

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

I. Contexte

II. PPNG, premier bilan

III. La démarche qualité de la préfecture

IV. Un nouveau référentiel, de nouveaux objectifs

V. Site de Saint Sébastien – calendrier des travaux

VI. Réclamations / suggestions des membres

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

I. Contexte

I - Contexte

- S'inscrivant dans le cadre d'une modernisation de ses procédures et dans un constant souci d'amélioration de sa relation à l'utilisateur, le « Plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) a été lancé en 2016
- Cette réforme, plus importante évolution du réseau des préfectures depuis 1982, a produit ses effets en 2017 et 2018
- Déjà concernée avant le PPNG par l'amélioration de sa qualité, avec les démarches Marianne et Qualipref 2.0, la préfecture des Bouches-du-Rhône s'inscrit dans une nouvelle démarche, incluant encore davantage les technologies du numérique

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

II. PPNG, premier bilan

II – PPNG, premier bilan

Trois changements majeurs ont été opérés par le PPNG :

1. Le développement de télé-procédures ergonomiques et aisément identifiables.

Recours aux télé-procédures pour les demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de carte grise.

2. Présence de points numériques et médiateurs numériques sur tous les sites

Partout sur le territoire, un accès au numérique avec un accompagnement, si nécessaire, pour l'accomplissement des démarches dématérialisées.

3. Un réseau de partenaires (mairies, partenaires des secteurs public, para-public et associatif) et de tiers de confiance (professionnels de l'éducation routière et du secteur automobile...) présents sur l'ensemble du territoire.

Au travers de sa réforme, le ministère de l'Intérieur renforce ainsi la proximité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire et notamment en milieu rural.

II – PPNG, premier bilan

En 2018, pour tous les titres (hors étrangers) :

INTERNET

www.demarches.interieur.gouv.fr

Préfectures

Agence nationale
des titres sécurisés

www.ants.gouv.fr

www.service-public.fr

Site internet des professionnels
habilités



PHYSIQUE

Points numériques en préfectures
et sous-préfectures

Mairies

Partenaires : maisons de service
au public MSAP

Tiers de confiance : professionnels
de l'automobile et auto-écoles



II – PPNG, premier bilan

Des téléprocédures opérationnelles mais perfectibles :

1. **ANTS** : Les bugs et lenteurs initiaux se sont résorbés

2. **Permis de conduire** :

- Evolutions apportées : état du dossier visible par l'utilisateur sur son compte, règles sur l'envoi de pièces justificatives assouplies, retards d'impression absorbés, pré-demande en ligne pour les permis internationaux...
- Evolutions attendues : Correctifs sur les dysfonctionnements d'envoi de certains permis aux particuliers, possibilité donnée aux auto-écoles de créer un compte pour un candidat souhaitant s'inscrire au permis

II – PPNG, premier bilan

Des téléprocédures opérationnelles mais perfectibles :

Certificats d'immatriculation :

- Evolutions apportées: prolongement de 1 à 4 mois des immatriculations en WW, opérations de déstockage, procédure de contournement en cas de blocage de paiement, possibilité pour les professionnels de payer les taxes par virement et plus seulement par carte bancaire, disparition des mentions “déplacez vous en préfecture”, envoi du code confidentiel par mail en cas de perte.
- Evolutions attendues : extension des habilitations au SIV pour les réparateurs et carrossiers qualifiés, corrections de certains bugs lors du paiement liés aux multi-opérations, possibilité de création d'un compte pour les personnes morales...

II – PPNG, premier bilan

Des téléprocédures opérationnelles mais perfectibles :

Certificats d'immatriculation :

- Au niveau national :

- 200 000 dossiers en souffrance, soit 9 de travail ;
- 3,5 millions de cartes grises envoyées depuis novembre 2017 ;
- 80 % des démarches faites de manière automatique

- Annonce du ministre de l'Intérieur :

"Nous allons travailler à une simplification (...) de manière à rendre plus lisible, plus efficace, plus simple l'ensemble de ce qui est demandé".

II – PPNG, premier bilan

Un accompagnement numérique partenaire à développer

- Les MSAP, mairies ou le tissu associatif local, qui disposent déjà d'espaces numériques pourraient intégrer le champ des téléprocédures « PPNG »
- En lien direct avec le référent numérique de la préfecture, les associations disposeraient des outils nécessaires pour renseigner au mieux les usagers, de supports de formation et d'une actualisation régulière de la documentation.
- L'objectif : publier sur le site de la préfecture une carte la plus exhaustive possible des lieux au sein de chaque département dans lesquels les usagers peuvent être accompagnés sur les téléprocédures du ministère de l'Intérieur

II – PPNG, premier bilan

Où en est-on dans le département ?

