



COMITE DE SUIVI PLAN PREFECTURE NOUVELLE GENERATION

Réunion du 3 octobre 2017

Monsieur Denis ROBIN, Secrétaire Général du ministère, préside ce 11^e comité de suivi du Plan préfecture nouvelle génération.

Le **SAPACMI** est représenté par Mme Françoise FORNASARI.

Figurent à l'ordre du jour les points suivants :

- 1 - Calendrier d'achèvement des travaux du plan PNG**
 - 2 - Renforcement des compétences et des moyens du PIACL**
 - 3 - Nouveau point d'étape sur le développement des télé-procédures « PC » et des sites pilote PC et CIV.**
 - 4 - État d'avancement du serveur vocal interactif (SVI)**
 - 5 - Présentation de la campagne de communication nationale**
 - 6 - Point sur le repyramidage et les formations proposées.**
 - 7 - Modernisation du secrétariat des commissions médicales**
-

1- Calendrier d'achèvement du déploiement opérationnel du Plan Préfecture Nouvelle Génération

Le calendrier fixé sera respecté.

Le site pilote de Besançon a ouvert ce 2 octobre.

La généralisation du dispositif avec l'ouverture de l'ensemble des **CERT CIV et PC** est annoncée pour **le 6 novembre**. Dès cette date, plus aucun dossier ne sera reçu en préfecture (ils devront être renvoyés aux usagers).

La fermeture des guichets résiduels interviendra le 1^{er} décembre.

Jusqu'en mars 2018, les versions informatiques CIV évolueront avec des livraisons de nouvelles télé procédures.

Concernant les **CNI/PASSEPORTS** : des DR supplémentaires sont en cours de déploiement, dans les prisons notamment, et des correctifs ont été apportés à l'application TES.

En mars 2018, tout sera achevé au niveau des titres et **les missions prioritaires** (fraude, sécurité, contrôle de légalité, ingénierie territoriale) seront renforcées.

Par ailleurs, **le repyramidage** se poursuivra comme prévu jusqu'en 2020.

2 – Renforcement des compétences et des moyens du PIACL

Rappel : le Pôle Interrégional d'appui au contrôle de légalité (PIACL) a été créé en 2002 à titre expérimental pour 20 préfectures et étendu à la métropole et l'Outre-mer en 2015.

Le PIACL a un rôle d'appui aux Préfets en matière de contrôle de légalité ; les avis sont rendus dans un délai moyen de 10 jours (2016 avis rendus en 2016).

Le PIACL assure également une veille juridique et jurisprudentielle et anime des actions de formation.

Dans le cadre de PPNG : conformément aux préconisations de la Cour des Comptes, le PIACL est renforcé avec la création de 2 chambres (3 ETP chacune : 1 chef de chambre et 2 juristes).

- **Chambre des « dossiers complexes »** : chambre mise en place le 1^{er} septembre 2016 visant à assurer un suivi individualisé avec un accompagnement des services de l'État tout au long de la démarche (123 dossiers traités depuis sa création).
- **Chambre « contrôle budgétaire »** : créée le 3 avril 2017 ; compétente en matière de contrôle budgétaire et d'intervention économique en partenariat avec les réseaux des finances publiques et des Chambres régionales des comptes (103 avis rendus à ce jour dans un délai moyen de 10 jours).

3 – Nouveau point d'étape sur le déploiement des télé-procédures « PC » et des sites pilote PC et CIV.

3.1 : Permis de conduire

Depuis le dernier comité de suivi PPNG :

– renforcement des équipes des sites pilote de Cergy et Mulhouse,

– correctifs des anomalies du Portail guichet Agent (PGA),

– 11 septembre : mise en place des CERT de Nantes et Paris – développement d'une application qui permettra aux services des étrangers de faciliter et automatiser l'enregistrement des dossiers avant l'envoi à Nantes et d'un PGA « échanges permis étrangers » pour les équipes de Nantes et Paris. Des tests seront effectués courant octobre sur 2 sites pilotes (dont Nantes) avant généralisation à l'ensemble des préfectures,

– accompagnement des écoles de conduite : plus de la moitié des auto-écoles ont ouvert un compte professionnel et recourent aux télé-procédures. Des livrets d'utilisation « pas à pas » ont été réalisés et diffusés et un courrier a été adressé à l'ensemble des auto-écoles les informant des simplifications.

Les 24 CERT ouvrent le 6 novembre. Les préfectures ne devront plus avoir de stocks ; mais elles conserveront un accès au SNPC pour traiter les dossiers papier en stock au delà du 6 novembre, ainsi que les dossiers d'échange de permis étrangers qui étaient engagés avant la création du CERT de Nantes.

3.2 : Le certificat d'immatriculation

Depuis le dernier comité de suivi PPNG :

- mise en service de 4 nouvelles télé-procédures (déclaration de cession – de changement de titulaire – changement d'adresse et duplicata) qui représentent les plus gros volumes en préfecture.
- démarrage du CERT pilote de Besançon le 2 octobre,
- 19 septembre : démarrage des sessions de formation « prise de poste » de tous les agents en CERT,
- Préfiguration des 9 CERT CIV depuis juin 2017.

Un guide du traitement des cas non passants est en ligne sur le site de la DSR.

Le Secrétaire Général propose aux organisations syndicales de se revoir avant la date du 6 novembre pour faire un dernier point avec communication des chiffres des effectifs par CERT et le nombre de titulaires et de vacataires (à la demande de l'ensemble des OS).

