

I - 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 2012.

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.

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 (DDP) 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) a permis d'atteindre les objectifs fixés par le secrétariat général du gouvernement (SGG) et France Domaine.

Par ailleurs, l'unité territoriale de la direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie (UT DRIEE) a libéré les locaux qu'elle occupait précédemment et a emménagé dans ceux libérés par l'ex direction départementale des services vétérinaires (DDSV) et mis à disposition par le conseil général. L'économie supplémentaire de loyers est de près de 80 000 €.

Plus précisément, les opérations engagées ont permis de réduire :

- de 3 965 m² 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).

2) La mutualisation des fonctions support

Le schéma départemental des mutualisations a été engagé en 2010 et validé au niveau régional en début d'année 2012. 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, les deux conventions signées en 2011 portant sur la maintenance des bâtiments entre la préfecture, la DDT, la DDCS et la direction départementale des finances publiques (DDFiP) et sur le traitement du courrier entre la préfecture, la DDT et la DDCS, élargie à la DDPP en 2012, sont toujours en cours.

D'autres projets de mutualisation ont abouti (diffusion des offres de formations transversale, prêt de véhicules de service entre administrations occupantes de la cité administrative). Certaines mutualisations déjà réalisées (standard, accueil et surveillance générale de la cité administrative) pourraient faire l'objet de convention entre les différentes administrations concernées. Enfin, les réflexions autour de la création d'un service interministériel des systèmes d'information et de communication se poursuivent.

II – Optimiser la qualité du service rendu au public et l’activité de délivrance des titres

1) L’amélioration du service rendu au public

a) Engagées depuis 2007 dans la démarche « Qualipref », la préfecture et les sous-préfectures obtiennent la labellisation « Qualipref 2 »

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 démarche de certification « Qualipref ». A l’issue d’un audit mené par un auditeur externe (l’AFNOR), Cergy et Pontoise ont obtenu leur première certification en 2007, Argenteuil et Sarcelles en 2008. Les modèles retenus sont « l’accueil du public et la délivrance de titres » pour Cergy, Sarcelles, Argenteuil, et « la communication de crise » pour Cergy.

En 2012, le référentiel « Qualipref » a été transformé. Il est désormais intitulé « Qualipref 2 ». La préfecture et les sous-préfectures de Sarcelles et d’Argenteuil ont réussi l’audit de passage à ce nouveau référentiel. La sous-préfecture de Pontoise, initialement certifiée sur les engagements portant sur les relations avec les collectivités, n’a pu poursuivre cette démarche suite à 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, publié par la direction générale de la modernisation de l’État en mars 2012. La préfecture accède au 3^e rang du classement (10^e au classement précédent) et la sous-préfecture de Sarcelles conserve sa place au 6^e rang. Bien que ne figurant pas aux premières places du classement, la sous-préfecture d’Argenteuil obtient un score permettant de qualifier la qualité de son accueil comme « plutôt satisfaisante ».

b) La réflexion permanente sur la qualité de l’accueil se traduit par des actions d’amélioration du service rendu aux usagers.

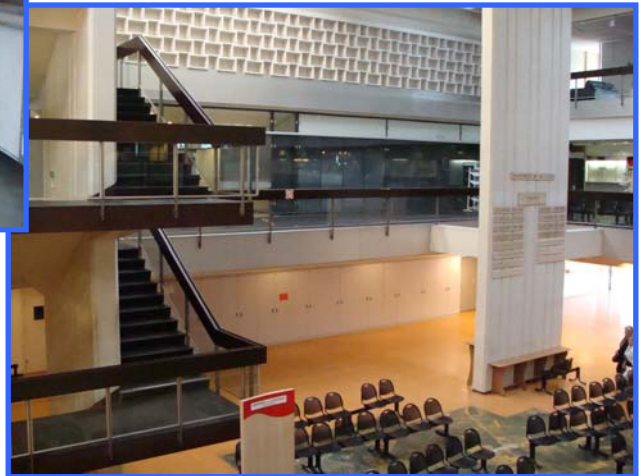
La qualité de l’accueil fait l’objet d’une évaluation permanente à partir de l’exploitation des sources suivantes :

- les indicateurs qualité,
- les enquêtes de satisfaction menées annuellement,
- les réclamations et suggestions des usagers,
- la réunion du comité des usagers,
- les résultats des audits qualité.

Cette évaluation est complétée par une veille régulière portant sur les conditions matérielles de l’accueil en préfecture (confort et propreté des espaces d’accueil, signalétique, services à disposition de l’usager...), ainsi que sur la fiabilité des informations diffusées sur le site internet et par affichage.

