

LE PLAN

Préfectures Nouvelle Génération

*Comité de suivi
18 avril 2017*



*Document de communication
à l'attention des agents*

Avec l'achèvement de l'entrée en fonctions des centres d'expertise et de ressources (CERT) dédiés à l'instruction des demandes de cartes nationales d'identité et de passeports un volet important de la réforme vient de s'achever, grâce à la mobilisation des équipes concernées dans les préfectures et celle des services de l'administration centrale et de l'agence nationale des titres sécurisés. La capacité des services à sécuriser les textes, à mettre en place des systèmes d'information robustes ainsi qu'à armer qualitativement et quantitativement les CERT et, dans les préfectures, à les faire fonctionner au quotidien, vient ainsi d'être démontrée.

I. Le déploiement généralisé des CERT « CNI-Passeports » est effectif

L'ensemble des CERT « CNI / passeports », a été déployé comme prévu, entre le 21 février et le 29 mars 2017, sur l'ensemble du territoire national, outre-mer compris : 27 CERT sont aujourd'hui opérationnels.

Les travaux préparatoires d'installation matérielle des CERT (travaux immobiliers, aménagement, équipement informatique), l'affectation des personnels et la montée en compétence des agents par la formation sont également à l'origine de la réussite de cette première phase du déploiement de la réforme.

- ***Des premiers constats encourageants***
 - ***Les délais*** : il est constaté que la pré-demande en ligne apporte un gain de temps significatif pour les mairies, mais également lors de l'instruction des demandes. Sur l'ensemble du territoire, le délai moyen de mise à disposition des titres en mairie, à compter de la réception de la demande par les CERT, s'élève à 12 jours à la mi-avril. Les délais sont donc maîtrisés, pour ce qui concerne l'instruction des demandes de titres et leur mise en production.
 - ***La lutte contre la fraude*** : grâce à l'application « TES », quatre fois plus de demandes potentiellement frauduleuses sont aujourd'hui détectées pour les demandes de CNI. Un premier bilan, réalisé par la mission de délivrance sécurisée des titres, portant sur l'activité des premiers CERT déployés, établit que le taux de détection s'élève à 2,2 pour mille demandes de titres instruites. Ce taux est à comparer avec le taux de 0,5 pour mille, qui était l'objectif cible à atteindre au niveau national avant la réforme.
- ***Les points d'attention : la qualité du service rendu à l'utilisateur***

Du point de vue de l'utilisateur, le délai de traitement de sa demande demeure le principal indicateur de la qualité du service rendu. C'est pourquoi le dispositif de pilotage de l'activité des CERT mis en place au plan national doit se poursuivre, mais aussi s'étendre à la part du processus de recueil des demandes des CNI qui incombe aux mairies. En effet, il est constaté que dans certaines mairies, toutes les conséquences de la réforme n'ont pas encore été tirées. Ainsi, le délai nécessaire pour l'obtention d'un rendez-vous en mairie pour y déposer une demande de CNI peut fortement varier, selon les plages horaires d'ouverture de ces services ou la durée des rendez-vous donnés aux usagers.

L'attention des préfets a été appelée sur la nécessité de suivre les délais de rendez-vous en mairie, ainsi que sur l'importance de conduire un travail de sensibilisation et d'échanges de bonnes pratiques avec les services municipaux.

Parallèlement, pour accompagner le déploiement de la réforme, le ministre de l'intérieur a décidé du déploiement de 250 nouveaux dispositifs de recueil de prises d'empreintes biométriques, à partir de l'automne 2017.

3 500 dispositifs de recueil étaient installés avant la réforme
270 dispositifs fixes supplémentaires ont été livrés
110 stations mobiles ont été déployées en préfecture
250 dispositifs additionnels seront déployés à partir de l'automne 2017

300 patrouilleurs ont été envoyés par l'ANTS sur le terrain

II. Point d'étape sur le développement des télé-procédures « permis de conduire » et « certificat d'immatriculation des véhicules »

a) Les télé-procédures « permis de conduire »

La commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a donné un avis favorable le 23 mars 2017 à la mise à disposition des nouvelles télé-procédures pour les usagers pour ce qui concerne les permis de conduire.

Les équipes de préfecture ont été informées le 3 avril, via l'écran du système national des permis de conduire (SNPC), de la mise en place des nouvelles versions et de la mise en ligne sur le site du FNPC du nouveau guide d'usage du portail guichet agent (PGA), plus ergonomique. Ce dernier permet, dans la plupart des cas, de supprimer la double validation des informations dans le PGA et le SNPC.

