

# MODERNISER L'ÉTAT ET ASSURER LA QUALITE DE SERVICE

## < I > OPTIMISER LA QUALITE DU SERVICE RENDU AU PUBLIC ET L'ACTIVITE DE DELIVRANCE DES TITRES

### 1) Accueil du public et délivrance de titres

La délivrance des titres est le principal motif des déplacements des usagers en préfectures et sous-préfectures. Préalablement à leurs démarches sur place, ils utilisent les procédures d'accueil dématérialisées mises en place : service d'accueil et renseignement téléphonique (SART), et consultation du site internet.



#### a) La mission d'accueil à travers ses différents vecteurs

En 2013, la préfecture et les sous-préfectures ont reçu 502 531 visiteurs, principalement pour des démarches liées à la délivrance des titres. A Cergy, le nombre d'usagers reçus est en baisse pour les services ressortissants étrangers, citoyenneté ou logement. En revanche, une augmentation importante de la fréquentation est constatée sur les services usagers de la route liée à la délivrance du nouveau permis de conduire.

Le service d'accueil et de renseignements téléphoniques (SART), plateforme téléphonique mise en place depuis plusieurs années pour renseigner les usagers par téléphone sur leurs démarches administratives, permet d'accéder à une information précise et personnalisée concernant les différents titres. **Le SART a reçu près de 117 300 appels en 2013.**

La préfecture du Val-d'Oise a été pilote sur le projet internet départemental de l'État (IDE). Le site internet a été basculé sur le nouveau modèle harmonisé au niveau national en septembre 2012. Depuis cette date, le nombre de connexions est en progression constante chaque trimestre. Au total, **485 471 visites sur le site internet IDE ont été comptabilisées en 2013.**



## b) Les titres délivrés

### ➤ Une volumétrie toujours importante

Le nombre de titres délivrés et d'opérations traitées en matière de CNI, passeports, certificats d'immatriculation et permis de conduire évolue de la manière suivante:

- - 0,3 % pour les CNI et -5,7 % entre 2011 et 2013 ;
- - 0,9 % pour les permis de conduire et -2,5 % entre 2011 et 2013.
- + 0,1 % pour les opérations SIV et 5,2 % entre 2011 et 2013 ;
- + 8,3 % pour les passeports ; et 14,9 % entre 2011 et 2013.

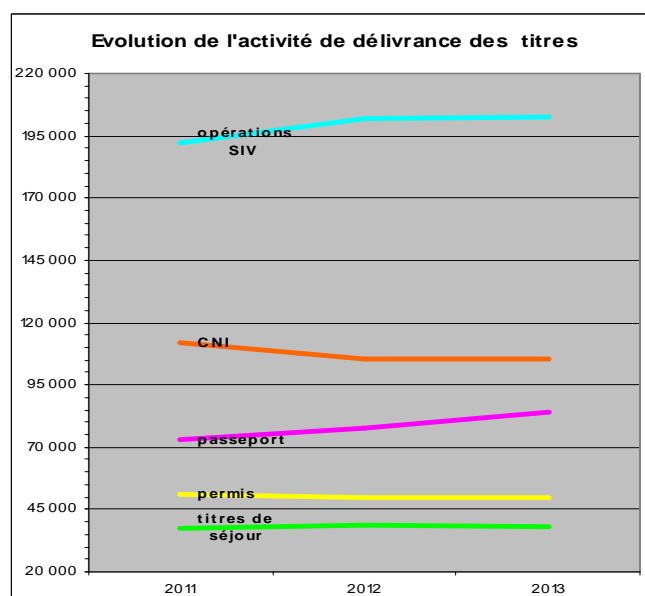
L'évolution est la suivante concernant les ressortissants étrangers :

- Le nombre de titres de séjour s'est accru de 1,5 % en deux ans ;
- Les demandes d'asile ont augmenté fortement entre 2012 et 2013 (+19,1 %).