Dans les Bouches-du-Rhône :

- 20 espaces numériques existent déjà en mairies, 14 en MSAP ou espaces associatifs ;
- 15 mairies souhaitent installer un espace numérique au sein de leur accueil.

Deux sessions de formation ont eu lieu les 19 avril et 31 mai 2018 pour les médiateurs numériques ou agents d'accueil des sites volontaires afin de construire une carte qui compte aujourd'hui plus de 27 sites accueillant les usagers sur des points numériques .

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

III. La démarche qualité de la préfecture

III – La démarche qualité de la préfecture

- 2013 « Référentiel Marianne » : Qualité de l'accueil
 - Préfecture 13 labellisée (puis perte labellisation suite PPNG)
- 2016 « Référentiel Qualipref 2.0 » Modernisation des services
 - Préfecture 13 labellisée (puis perte labellisation suite PPNG)
- 2018 Évolutions du référentiel « Qualipref 2.0 » dans le cadre d'une dématérialisation constante des procédures
 - **Objectif labellisation 2019 !**

III – La démarche qualité de la préfecture

Des engagements qui perdurent

- Un accueil de qualité : physique, en ligne et par téléphone
- Des délais d'attente maîtrisés
- Une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite
- Une information claire et à jour sur tous les canaux
- Des enquêtes de satisfaction
- Un suivi des réclamations / suggestions sous toutes leurs formes
- La tenue d'un Comité Local d'Usagers

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

IV. Un nouveau référentiel, de nouveaux objectifs

IV – Un nouveau référentiel, de nouveaux objectifs

Un périmètre élargi

- **Module 1** : Services en relation directe avec l'utilisateur (accueil général, PAN et services étrangers), qui concerne le BCR, la DMIN et les sous-préfectures
- **Module 4** : Relations avec les collectivités territoriales, qui concerne la DCLE et les sous-préfectures
- **Module 7** : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur, qui concerne le SIRACEDPC et la communication

IV – Un nouveau référentiel, de nouveaux objectifs

Des engagements encore plus développés

- En 2020, réponse aux réclamations / suggestions dans les 5 jours si envoi électronique, 10 jours pour les autres canaux.
- En 2020, réponse aux courriers en 10 jours, aux courriels en 5 jours.

IV – Un nouveau référentiel, de nouveaux objectifs



Des mesures en faveur de l'inclusion numérique

- Mise à disposition des téléprocédures pour les titres, et imprimés et listes des pièces justificatives en ligne pour les autres démarches
- Mise à disposition de points numériques avec ordinateur, imprimante et scanner sur tous les sites et accompagnement par un médiateur numérique
- Promouvoir le développement d'espaces numériques chez nos partenaires (collectivités territoriales, associations ...)

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

V. Site de Saint Sébastien – calendrier des travaux

V – Site de Saint Sébastien – calendrier des travaux

- **4 juillet 2018** : début des travaux du bâtiment Saint Sébastien
- **4 janvier 2019** :
 - Bureau de la circulation routière → bâtiments provisoires
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiments provisoires
- **15 février 2020** :
 - Bureau de la circulation routière → bâtiments provisoires
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiment Saint Sébastien
- **4 avril 2021**
 - Bureau de la circulation routière → bâtiment Saint Sébastien
 - Bureau de l'accueil et l'admission au séjour → bâtiment Saint Sébastien
- **4 avril 2022** : fin des travaux

Comité local des usagers 2018 – Vendredi 8 juin 2018

Préfecture des Bouches-du-Rhône

Réclamations, suggestions ?

VI – Réclamations / suggestions des membres

Membres présents :

Préfecture et sous-préfectures des Bouches-du-Rhône :

- Maxime AHWEILLER, secrétaire générale adjointe ;
- Florentine SAVIANE, chargée de mission qualité et animation du changement ;
- Anne-France GIRARD, contrôleur de gestion ;
- Amélie SIRVAIN, adjointe au chef du bureau de l'accueil et de l'admission au séjour (BAAS) ;
- Frédéric BERNARD, chef du bureau exploitation et qualité du service ;
- Hélène CARLOTTI, adjointe au chef du bureau de la circulation routière ;
- Claire LAGET, chef du bureau des étrangers, de la réglementation et de la sécurité (sous-préfecture d'Arles)
- Annie BERTRAND, adjointe au chef du bureau des étrangers, de la réglementation et de la sécurité (sous-préfecture d'Arles)
- Tony MAZIER, stagiaire IRA, mission performance et modernisation.