4 – État d'avancement du serveur vocal interactif (SVI)

Le numéro du SVI : **34 00 en métropole et 09 70 83 07 07 en Outre-mer.**

Le SVI apporte des réponses automatisées à l'utilisateur. C'est un SVI d'informations juridiques des différents titres et il indique les sites ou lieux où l'utilisateur peut trouver la réponse à ses questions :

- sur les 4 titres : certificat d'immatriculation des véhicules, permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport
- en cas d'absence de réponse, mise en relation avec un opérateur

C'est un service payant : 0.06 €/minute soit 18 centimes les 3 minutes.

Des tests utilisateurs ont été effectués le 28 septembre et se sont révélés globalement satisfaisants.

Mise en service du SVI : le 16 octobre 2017.

Le support usagers sera assuré par le Centre de Contact Citoyens (CCC) à Charleville Mézières avec des télé conseillers formés et polyvalents sur tous les titres (95 télé conseillers à compter du 9 octobre et 177 à compter du 1er décembre).

Les CERT, les mairies et les professionnels auront un numéro dédié pour joindre le Centre de Charleville Mézières.

5- Présentation de la campagne de communication nationale

Le Ministère de l'Intérieur a décidé d'investir dans la relation à l'utilisateur : kits électroniques (tutoriels – vidéos – flyers- infographies à disposition des préfets) – relations presse nationale – spots radio – affiches – sites web – achats d'espaces publicitaires (Facebook – le Bon Coin – Google -...).

À noter : beaucoup de préfets sont très proactifs dans la presse quotidienne régionale.

6- Point sur le repyramidage et les formations proposées

6-1 : Formations

Management :

Janvier 2017 : 23 responsables de CERT formés,
Février 2017 : 19 référents fraude formés,
Avril 2017 : 120 cadres de proximités formés en 4 sessions.

Cohésion d'équipe :

25 sessions de formation réparties sur 28 CERT : 607 agents formés.

Métier :

48 sessions de formation : 610 agents formés.

Des Sessions complémentaires sont prévues au 1er semestre 2018.

PRINCIPES DES FORMATIONS POUR CERT PC/CIV

Des formations « métiers » et des formations « cohésion d'équipe » seront dispensées sur site à tous les personnels.

Planning des formations pour tous les CERT CIV

Classes virtuelles sur la réglementation et les télé-procédures les 30 mars et 11 mai 2017,

Séminaire des chefs CERT les 18 et 19 septembre 2017,

Séminaire Référents Fraude du 21 au 22 septembre,

Formations cohésion d'équipe durant les 15 jours précédant l'ouverture,

Formations métiers (agents) en deux temps : fin novembre (dans les deux semaines précédant l'ouverture) et dans les trois semaines après l'ouverture,

Formations groupe d'échanges de pratiques managériales les 8 et 9, 15 et 16, 25 et 26 janvier,

Accompagnement managérial collectif pour chaque CERT dans les 6 mois suivant l'ouverture.

Planning des formations pour les CERT PC :

Séminaire des chefs de CERT les 19 et 20 septembre,

Séminaire des référents 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,

Accompagnement managérial collectif pour chaque CERT dans les 6 mois suivant l'ouverture.

Focus sur les formations au contrôle de légalité

Maîtriser l'utilisation de l'outil applicatif @ctes (dès novembre 2017),

Techniques de greffe et conseil juridique adapté au contrôle de légalité (dès le 9 octobre 2017),

Technique du déféré préfectoral (dès le 10 octobre 2017),

Marchés publics (dès le 7 et 8 décembre à Nantes),

Urbanisme (dès le 16 décembre à Rouen) ;

Fonction publique (dès le 13 et 14 décembre à la PRIF),

Développement économique (dès le 18 octobre à Lognes).

Focus sur les formations d'expertise juridique

Dès la fin du mois d'octobre 2017, trois tutoriels : la connaissance des juridictions judiciaires - la vie d'un dossier devant une juridiction administrative – la connaissance des juridictions administratives.

Dès le mois de novembre 2017, des formations relatives: – aux techniques oratoires – aux techniques rédactionnelles de mémoires contentieux – à la veille juridique et aux outils applicatifs (SIAJ).

6-2 : repyramidage

Concours et examens professionnels

Concours direct d'Attaché externe / interne :

Inscrits : 1959 / 2373

Admissibles : 140/151

Admis : 40/42 – listes complémentaires 16/10

Examen professionnel d'Attaché

Inscrits : 1483

Admissibles : 144

Admis : 6 octobre

Examen professionnel de SACN

Inscrits : 3491

Admissibles : 270

Admis : 80

Le bilan du repyramidage au 30 septembre 2017 est au-delà et se fait plus vite que prévu, avec une progression au 1^{er} janvier 2018 égale à **20 % de A, 32.49 % de B et 47.49 % de C.**

7 – Modernisation du secrétariat des commissions médicales

Les principes de la modernisation :

- Suppression des tâches chronophages et dénuées de « valeur ajoutée » (convocation de l'utilisateur – gestion individuelles des rdv – accueil de l'utilisateur,...)
- responsabilisation des usagers (rendez-vous en ligne – conserve son dossier – demande en ligne du nouveau titre)
- Protection des agents en garantissant le respect du secret médical (l'utilisateur conserve l'ensemble des ses documents médicaux - relation directe entre l'utilisateur et le médecin)

Une expérimentation est en cours jusqu'au 2 novembre sur 3 sites : Nancy, Rouen et Agen.

Activités maintenues en préfecture :

- ✓ Prise de l'arrêté de suspension et information de l'utilisateur de la nouvelle procédure
- ✓ Programmation des commissions
- ✓ Traitement des avis défavorables rendus par les médecins et des cas de non présentation
- ✓ Instruction de la nouvelle demande de titre
- ✓ Remise du titre à l'utilisateur

Généralisation de la nouvelle procédure : **le 2 novembre.**