L'évolution sur les deux dernières années est de +2,6 % ;

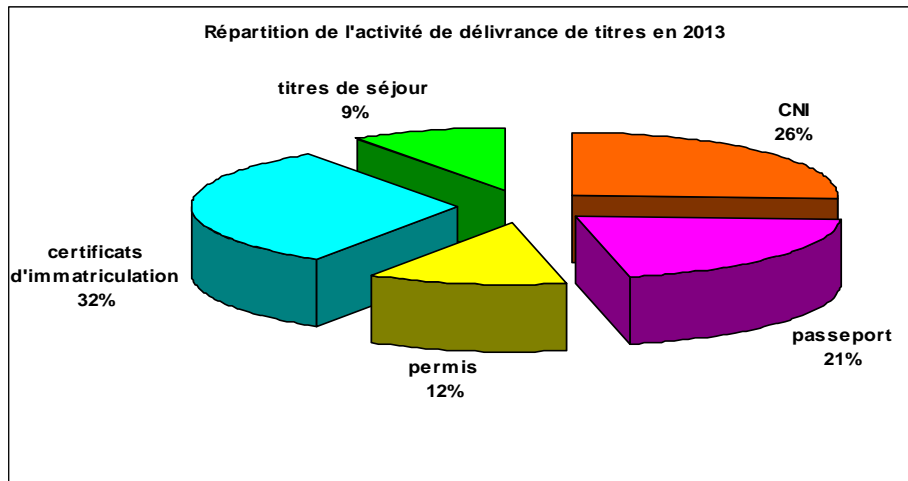
- Les demandes de naturalisation par décret et par mariage instruites et transmises au ministère ont augmenté de 5 % entre 2012 et 2013. Sur la même période, le nombre de demandes déposées en préfecture a augmenté de près de 46 %.

	2011	2012	2013
<i>CNI</i>	111 634	105 597	105 323
<i>passeport</i>	73 204	77 678	84 127
<i>permis</i>	50 893	50 052	49 608
<i>opération SIV</i>	192 242	202 112	202 243
<i>titres de séjour</i>	37 612	38 762	38 170
<i>Naturalisation : demandes déposées</i>	3 911	2 059	3 002
<i>naturalisation : demandes instruites et transmises</i>		2 914	3 061
<i>demandes d'asile</i>	1 385	1 193	1 421
<i>refus +OQTF séjour</i>	2 942	2 228	2 634
<i>OQTF asile</i>	908	1 339	1 154



### ➤ Répartition de l'activité de délivrance de titres

Les certificats d'immatriculation représentent le plus grand nombre de titres délivrés par la préfecture et les sous-préfectures. Viennent ensuite les cartes d'identité et les passeports, puis les permis de conduire et les titres de séjour.



➤ Faits marquants et résultats qualitatifs

❖ L'année 2013 a été caractérisée par une stabilité des textes et de l'organisation départementale concernant l'activité CNI et passeport. Le département compte 34 mairies équipées pour recevoir les demandes de passeports biométriques. **Les délais d'instruction de ces deux titres (respectivement 6 jours pour les CNI et 5 pour les passeports) sont conformes aux objectifs fixés au niveau national.**

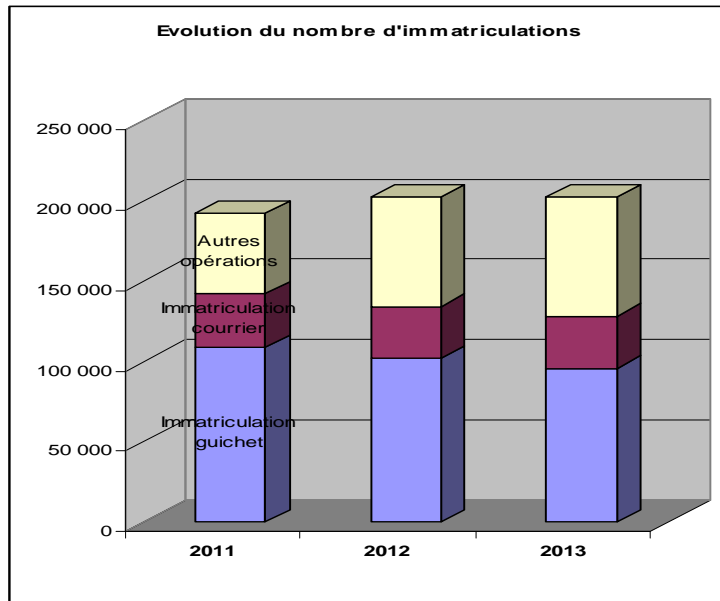
Les demandes de carnets et livrets de circulation pour les personnes sans domicile stable sont également instruites au sein des services en préfecture et sous-préfectures. La procédure de recherche dans l'intérêt des familles, dont les dossiers étaient ouverts en préfecture jusqu'en 2012, a été supprimée au niveau national.

