



COMITE DE SUIVI **PLAN PREFECTURE NOUVELLE GENERATION**

Réunion du 21 juin 2017

Monsieur Denis ROBIN, Secrétaire Général du ministère, a présidé ce comité de suivi qui avait pour objectif de faire un point d'étape sur PPNG.

L'ensemble des organisations syndicales représentatives étaient présentes.

Le SAPACMI était représenté par Mme Françoise FORNASARI et M. Farid BAHO.

Six points ont été abordés :

- 1- Modalités de délivrance des CNI-PASSEPORTS et orientations prises par l'administration pour améliorer les délais ressentis par l'utilisateur.**
- 2- Détection des fraudes documentaires.**
- 3- Point d'étape sur le développement des télé-procédures « PC » (retour d'expérience de Cergy) et « CIV ».**
- 4- Relation à l'utilisateur (accompagnement et écoute).**
- 5- Premier bilan de fonctionnement des pôles d'appui juridique.**
- 6- Bilan des CAP et calendrier des formations.**

1- Modalités de délivrance des CNI-PASSEPORTS et orientations prises par l'administration pour améliorer les délais ressentis par l'utilisateur :

Côté CERT :

Depuis le 21 mars 2017, 27 CERT sont opérationnels dont celui de la préfecture de police de Paris et les 5 CERT d'outre-mer.

Le délai moyen de mise à disposition des titres sur l'ensemble du territoire national début juin est estimé à 17 jours (hors outre-mer). Ce délai devrait se réduire progressivement jusqu'à la fin de l'été.

Côté mairies :

Une enquête sur l'ensemble du territoire national a révélé que le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous est estimé à 24,5 jours avec de fortes disparités selon les collectivités. Cette donnée est un élément non négligeable du délai ressenti par les usagers. Les préfets sont donc invités à mettre en œuvre des actions correctives et à instaurer un dialogue et une pédagogie vis-à-vis des mairies. A ce titre, l'administration centrale avec l'appui de 10 préfectures et 30 mairies a élaboré un guide de bonnes pratiques à destination des mairies.

A ce jour, 267 nouveaux dispositifs de recueil ont été déployés ainsi que 320 patrouilles dans les mairies au niveau national.

Les améliorations :

- Sur les procédures de pré-demandes : simplification sur la création du compte + amélioration continue des télé procédures.
- Sur les délais d'instruction et de production : diminution significative des rejets photos + signatures sur les CNI suite à des évolutions effectuées au CNPT. Les rejets ont été réduits grâce au travail effectué pour une meilleure acceptabilité des dossiers.
- Sur les délais d'envoi : envois des CNI de Nouvelle Calédonie et Polynésie Française directement aux mairies et non plus aux préfectures.

2- Détection des fraudes documentaires :

Au 22 mai 2017, sur 106 préfectures et hauts commissariats, 89 ont désigné leur référent fraude départemental.

L'ensemble des référents fraude des CERT CNI/PASSEPORTS a été désigné. Certains d'entre eux prendront leur poste à compter du 1^{er} novembre.

Des formations spécifiques et un séminaire des référents fraude départementaux ont été mis en place. Un protocole est en cours avec la PAF et la Gendarmerie pour associer les compétences.

Les contrôles anti-fraude montent en puissance grâce à des outils plus performants et un contrôle plus efficace sur les demandes de CNI. Ainsi, avec TES la vérification FPR est systématique avant délivrance du titre + les automatisations de TES, à savoir 2D-DOC, COMEDEC, (« communication état civil » auquel 100 % des communes seront raccordées en novembre 2018), APERS (renouvellement après vérification des empreintes digitales) conduisent à une hausse de détection.

La fraude reste le sujet de préoccupation majeur de l'administration.

3- Point d'étape sur le développement des télé-procédures « PC » (retour d'expérience de Cergy) et « CIV » :

Pour les permis de conduire (PC) :

Depuis le dernier comité de suivi du 18 avril 2017, le volet PPNG PC a connu les évolutions suivantes :

- 26 avril 2017 : mise en ligne sur le site SNPC accessible par les équipes de préfectures de fiches réglementaires et descriptifs des modes opératoires dans le SNPC et le PGA pour tous les cas métiers traités.

- 15 mai 2017 : mise en place du site pilote de Cergy.

- 31 mai 2017 : diffusion du guide de procédures échanges permis étrangers et permis internationaux.

- 2 et 3 juin 2017 : mise en production d'une nouvelle version du système national des permis de conduire (SNPC) et du portail guichet agent (PGA) pour accompagner la mise en place du CERT de Mulhouse (gestion des flux de Vendée, Creuse et Haut-Rhin vers Mulhouse, gestion différenciée des flux préfectures et DDT notamment).

- 6 juin 2017 : mise en place du CERT de Mulhouse.