Associations représentatives des usagers :

- Jean BERNARD, trésorier de l'association UFC que choisir des Bouches-du-Rhône ;
- Rachel BARON, chargée de l'information juridique à la chambre des métiers et de l'artisanat régional – PACA ;
- Aline GEIMZA, directrice du centre d'accès aux droits des étrangers (CADE) ;
- Michel GUISTI, délégué du défenseur des droits ;
- Pierre NAHON, trésorier de la Croix Rouge Aix-Marseille ;
- Chantal CHOPARD, responsable de service Union départementale des associations familiales (UDAF) ;
- Kamel MOKRANE, chargé de mission Union départementale des associations familiales (UDAF) ;
- Jamy BELKIRI, présidente Fédération départementale familles de France.

VI – Réclamations / suggestions des membres

Délégué du défenseur des droits :

- Il y a un déficit d'accompagnement et de simplification des démarches en ligne
Sur le site impots.gouv.fr, il y a des boîtes de dialogue qui guident l'utilisateur pas à pas et dès qu'il le souhaite
Ex : un dossier est resté bloqué 7 mois malgré le fait qu'il soit validé sans que l'utilisateur ne sache quoi faire.
- Comment font les détenus pour réaliser leurs démarches de titres ?
- Les délais de l'OFII sont extrêmement longs et les refus très nombreux
- Qui contacter pour la formation aux médiateurs numériques ?
- Félicitations aux services de la préfecture pour leur réactivité et leur proactivité à chaque sollicitation concernant les blocages liés au site ANTS. Le système fonctionne très bien.

Réponses de la préfecture :

- Le système de boîte de dialogue est une idée intéressante qui sera transmise au niveau national.
- Les détenus réalisent leurs démarches habituellement lors de leurs permissions de sortie, sinon ils passent par le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)
- Le démarrage du traitement des dossiers par l'OFII, notamment pour les étrangers malades a été très difficile. Un plan de déstockage est en cours et de nouveaux processus vont être mis en place pour un traitement plus rapide.
- Pour la formation, il convient de contacter Florentine Saviane (florentine.saviane@bouches-du-rhone.gouv.fr)

VI – Réclamations / suggestions des membres

Fédération départementale familles de France :

- Les professionnels de l'automobile, et des prestataires « opportunistes » réalisent les prestations de cartes grises pour des coûts allant jusqu'à 40 euros. Les personnes les plus éloignées du numérique sont les plus exposées. Qu'en est-il de la réglementation à ce sujet ?

Réponses de la préfecture :

- Il n'y a pas de réglementation des tarifs, ce sont les tiers de confiance qui fixent le prix de leurs prestations. C'est une prestation de service légale. Toutefois, la possibilité de communiquer davantage sur les points numériques ou sur un tarif moyen raisonnable est intéressante, elle sera transmise au niveau national.

Union départementale des associations familiales UDAF:

- Quelle dématérialisation pour les titres de séjour ?
- Un guichet spécifique pourrait-il être mis en place pour les associations ?

Réponses de la préfecture :

- Des projets de dématérialisation sont en cours mais les guichets restent pour l'instant nécessaires pour la prise d'empreintes obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2018.
- Mettre en place un guichet spécifique constituerait une rupture d'égalité, en revanche les associations peuvent s'adresser à la boîte fonctionnelle pref-etrangers@bouches-du-rhone.gouv.fr

VI – Réclamations / suggestions des membres

Centre d'accès aux droits des étrangers (CADE)

- Est-il possible de faciliter la délivrance de titres de séjour pour les résidents de longue date avec passeport ? Avec un guichet spécifique ?
- Il serait intéressant de communiquer largement sur les horaires d'affluence et les conseils pour éviter de faire la queue trop longtemps.

Réponses de la préfecture :

- Cela n'est réglementairement pas possible et créerait une rupture d'égalité vis-a-vis des autres usagers
- Ces informations seront mieux communiquées à l'accueil physique et en ligne.

UFC Que Choisir ?

- Que faire pour les personnes qui subissent de longues files d'attente au service des étrangers, notamment la nuit?

Réponse de la préfecture :

- Cela fait des mois qu'il n'y a plus d'usagers qui attendent la nuit. Le délai d'attente moyen au guichet est de 25 à 30 minutes. Il n'y a plus de système de tickets depuis 3-4 ans pour éviter les « reventes » de ces tickets. Le mercredi il y a beaucoup moins d'affluence.