

LE PLAN

Préfectures Nouvelle Génération

*Comité de suivi
20 Septembre 2016*



*Inscrire les préfectures dans
l'avenir des territoires*

La stratégie de communication du plan « préfectures nouvelle génération »

A ce stade du déploiement du plan « préfectures nouvelle génération », l'enjeu est de garantir, par une communication adaptée, l'adhésion des usagers à la réforme.

Les grands axes du plan de communication qui a été présenté le lundi 20 septembre sont les suivants :

- guider l'utilisateur dans le parcours digital des nouvelles interfaces dédiées à la délivrance des titres ;
- valoriser l'adaptation des procédures administratives aux évolutions technologiques, qui participe de la modernisation de l'Etat dans l'objectif d'offrir un meilleur service aux administrés ;
- démontrer que cette modernisation s'accompagne de la plus grande vigilance de l'Etat quant à la sécurité et à la fiabilité des démarches.

S'y ajoute l'objectif de communication interne à l'administration de faire connaître la réforme à l'ensemble des agents du ministère et à nos partenaires des autres administrations de l'Etat, mais aussi des collectivités territoriales et des partenaires comme La Poste.

L'ensemble des nouvelles procédures « PPNG » sont identifiées par une identité graphique immédiatement identifiable.



Reprenant les codes officiels (Marianne, présence des trois couleurs du drapeau), ce visuel ne mentionne pas les préfectures ou le ministère de l'intérieur en particulier. Même si les préfectures et sous-préfectures restent au centre du dispositif, avec les CERT, le choix a été fait de cibler les démarches de l'utilisateur plutôt que l'organisation des services.

Les messages, qui feront l'objet d'une diffusion nationale et régionale sur différents supports (kit de communication à destination des préfectures et de leur service de communication, médias, internet, réseaux sociaux, espaces publicitaires) et de déclinaisons locales, porteront sur les thématiques suivantes :

- « des démarches administratives plus rapides et sans déplacements » ;
- « un Etat moderne qui adapte ses procédures aux évolutions technologiques » ;
- « face à la fraude documentaire, une sécurité renforcée ».

La campagne de communication se déroulera en trois temps :

- une phase de lancement en novembre 2016 - début 2017 ;
- un renforcement des messages début 2017 - août 2017 ;
- une consolidation de la communication en septembre 2017.

Dès le déploiement d'expérimentations dans des sites pilotes, une communication appropriée sera mise en place au plan local. C'est au moment de la généralisation de la réforme que la communication sera engagée au plan national.

L'aménagement immobilier des centres d'expertise et de ressources titres (CERT)

La mise au point avant l'été d'un cahier des charges consacré au déploiement des CERT avait permis de préciser la répartition des attributions entre ces derniers, les préfectures et les autres services partenaires.

Durant l'été, le recueil des expressions de besoins des préfectures pour la mise en place des futurs CERT a donc pu être organisé, sur les plans immobiliers et concernant les conditions de travail des agents. 47 projets en métropole et 3 en Outre-Mer ont été adressés par les préfets concernés à l'administration centrale (DEPAFI), après une phase d'échanges.

D'ores et déjà, 14 projets d'aménagement immobilier de CERT « CNI - Passeport » ont fait l'objet d'une validation prioritaire afin de pouvoir déléguer les crédits et engager sans tarder les aménagements immobiliers, dans le respect du calendrier d'ouverture des CERT prévue entre février et mars 2017.

Le financement du volet immobilier de PPNG est assuré par une enveloppe dédiée à hauteur de 7M€. Ce budget permettra une installation des CERT dans les meilleures conditions, sans peser sur les crédits de fonctionnement des préfectures concernées.

Dès juillet, 450 000 euros ont été mis à la disposition du ministère par France Domaine afin de pouvoir répondre aux premiers besoins en études. Il est prévu que le solde (6,550M€) soit rendu disponible en 2016 et 2017, au fur et à mesure de la réalisation des travaux.

Comment sont financés les travaux d'installation des CERT ?

Les sites retenus pour accueillir des CERT l'ont été en tenant compte des surfaces et équipements disponibles. L'objectif du financement par l'administration centrale est de fournir des centres « clés en mains », permettant une appropriation rapide par les agents et une optimisation des moyens et surfaces.

Les crédits délégués par l'administration centrale viennent financer les travaux d'aménagement intérieur rendus nécessaires par l'installation (cloisons, faux plafonds, ventilation, chauffage, menuiserie, peinture, etc.) et des dépenses directement liées à l'installation des agents, notamment de sécurisation.