- Des mesures d'accompagnement ont été prises pour le lancement des sites pilotes : présence de patrouilleurs de l'ANTS et de la DSR sur site les premiers jours de mise en place pour conseiller les agents. Dans le même temps, les patrouilleurs de l'ANTS continuent à intervenir sur l'ensemble du territoire pour former les équipes en préfectures et DDT (91 sites formés au 15 juin).

Certains points d'attention à apporter sur les sites « pilote » :

- renforcer les compétences métiers au-delà de la maîtrise de l'outil,
- poursuivre la communication locale pour valoriser l'existence des télé-procédures et orienter les usagers vers ces dernières (site internet, flyers,...),
- le conseil aux écoles de conduite à poursuivre.

Les actions en cours :

- finalisation avec la SDRF d'outils d'e-learning pour permettre aux équipes (sites pilotes et préfectures) d'exercer leurs missions dans de bonnes conditions et de s'auto-former au-delà des formations assurées,
- prise en compte du fort renouvellement des équipes en préfectures qui doivent assurer l'instruction des permis dans les préfectures et sous-préfectures jusqu'au 1^{er} novembre prochain,
- Réunions de préparation pour la mise en place du site pilote de Nantes en septembre.

Pour les certificats d'immatriculations :

Le projet de dématérialisation des procédures de demandes de CIV a connu une étape importante s'agissant de la mise en service de la télé-procédure PILOTE « demande d'un duplicata » et de la préfiguration des 9 CERT CIV :

- 10 mai 2017 : publication du décret N° 2017-911 dématérialisant les demandes de duplicata,
- 18 mai 2017 : avis favorable de la CNIL sur les projets d'arrêtés,

- 1^{er} juin 2017 : publication au JO de 4 arrêtés dont l'arrêté portant création de la télé-procédure (TP) « je souhaite refaire mon certificat d'immatriculation » et l'arrêté modifiant le SIV,

- 2 juin 2017 : mise en service de la TP et de « l'outil CERT » permettant à deux agents préfigurateurs par préfecture, pour les 9 préfectures qui ont vocation à mettre en place les CERT CIV, de traiter par voie dématérialisée les cas non passants de la TP.

Objectifs :

- tester le travail « en mode CERT » (mode dématérialisé) avec l'outil CERT, pour les agents préfigurateurs,
- s'adapter à la nouvelle relation avec l'utilisateur,
- analyser les demandes des usagers aux points numériques.

La télé-procédure (TP) « demande de duplicata » est un pilote qui permettra d'améliorer les futures télé-procédures et le travail en mode CERT en octobre, avec le site « pilote » de Besançon et pour novembre avec les autres CERT.

Cette première TP ne s'est pas très bien passée :

Depuis le 2 juin, plus de 4 000 TP ont été initiées ; plus de 800 TP ont été réalisées avec succès ; 1 000 TP « en analyse CERT » après application des scripts de correction ; 877 TP ont fait l'objet d'une intervention du CERT ; plus de 500 sont des TP en double (ce ne sera plus possible à compter du mois de juillet) ; 712 TP ont fait l'objet d'un rejet motivé par le CERT ; 49 TP ont fait l'objet d'un rejet « système » (cas bloquant où l'utilisateur va au guichet).

A ce jour, tous les problèmes ne sont pas encore analysés voire identifiés.

4- Relation à l'utilisateur (accompagnement et écoute) :

Actions engagées en matière d'écoute des usagers :

- A Cergy et Orléans, un panel d'utilisateurs a effectué des tests sur 3 demi journées ; ces actions sont appelées à se poursuivre dans le cadre d'une logique d'amélioration continue.
- En cours de constitution : une instance nationale avec des acteurs diversifiés sous la présidence du secrétaire général.
- Lutte contre fracture numérique.
- mise en place d'outils de mesure de la satisfaction et l'exploitation des retours des usagers au niveau central dans le cadre d'une politique de « qualité de service »

Cible à atteindre : 297 points numériques dont 221 obligatoires et 76 demandés par les préfectures. (au 13 juin, 161 points numériques ouverts au public)

5- Premier bilan de fonctionnement des pôles d'appui juridique (PAJ) :

Rappel des étapes :

Novembre 2016 : mise en place des deux premiers PAJ compétents en matière de police administrative (Orléans et Dijon) et ouverture des prestations à l'ensemble des préfectures (instruction ministérielle du 16 novembre 2016).

Décembre 2016 : appel à candidature auprès de l'ensemble des préfectures pour décider de l'implantation de nouveaux PAJ.

Avril 2017 : ouverture de deux nouveaux PAJ compétents pour l'un, en matière de concours de la force publique et responsabilité de l'Etat (Marseille), et pour l'autre, en matière de conseil et contentieux statutaire (Limoges).