❖ **L'évolution de la réglementation et du processus de production des permis de conduire a fortement impacté le fonctionnement des services concernés.**

À partir de janvier, les catégories de permis de conduire ont été harmonisées pour l'Union européenne. Au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre, les agents de la préfecture ont participé aux phases pilotes du projet Faeton (nouveau logiciel permettant la délivrance de permis sécurisés). L'avancée de ce projet n'a pas permis une mise en œuvre complète de l'ensemble des fonctionnalités annoncées.

Dès septembre, une adaptation de l'ancien système a été réalisée afin de pouvoir répondre aux obligations fixées par la réglementation européenne. Le service doit faire face à de nouvelles tâches induites par le système, une fréquentation accrue et des temps de traitement au guichet allongés. **Malgré ces difficultés, le délai de délivrance des permis de conduire en temps différé (7 jours) reste inscrit dans la cible nationale, même si une dégradation a été constatée au quatrième trimestre.**

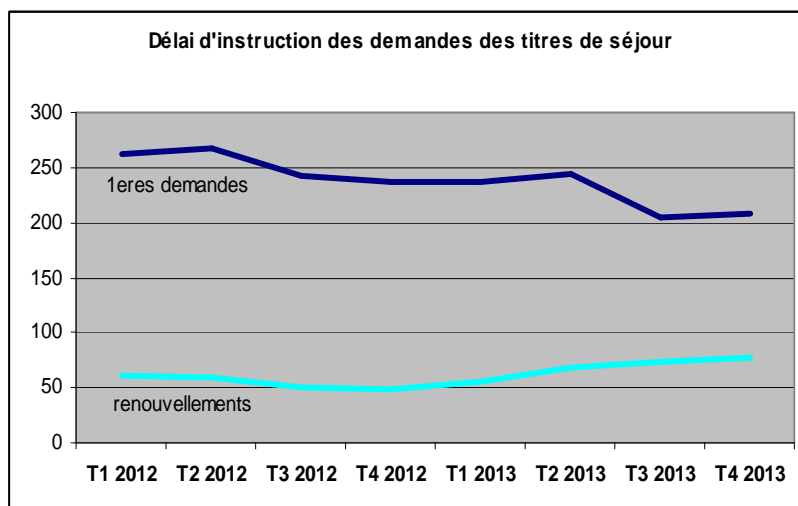
❖ Depuis sa mise en place, le SIV permet aux usagers d'effectuer leurs demandes auprès des entreprises de l'automobile qui traitent les demandes les plus simples. Bien que le nombre d'opérations réalisées en préfecture augmente depuis deux ans, le nombre de certificats délivrés diminue. Les services traitent de plus en plus d'opérations complexes, tandis que les opérations les plus rapides sont réalisées par les entreprises du secteur automobile. **Les délais tant pour la délivrance en direct (41 minutes) que pour l'instruction en différé (4 jours) sont conformes aux objectifs nationaux.**



En 2013, le bureau des usagers de la route a renforcé son activité de contrôle sur les garagistes habilités ainsi que sur les auto-écoles et a renégocié les conventions tarifaires d'indemnisation entre l'État et les fouréristes.

❖ **Concernant l'accueil et l'instruction des demandes de titres de séjour**, les actions engagées en 2012 en vue de réduire les délais d'instruction des demandes et les conditions d'accueil du public se sont poursuivies tout au long de l'année 2013 : réorganisation des services, montée en compétence des agents, opérations de déstockage des dossiers...

**On observe une diminution régulière des délais d'instruction des premières demandes de titres de séjour, qui restent cependant supérieurs à l'objectif national.**



**La circulaire du 28 novembre 2012 s'est traduite par l'instruction de 1 386 demandes de régularisation supplémentaires.**

Enfin, **le délai d'instruction des demandes de naturalisation par décret est de 200 jours, conforme aux objectifs fixés localement.** Il diminue légèrement par rapport à 2012. Une des difficultés rencontrées est la nouvelle grille de questionnement du demandeur plus longue à remplir. La préfecture a mis en place une procédure spécifique pour permettre aux demandeurs d'obtenir leur carte d'identité en même temps que leur décret de naturalisation.