Les préfectures aménageront les nouveaux espaces dans un souci de bonne gestion et d'aménagement durable, ce qui peut impliquer la réutilisation, à titre prioritaire, des équipements existants.

Dans certains cas, l'installation du CERT nécessite une opération « à tiroirs », concernant plusieurs services de la préfecture, entraînant un phasage des travaux et, par conséquent, des aménagements transitoires pour les agents au cours de l'année 2017.

Financée sur une enveloppe spécifique, l'installation des CERT ne pèse pas sur le budget des préfectures, pas plus qu'elle n'a de conséquences sur la conduite de projets immobiliers validés au titre du programme national d'équipement des préfectures.

L'évolution des régies de recettes des préfectures

La fin de l'accueil du public en préfecture, à l'exception de l'activité de délivrance de titres aux étrangers, a pour conséquence de réduire substantiellement les recettes encaissées au sein des régies des préfectures de département ou des sous-préfectures disposant encore de régies.

En outre, la dématérialisation de l'ensemble des procédures s'accompagnera d'un déploiement du télépaiement.

Dès lors, l'organisation actuelle des régies de recettes est appelée à évoluer.

Fin 2017, seront ainsi créées 13 régies régionales d'avances et de recettes (hors activités SIV), adossées aux plateformes CHORUS régionales en métropole. Une régie nationale de recettes sera instituée au ministère de l'Intérieur pour le périmètre des CERT-SIV, compte tenu des spécificités de cette activité, qui comprend un important volet visant à permettre le remboursement aux usagers des « trop perçus ». Le maillage restera inchangé en outre-mer.

Cette organisation présente également l'avantage d'optimiser l'exécution financière en faisant passer les régies régionales sous l'application « Lorrain NG », facilitant la mission des régisseurs et améliorant le contrôle interne.

Deux expérimentations de régies régionales sont actuellement en cours en région Bretagne et en région PACA.

Les formations qui accompagnent la mise en place des CERT

Le principe général d'organisation des actions de formation accompagnant la mise en place des CERT est que **tous les agents en poste lors de l'ouverture d'un CERT devront être formés**. Les formations seront organisées de façon privilégiée sur les sites pilotes, pour accompagner les expérimentations. Ultérieurement, d'autres actions de formation seront planifiées pour les agents qui rejoindront les CERT après leur ouverture. Pour les CERT ultra-marins le dispositif sera le même que pour la métropole.

Pour les CERT « CNI – Passeports » des formations se dérouleront entre le mois de novembre 2016 et l'automne 2017. Pour tous les personnels, une formation au nouvel environnement professionnel et aux nouvelles fonctions est programmée en deux phases, sur site :

- deux à trois semaines avant l'ouverture du CERT, une formation abordera le nouvel environnement de travail et la cohésion d'équipe ;
- après quelques semaines de fonctionnement, une formation « métier » sera proposée, par groupe de niveau, pour tenir compte de l'expérience déjà acquise. Les principaux thèmes de ce cette formation couvriront l'environnement professionnel, réglementaire, les applicatifs et la lutte contre la fraude.

Pour l'encadrement, un dispositif continu de formation est mis en place :

- en janvier 2017, des formations seront dispensées aux 27 responsables de CERT « CNI-passeports » et aux référents « fraudes » placés au sein de ces CERT, à Lognes ;
- à partir de février 2017, des formations axées sur le management seront ouvertes pour 160 cadres (responsables de CERT, adjoints, chefs de pôle) ;
- après l'ouverture des CERT, chaque équipe d'encadrement continuera d'être accompagnée jusqu'à l'automne 2017.

Pour les CERT « Permis de conduire » et « SIV » les actions de formation seront organisées entre juin 2017 et mars 2018. Elles concerneront, comme pour les CERT « CNI-passeports », l'ensemble des agents en poste et seront complétées par des actions spécifiques en direction de l'encadrement. En complément, des actions spécifiques pour les équipes en charge de la fraude documentaire seront dispensées.

Bilan des « indispensables »

207 ateliers de formation en ligne dont 10 sites ultramarins (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Réunion).

2 296 agents ont démarré le parcours sur FOR-MI pour se former aux indispensables.

7 292 badges ont été obtenus, sur les six modules.

Résultats de l'enquête sur la NBI auprès des préfectures

Toutes les préfectures ont répondu à l'enquête lancée en juillet sur les conditions d'allocation des points de nouvelle bonification indiciaire (NBI) et d'attribution de l'indemnité d'exercice de missions des préfectures « spécificités » (IEMP).

