

METTRE EN PLACE LA RÉVISION GÉNÉRALE DES POLITIQUES PUBLIQUES

I – Réforme de l'administration territoriale de l'État

Le 1er juillet 2010 est entrée en vigueur, comme dans les sept autres départements d'Ile-de-France, la nouvelle organisation des services de l'Etat, tant au niveau régional que départemental.

La nouvelle organisation territoriale de l'État s'articule autour **des services de la préfecture, des sous-préfectures, et de trois directions départementales interministérielles** :

- la **direction départementale des territoires** (DDT) conduit les politiques publiques en matière d'agriculture, d'aménagement et de développement durable des territoires, de construction de logements et de rénovation urbaine ;
- la **direction départementale de la cohésion sociale** (DDCS) met en œuvre les politiques publiques en matière de droits et de protection des personnes, d'accès à l'hébergement et au logement, ainsi que les actions relatives à la politique de la ville, à la jeunesse et aux sports ;
- la **direction départementale de la protection des populations** (DDPP) a en charge les politiques publiques en matière de protection des consommateurs, de santé et de protection des animaux, et contrôle la qualité et la sécurité de l'alimentation ;

Elle s'appuie également sur **quatre unités territoriales**, représentant chacune les directions régionales dans le département :

- l'**unité territoriale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi** (UT DIRECCTE) met en œuvre le développement des entreprises et de l'emploi, veille à l'amélioration de la qualité du travail et des relations sociales et contrôle la loyauté des marchés pour assurer la sécurité du consommateur ;
- l'**unité territoriale de la direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie** (UT DRIEE) conduit les politiques de prévention des risques industriels, de gestion des déchets et assure la réalisation des engagements issus du Grenelle de l'environnement ;
- le **service territorial de l'architecture et du patrimoine** (STAP), unité territoriale de la direction régionale des affaires culturelles (DRAC), est chargé de la promotion et de la protection du patrimoine (monuments historiques, sites inscrits ou classés) ;

La **direction départementale des finances publiques** (DDFiP), issue de la fusion de la trésorerie générale et de la direction des services fiscaux, a été installée le 1er novembre 2010.

Par ailleurs, la **délégation territoriale de l'agence régionale de santé** (DT ARS, créée le 1er avril 2010) met en œuvre, pour le compte du préfet, des attributions importantes en matière de santé publique et assure notamment la coordination de la lutte contre l'habitat indigne dans le département.



II – Rationalisation et mutualisation des moyens

La réorganisation de l'administration territoriale qui a donné lieu à la mise en place des DDI, le 1^{er} juillet 2010, s'est accompagnée d'une rationalisation du parc immobilier et d'une mutualisation des moyens logistiques des services de l'Etat.

1) La stratégie immobilière de l'Etat 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 cessions 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 évalué globalement à près de 6.5 millions d'€. Ce programme a été largement réalisé puisque fin 2010, le montant des cessions était de 5.587.768 €.

Installation des trois DDI :

Très rapidement après leur mise en place, la DDT et la DDPP ont été installées au sein de la cité administrative. Prochainement, la DDPP regroupera l'ensemble de ses services dans un même immeuble proche de la préfecture. Ainsi, les objectifs qui avaient été fixés par le Secrétariat général du gouvernement (SGG) et France Domaine ont été atteints.

Plus précisément, les opérations engagées ont permis de réduire :

- de 2 300m² la surface utile occupée par les services de l'Etat dans le périmètre de la RéATE,
- de 457.868 € la dépense immobilière annuelle (loyers externes et charges).



Un programme de travaux importants (2,4M €) est engagé pour moderniser la cité administrative en améliorant notamment la signalétique et l'accessibilité des usagers.