A partir de ce travail d’évaluation sont identifiés les points sensibles en matière de qualité de l’accueil et des actions d’amélioration sont alors mises en place. Les actions suivantes ont notamment été réalisées en 2012, directement perceptibles par les usagers reçus :

- les travaux d’aménagement du sas d’entrée,
- l’installation de nouveaux locaux pour la commission médicale,
- des améliorations de la signalétique,
- la refonte du site internet afin de le rendre plus simple et plus attractif.



2) L'activité de délivrance de titres

En 2012, la préfecture et les sous-préfectures ont accueilli **plus de 500 000 usagers dans leurs locaux**. 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 près de 123 000 appels (126 000 en 2011).

a) *Les cartes d'identité et les passeports*

La préfecture et les sous-préfectures ont **instruit et délivré environ 105 957 cartes d'identité (110 634 en 2011) et validé 77 638 passeports biométriques (73 021 en 2011)**. Le département compte 34 mairies équipées pour recevoir les demandes de passeport biométrique. Depuis le 1^{er} octobre 2011, les passeports de l'arrondissement de Sarcelles sont instruits en préfecture.

En contrepartie, la sous-préfecture a pris en charge l'accueil du public et l'instruction des demandes de titres d'identité républicain (TIR) et des documents de circulation pour étrangers mineurs (DCEM). Ce changement dans l'organisation permet ainsi aux usagers concernés d'être accueillis au plus près de leur domicile.

Les délais d'instruction des demandes de cartes d'identité et de passeports biométriques sont stables, respectivement de 6,3 jours pour les cartes d'identité (6,5 en 2011) et de 4,4 jours pour les passeports (contre 3,5 en 2011), conformes à l'objectif national.



b) Les usagers de la route

A l'échelle du département **ont été délivrés 50 052 permis de conduire (48 379 en 2011) et réalisées 202 112 opérations d'immatriculation des véhicules (132 179 en 2011)**. La conséquence observée de la mise en place du système d'immatriculation des véhicules (SIV) est le traitement de demandes plus complexes. En effet, le SIV permet désormais aux usagers d'effectuer leurs demandes auprès des professionnels de l'automobile qui traitent les demandes les plus simples.

Le délai d'attente pour le traitement au guichet d'un certificat d'immatriculation des véhicules au guichet (41 minutes en 2012 contre 49 en 2011) a été significativement réduit depuis la mise en place du SIV. Concernant les permis de conduire, les titres sont délivrés sur place en 30 minutes en moyenne.

Par courrier, le délai moyen de traitement des opérations SIV est de moins de 4 jours, et la délivrance des permis de conduire s'effectue en moins de 5 jours. Ces résultats permettent d'atteindre les objectifs nationaux. La préfecture du Val-d'Oise est l'un des départements pilotes sur le projet « Faeton », 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 délivré 44 553 titres de séjour (37 589 en 2011)**. La préfecture **a instruit 3 632 demandes de naturalisation (3 633 en 2011)**. Une procédure spécifique est proposée à ces usagers leur permettant d'obtenir leur carte d'identité en même temps que le décret de naturalisation. 1 200 demandes d'asile ont également été enregistrées.

Bien qu'en dehors du périmètre de la labellisation « Qualipref 2 », les attentes des ressortissants étrangers sont prises en considération par différents canaux : réclamations et suggestions, enquêtes de satisfaction. La mise en œuvre de la circulaire sur l'amélioration de l'accueil des ressortissants étrangers a été initiée fin 2012 et se poursuivra en 2013.

d) Les autorisations pour les professions réglementées

Concernant les professions réglementées, l'activité principale en préfecture concerne les autorisations préalables d'exercer une activité de sécurité privée ainsi que la délivrance des cartes professionnelles aux agents de sécurité privée. En 2012, **1 620 autorisations et 1 192 cartes professionnelles** ont été délivrées. Concernant ces demandes, la préfecture a maintenu un guichet d'accueil pour les demandeurs. En 2013, cette activité, transférée au conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS), ne sera plus exercée en préfecture.

La préfecture instruit également les demandes d'habilitations funéraires, ainsi que les demandes de laissez-passer mortuaires, les différentes autorisations et dérogations relatives aux inhumations et crémations. Au total, sur l'ensemble des sites du Val-d'Oise **1 193 demandes** ont été instruites.

La préfecture délivre également des cartes aux chauffeurs de taxi (240 en 2012) et de véhicules de tourisme (261).