132 579 opérations** (145 739 en 2010) **générant un titre ou une immatriculation au système d'immatriculation des véhicules (SIV)**. La conséquence observée de la mise en place du SIV est le traitement de demandes plus complexes. En effet, le SIV permet désormais aux usagers d'effectuer leurs démarches auprès des professionnels de l'automobile qui traitent ainsi des demandes les plus simples.

Le délai d'attente pour le traitement au guichet d'un certificat d'immatriculation des véhicules (49 minutes) a été significativement réduit par rapport à 2010, mais reste supérieur à l'objectif national. Les services ont constaté une amélioration du SIV qui contribue à la réduction des délais. Le délai moyen de traitement des opérations SIV en différé est de moins de 3 jours et la délivrance du premier permis de conduire après réussite à l'examen s'effectue en moins de 7 jours. Ces résultats permettent d'atteindre les objectifs nationaux.

La préfecture du Val-d'Oise est l'un des départements pilotes sur le projet « Faéton » : nouvelle application relative aux permis de conduire dont la mise en place est prévue en 2013.

c) Les ressortissants étrangers

Les services étrangers de la préfecture et des sous-préfectures ont **accueilli 167 921 personnes** en 2011 (157 324 en 2010) et **remis 37 589 titres 22-de séjour ou autorisations provisoires de séjour** (34 126 en 2010). La préfecture a **instruit 3 633 demandes de naturalisation** et organisé 11 cérémonies officielles au cours desquelles ont été remis les décrets de naturalisation. La préfecture propose à ces usagers une procédure spécifique leur permettant d'obtenir leur carte d'identité en même temps que le décret de naturalisation. Enfin, **1 385 demandes d'asile ont été enregistrées** (1 204 en 2010).

Bien qu'en dehors du périmètre de la démarche de certification « Qualipref », les attentes des ressortissants étrangers sont prises en considération par différents canaux. Ces usagers sont interrogés dans le cadre des enquêtes de satisfaction. Ils peuvent également faire des réclamations et suggestions qui sont traitées selon la même procédure que celles des usagers des services certifiés.