Septembre 2017 : Ouverture de deux nouveaux PAJ compétents pour l'un en matière de police administrative (Lille) et l'autre en matière de concours de la force publique et responsabilité de l'Etat (Strasbourg).

Les PAJ rencontrent un franc succès auprès des préfetures qui se sont saisies de cet instrument à plusieurs reprises. A noter que les prestations du PAJ « Conseil et Contentieux statutaire » sont ouvertes également aux SGAMI/SATPN ;

Quelques chiffres :

PAJ « police administrative » : 204 saisines et 180 prestations.

Les services rendus aux préfetures sont :

- aide à la définition d'une stratégie / rédaction d'une décision,
- conseil sur la sécurisation de décisions administratives,
- aide à la rédaction de transactions,
- conseils sur la gestion des recours administratifs ou indemnitaires,...

Les délais de traitement sont en moyenne de 10 jours environs.

PAJ « concours de la force publique » (avril 2017) :

72 saisines du PAJ de Marseille émanant de 28 préfetures pour 65 prestations réalisées : très bonne performance et réactivité.

PAJ « conseil et contentieux statutaire » (Haute Vienne) :

35 saisines émanant de 16 préfetures.

Le succès des PAJ s'explique par un recrutement de personnels de grande qualité (compétences juridiques de haut niveau), des échanges fluides avec les préfetures grâce à la dématérialisation.

6- Bilan des CAP et calendrier des formations :

Plan de formation CERT PC :

- séminaire des 25 chefs de CERT les 19 et 20 septembre,
- séminaire référent fraude CERT les 26 et 27 septembre,
- formation métier et management pour les cadres (3 sessions de 3 jours : du 26 au 28 septembre, du 3 au 5 octobre et du 17 au 19 octobre),
- formations cohésion d'équipes durant les 15 jours précédant l'ouverture,
- formation métier (agents) fin novembre début décembre,
- un accompagnement managérial collectif pour chaque CERT dans les 6 mois suivant l'ouverture.

Plan de formation CERT CIV :

Pour le site pilote de Besançon :

- 2 formations métier : les 27 et 28 novembre 2017 et le 29 et 30 novembre 2017,
- cohésion d'équipe : les 31 août et 1^{er} septembre,

Pour les autres CERT :

- classes virtuelles sur la réglementation et les télé-procédures les 30 mars et 11 mai,
- séminaires des chefs CERT les 18 et 19 septembre 2017,
- séminaire référents fraude du 21 au 22 septembre 2017,
- formations cohésion d'équipe durant les 15 jours précédant l'ouverture,
- formation métier (agents) semaines 48, 49, 50,
- un accompagnement managérial collectif pour chaque CERT dès février 2018.

Plan de formation PPNG :

- Formations juridiques dès le mois d'octobre 2017,
- formations des référents « fraude départementaux » en mai puis dès le 4 juillet 2017 : 14 formations d'une durée de 3 jours sur le diagnostic de fonctionnement des services puis enfin à l'automne pour l'animation de réseau de correspondants et l'élaboration de documents d'information,
- Du 5 au 7 juillet 2017 : formations relatives à la coordination des politiques publiques interministérielles et développement de l'ingénierie territoriale,
- Octobre et novembre 2017 : formations concernant le renforcement de la politique des sécurités et la gestion locale des crises.

Concours et examens professionnels : Nombre d'inscrits aux différents recrutements en 2017

Concours direct d'Attaché externe / interne :
1959 (2447 en 2016) / 2373 (1283 en 2016)
Admissibilité est fixée au 4 juillet – Admission : 22 septembre

Examen professionnel d'Attaché :
1483 (1263 en 2016)
Admissibilité est fixée au 6 juillet – Admission : 6 octobre

Examen professionnel de SACN :
3491 (2776 en 2016)
Admissibilité est fixée au 26 juin – Admission : 29 septembre

Bilan des CAPL :

Quelques chiffres :

488 mouvements d'adjoints administratifs sont intervenus à l'occasion des CAPL de mobilité du premier trimestre 2017. Ces mouvements sont en hausse de 14% par rapport à ceux des CAPL de fin 2016. Parmi ces mouvements, 160 sont dans le périmètre des préfectures dont 80

mouvements sortants d'agents concernés directement par PPNG, soit plus de 50% de l'ensemble des sorties pour le périmètre préfecture.

Ces 80 mouvements PPNG se répartissent essentiellement entre les périmètres police nationale et préfectures, respectivement 41% et 47%.

Bilan des CAPN de mai –juin 2017 :

Pour le périmètre préfecture, 679 mouvements de personnels administratifs (241 attachés, 227 secrétaires administratifs et 211 adjoints administratifs). Parmi ces mouvements, 160 concernent les agents impactés par PPNG. Ces mouvements se répartissent principalement entre les périmètres des préfectures (69%) et de la police nationale (25%).