La NBI représente 53 940 points (hors CAIOM), soit 251 258€ bruts/mois au niveau national, ce qui correspond en moyenne à environ 47€ net/mois pour chaque agent concerné.

L'IEMP « spécificités » représente, quant à elle, l'équivalent de 31 813 points de NBI, soit 148 188€ bruts/mois, et correspond, en moyenne, à environ 56,45€ nets/mois pour chaque agent concerné.

Aux guichets « circulation », la NBI représente 13 291 points et l'IEMP spécificités l'équivalent de 6 159 points de NBI. Aux guichets « étrangers », la NBI représente 10 643 points et l'IEMP spécificités l'équivalent de 7 091 points de NBI.

Au regard des résultats de cette enquête et des réunions de concertation conduites depuis le mois de juin dernier avec les organisations représentatives des personnels, la piste suivante serait privilégiée : les agents concernés par PPNG et bénéficiant de la NBI ou de l'IEMP verraient ces derniers « soclés » définitivement dans leur régime indemnitaire. Les points de NBI seraient redéployés vers les fonctions d'accueil des étrangers, en substitution de l'IEMP.

Cette solution permettrait de maintenir le niveau individuel de rémunération des agents et d'accompagner les changements de postes que les agents devront réaliser, que leur activité continue de relever des droits à conduire ou pas. Dans le même temps, la situation des agents affectés aux guichets étrangers serait clarifiée et homogénéisée au plan national.

L'opération supposerait de modifier les deux arrêtés ministériels régissant ces primes, pour affecter les points de NBI redéployés aux personnels des bureaux des étrangers.

Les conditions de mise en œuvre de cette orientation seront détaillées et suivies au cours des prochains groupes de travail avec les organisations syndicales.

Les guides de procédure des CERT, rédigés pour chaque type de titre, vont détailler chaque processus

Des guides de procédures par type de titre compléteront le cadre fixé par le cahier des charges CERT. Ces outils de travail, pratiques et accessibles, vont permettre un traitement uniforme des procédures sur l'ensemble des CERT.

A destination des cadres et des agents instructeurs, ces guides ont vocation à délimiter le périmètre d'intervention des agents en CERT. La description des processus globaux et les solutions procédurales et techniques qu'ils comprendront permettront aux cadres de piloter leurs équipes. La description des processus détaillés accompagnera les agents instructeurs dans leurs fonctions.

Leur calendrier de diffusion est prévu à la mi-octobre pour les CNI-passeports et à fin octobre pour le SIV et les permis de conduire. Ces guides seront enrichis des retours d'expérience des sites pilotes et mis en ligne sur le site intranet du ministère.

Précision sur le calendrier de déploiement des CERT « SIV »

Lors de la communication réalisée en juillet 2016 sur le calendrier de déploiement des CERT SIV, la phrase suivante a suscité des interrogations : « Janvier 2017 : arrêt de la prise en charge par les préfectures des procédures pouvant être effectuées par les professionnels (garages, huissiers, experts), qui devront impérativement utiliser les télé-procédures. » Les précisions suivantes peuvent être apportées :

1) Les partenaires habilités ont vocation à traiter toutes les opérations du SIV pour lesquelles ils sont habilités. S'agissant de ces opérations (une vingtaine d'opérations du SIV sont concernées tous profils confondus), **les partenaires ne seront reçus en préfecture, à compter du 1er janvier 2017, que s'ils sont en mesure de démontrer qu'ils n'ont pu télétransmettre l'opération dans le SIV.** Les fédérations nationales ont été informées de cette évolution.

2) Les préfectures doivent inciter, dès septembre 2016, le plus grand nombre de professionnels du commerce de l'automobile, d'huissiers et d'experts à signer des conventions d'habilitation.

3) Par ailleurs, les particuliers seront encouragés à utiliser les télé-procédures actuelles du site service.public.fr « changement d'adresse » et « déclaration de cession » pour diminuer l'activité des guichets sur ces opérations. Le déploiement de nouvelles télé-procédures ouvertes aux usagers y contribuera (demande de duplicata, changement d'adresse, déclaration de cession, changement de titulaire).

4) Dans l'attente de la mise en place d'une cinquième télé procédure dite « universelle » qui aura vocation à permettre de saisir les CERT de toutes opérations qui ne pourront pas être traitées par un professionnel de l'automobile ou une télé-procédure ouverte aux usagers, **un accueil des usagers de premier niveau, susceptible d'être assuré par des personnes en service civique devra par conséquent être maintenu en préfecture jusqu'à la mise en place des CERT.**