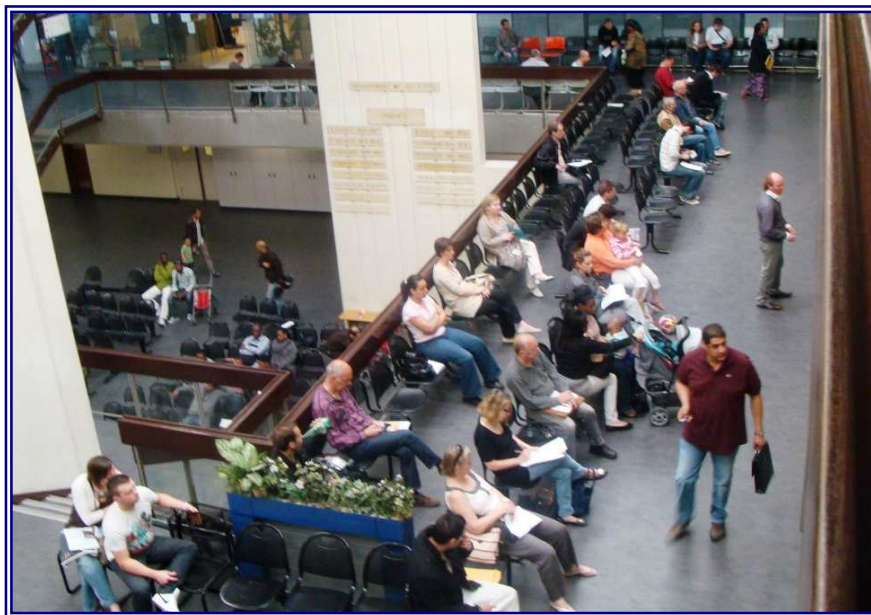
2) La mutualisation des fonctions support

L'élaboration d'un schéma départemental des mutualisations a été engagée avec pour objectif de développer l'interministérialité afin de réduire les coûts de fonctionnement et d'adapter le format des équipes de travail.

Cette réflexion permettra de finaliser des expériences déjà menées dans le Val-d'Oise. La mutualisation concernera les fonctions suivantes :

- formation continue,
- action sociale et médecine de prévention,
- traitement du courrier-reprographie,
- maintenance des bâtiments,
- accueil-surveillance générale,
- parc automobile,
- informatique-standard.

La validation du schéma départemental interviendra en décembre 2011.



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

1) L'amélioration du service rendu au public

a) La démarche de certification « Qualipref » a été engagée depuis 2007

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 modules retenus sont « l'accueil du public et la délivrance des titres » pour Cergy, Sarcelles et Argenteuil, « les relations avec les collectivités territoriales » pour Pontoise.

« La communication de crise » fait également l'objet d'une certification en préfecture.

En 2010, tous les sites ont maintenu leur certification, et le Val-d'Oise reste le seul département dont l'ensemble des sites préfectoraux est certifié « *Qualipref* ».

b) Les actions d'amélioration du service rendu aux usagers

– Des démarches d'amélioration des *process* (méthode LEAN) ont été mises en place pour contribuer à l'amélioration des délais d'accueil en matière de délivrance de cartes d'identité, de passeports, de cartes de séjour, et de procédures de naturalisation.

– La mise en place du guichet fiscal unique qui vise à regrouper sur un même lieu, les services de calcul et de recouvrement de l'impôt a été poursuivie. Les services de l'impôt des particuliers (SIP) de Garges-ouest et d'Argenteuil ville ont été créés le 1er avril 2010. Une démarche participative a été lancée en vue de la création des trois SIP de Cergy-Pontoise.

2) L'activité de délivrance de titres

Au cours de l'année 2010, les trois sites d'accueil du public ont accueilli 494 870 personnes (485 000 en 2009). 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 quelques 100 700 appels.



a) Les cartes d'identité nationales et les passeports

La préfecture et les sous-préfectures ont instruit et délivré **111 157 cartes nationales d'identité en 2010, et validé 71 348 dossiers de passeports biométriques**. A ce jour, 34 mairies sont équipées dans le département du Val-d'Oise pour recevoir les demandes de passeport biométrique.

La nouvelle réglementation (circulaire du 1^{er} mars 2010) associée à la procédure dématérialisée du passeport biométrique ont réduit de façon significative les délais d'obtention d'un passeport. Les services préfectoraux contrôlent et font établir en une semaine environ les passeports biométriques (hors délai éventuel d'obtention d'un rendez-vous en mairie).

b) Les usagers de la route

À l'échelle du département ont été délivrés **47 946 permis de conduire et réalisées 145 739 opérations** générant un titre ou une immatriculation au système d'immatriculation des véhicules (SIV).

c) Les ressortissants étrangers

Les services « étrangers » de la préfecture et des sous-préfectures ont accueilli **157 324 usagers** en 2010 (175 000 en 2009). **34 126 titres de séjour** ont été remis aux intéressés (37 085 en 2009) et **1 204 demandes d'asile** enregistrées (1 200 en 2009).



5 847 personnes ont acquis la nationalité française par décret de naturalisation (5 600 en 2009).

Bien qu'en dehors du périmètre de « *Qualipref* », les remarques et suggestions des usagers de ces services sont prises en considération. Leur satisfaction est également mesurée lors de l'enquête annuelle auprès du public.