## **2) Démarche qualité et actions d'amélioration**

Engagées depuis 2007 dans la démarche Qualipref (devenue Qualipref 2), la préfecture et les sous-préfectures d'Argenteuil et de Sarcelles ont obtenu le maintien de leur certification lors des audits réalisés en fin d'année par l'AFNOR.



Ces démarches ont pour périmètre l'accueil général et la délivrance des titres (hors ressortissants étrangers) sur les 3 sites. Pour autant, le public des services étrangers n'est pas exclu de la démarche, car ses attentes sont prises en compte au titre du module accueil général. La préfecture a également inclus dans son périmètre de certification la communication d'urgence en cas d'événements majeurs.

### **a) Actions d'amélioration**

La qualité de l'accueil fait l'objet d'une surveillance continue à travers différentes sources d'information : indicateurs qualité, enquête de satisfaction, réclamations et suggestions des usagers, résultats d'audit. À partir de ce travail d'évaluation sont identifiés les points sensibles en matière de qualité de l'accueil. Des actions correctives ou d'amélioration sont mises en place pour y remédier.

#### Ces actions portent sur :

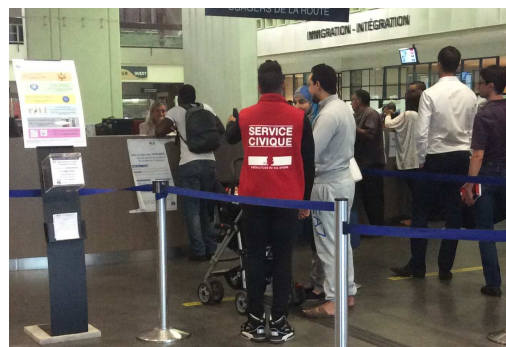
##### ➤ La gestion des flux d'usagers

À Argenteuil, des files d'attente distinctes selon les démarches effectuées ont été mises en place dès l'entrée du site. Ont été créés un pré-accueil SIV à Argenteuil, situé à l'accueil général et un pré-accueil permis de conduire à Cergy.

##### ➤ L'amélioration de l'accueil physique et téléphonique

La préfecture et les sous-préfectures ont recruté des volontaires du service civique afin d'apporter une aide personnalisée aux usagers.

Un suivi continu des résultats du SART a été effectué tout au long de l'année afin de faire diminuer le temps d'attente pour accéder au service.



## Le développement de services dématérialisés

La sous-préfecture de Sarcelles permet aux usagers du service étrangers de prendre rendez-vous par internet. Le site internet fait l'objet d'une veille attentive afin que les usagers puissent y trouver en permanence et facilement une information à jour. Des liens ont été ajoutés pour faciliter l'accès au suivi de certaines demandes de titres.



### ➤ La réduction des délais d'instruction

La sous-préfecture d'Argenteuil a réorganisé en profondeur le circuit d'instruction des dossiers de séjour. A Cergy, un travail de fond a été réalisé pour résorber le retard pris dans l'enregistrement des certificats de cession de véhicules. À Sarcelles, un plan de résorption des délais de convocation des primo-demandeurs a été mis en place en application de la circulaire ministérielle de 2012 relative à l'amélioration de l'accueil des ressortissants étrangers.

### ➤ La lutte contre la fraude documentaire

Il a été adopté, en 2013, une charte de sécurité commune à l'ensemble des sites. Cette charte est remise aux nouveaux arrivants. Elle détaille les mesures de protection nécessaires et les réflexes utiles aux agents de guichet pour une détection précoce de tentatives de fraude.

## **b) La satisfaction de l'utilisateur**

La satisfaction de l'utilisateur est au cœur de la démarche. Elle est prise en compte par le biais des enquêtes de satisfaction sur l'accueil réalisées chaque année par la préfecture et les sous-préfectures. **Les enquêtes réalisées en 2013 révèlent que les usagers sont en très grande majorité satisfaits de l'accueil (95 % à Cergy, 94 % à Argenteuil et 96 % à Sarcelles).** Ces résultats sont en amélioration par rapport à ceux de 2012 déjà élevés.

Une enquête est également réalisée au niveau départemental concernant la qualité de l'accueil téléphonique. Plus de 98 % des usagers ont été satisfaits de cet accueil en 2013.

Enfin, les attentes des usagers sont également recueillies lors des échanges avec les représentants des usagers (représentants des mairies, professionnels de





l'automobile et représentants d'associations de consommateurs et de personnes handicapées). Ces comités des usagers se réunissent au moins une fois par an sur chaque site.

### **c) Les points forts relevés lors des audits**

Les points forts relevés lors des audits sont similaires sur les trois sites. Ils font référence à :

- La qualité de l'accueil et au professionnalisme des agents ;
- Une bonne dynamique d'amélioration continue et une équipe réactive pour la mise en place d'actions d'amélioration ;
- La simplicité d'accès à la gestion documentaire (fiches de procédures) ;
- Le suivi rigoureux des formations ;
- L'efficacité du standard ;
- La bonne maîtrise de la gestion de crise.

## **< II > RATIONALISER ET MUTUALISER LES 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 2013.

### **1) Stratégie immobilière de l'État dans le Val-d'Oise**

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

**Le montant des cessions au 31 décembre 2013 est de 10 M€.**

Après l'installation en 2010 de la DDT et de la DDCCS dans la cité administrative, les services de la DDPP ont été regroupés sur un seul site au sein de l'immeuble Le Modem.

Cette dernière étape dans la création des DDI a permis d'atteindre les objectifs fixés par le secrétariat général du gouvernement (SGG) et France Domaine.

Par ailleurs, l'UT DRIEE a libéré les locaux qu'elle occupait précédemment et a emménagé dans ceux libérés par la DDSV et mis à disposition par le conseil général. L'économie supplémentaire concernant les loyers est de près de 80 000 €.

Plus précisément, les opérations engagées ont permis de réduire :

- De 3 965m<sup>2</sup> la surface utile occupée par les services de l'État dans le périmètre de la RéATE ;
- De 847 785 € la dépense immobilière annuelle (loyers externes et charges).

**Un nouveau projet est à l'étude concernant le transfert de l'office départementale des anciens combattants (ODAC) vers le site de la sous-préfecture de Pontoise. Il permettrait d'économiser un loyer en contrepartie d'une participation aux charges de fonctionnement de ce bâtiment, d'en optimiser l'espace et de réduire d'autant le coût de fonctionnement pour la sous-préfecture de Pontoise. Ce projet devrait se concrétiser durant le deuxième semestre 2014.**

## **2) Mutualisation des fonctions supports**

Le schéma départemental des mutualisations, engagé en 2010, vise le développement de l'inter ministérialité afin de réduire les coûts de fonctionnement et d'adapter le format des équipes de travail.

Dans ce cadre, les deux conventions signées en 2011 portant sur la maintenance des bâtiments entre la préfecture, la DDT, la DDCS et la DDFIP et sur le traitement du courrier entre la préfecture, la DDT et la DDCS, élargi à la DDPP en 2012, sont toujours en cours. La gestion mutualisée du courrier a permis une harmonisation progressive du traitement des courriers (autour de 1 000 courriers traités par jour) ainsi qu'une rationalisation des pratiques d'affranchissement (systématisation de l'envoi en lettre verte et en lettre suivie en lieu et place respective de la lettre prioritaire et de l'envoi avec AR) ayant permis de réaliser une économie d'environ 4 000 € en 2013.

2013 a également vu la mise en œuvre de la gestion électronique des courriers (GEC) avec l'application Maarch. Une phase expérimentale a été pilotée par le SMSI au sein de la DPAE entre avril et juillet 2013 pour analyser la pertinence de ce logiciel. Le fonctionnement relativement intuitif de l'application ainsi que le gain de temps et de traçabilité obtenus ont abouti à son déploiement au sein des services de la préfecture et des sous-préfectures début octobre 2013. Une formation auprès des secrétariats de direction et de l'encadrement a été réalisée par le SMSI pour une appropriation progressive.

L'ensemble des courriers réservés sont désormais indexés à partir de Maarch même si l'information des DDI et UT continue à être assurée par courriel dans l'attente d'un élargissement de l'utilisation. **L'intérêt de cet outil est néanmoins avéré tant pour la simplification qu'il permet dans la gestion du courrier réservé que pour la traçabilité du traitement ouvert aux services destinataires.**

D'autres projets de mutualisation ont abouti (diffusion des offres de formations transversales, prêt de véhicules de service entre administrations occupantes de la cité administrative).

**Après un travail de préparation avec les différentes administrations concernées, le service interministériel des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2014.** Rattaché auprès du secrétaire général de la préfecture, il permet de mutualiser les moyens matériels et humains de la préfecture, de la DDCS et de la DDPP en termes d'informatique et de réseaux.