Les patrouilleurs de l'ANTS et de la DSCR ont assuré la première semaine un appui téléphonique à toutes les préfectures et interviennent désormais sur le territoire pour apporter un complément de formation aux équipes sur le PGA.

Pour les usagers, il est désormais possible, dès maintenant, de procéder de manière dématérialisée à des demandes :

- d'inscription au permis de conduire (primo-accédant et extension de catégorie);
- de titre, soit après réussite à l'examen du permis (primata, extension de catégorie, réussite après annulation ou invalidation), soit après suivi d'une formation, validation d'un titre ou diplôme professionnel ou encore conversion de brevet militaire.

Ces télé-procédures viennent s'ajouter à celles préexistantes (perte, vol, détérioration, changement d'état civil ou renouvellement à échéance avec avis médical).

Les autres cas (inscriptions au permis de conduire après invalidation ou annulation, demandes de titres au motif de levée ou d'ajout d'un code restrictif, pour la catégorie AM sans formation, enregistrement des stages de sensibilisation à la sécurité routière) seront développés d'ici le mois d'octobre.

Parmi les actions de formation en cours, la priorité est donnée aux équipes des futurs sites pilotes de Cergy et de Mulhouse. Par ailleurs, des outils d'e-learning sont en cours de finalisation, en complément des dispositifs de formation.

Des réunions de préparation des sites « pilotes » pour les CERT de Cergy, Mulhouse et Nantes ont d'ores et déjà eu lieu. Reste à finaliser, dans les tous prochains jours, le guide de procédure des échanges de permis étrangers et de délivrance des permis internationaux.

Focus sur le calendrier et les objectifs de déploiement des sites « pilotes » avant la généralisation de la bascule

15 mai 2017 - Site pilote de Cergy

Objectif : Tester la situation de fermeture des guichets des sites préfectures et sous-préfectures et de recours exclusif aux procédures dématérialisées (difficultés rencontrées par les usagers sur les télé-procédures, fonctionnement des points numériques, mobilisation des écoles de conduite qui effectuent les démarches au profit de leurs clients)

06 juin 2017 - CERT pilote de Mulhouse

Le CERT de Mulhouse assurera le traitement des demandes des départements du Haut-Rhin, de la Vendée et de la Creuse.

Objectif : Tester le fonctionnement des flux entre les départements et le CERT, la fermeture des guichets en plusieurs lieux, le fonctionnement du CERT en configuration interdépartementale.

04 septembre 2017 - CERT de Nantes

Mise en place du CERT exerçant la compétence échanges de permis étrangers et les demandes de permis internationaux (hors usagers domiciliés à Paris, pour lesquels la compétence reste à la Préfecture de Police).

Novembre 2017 - Déploiement de l'ensemble des CERT

b) Les télé-procédures « certificats d'immatriculation des véhicules »

À partir de novembre 2017, les opérations enregistrées dans le SIV par les préfectures (9 millions par an) seront télétransmises par :

- l'usager, via quatre télé-procédures nouvelles et gratuites ;
- les professionnels de l'automobile ;
- les agents des neuf CERT, dont trois dans les DOM, qui seront saisis via une cinquième télé-procédure dite « autres cas ».

• Les cinq nouvelles télé-procédures

La télé-procédure « demande de duplicata » sera mise à disposition du public au plus tard le 1^{er} juin 2017, à l'issue de l'avis rendu par la CNIL.

A partir de cette date, une préfiguration des neuf CERT (deux agents par site) sera mise en place en vue de tester le fonctionnement de l'outil CERT permettant de traiter les demandes « non passantes » de la télé-procédure, c'est-à-dire celles qui ne sont pas automatiquement traitées dans le SIV et qui nécessitent des démarches et informations complémentaires. Une formation à l'outil CERT a déjà eu lieu le 30 mars dernier, avec l'appui de la SDRF et de l'ANTS. D'autres exercices pratiques suivront, à la demande des préfectures.

Les télé-procédures « changement d'adresse », « déclaration de cession » et « immatriculation d'un véhicule d'occasion » seront mises en service le 4 juillet 2017, sous réserve de l'obtention de l'avis de la CNIL, à cette date.

Enfin, la télé-procédure « autres cas » permettra à un usager de solliciter le CERT dont il dépend en fonction de son domicile, pour toute autre opération que celles couvertes par un professionnel ou l'une des quatre télé-procédures précitées. Sa mise en service est programmée le 1^{er} octobre 2017. A partir de cette date, le CERT de Besançon sera pilote sur l'ensemble des télé-procédures.

Le déploiement généralisé des CERT « CIV » est prévu en novembre 2017.

• Les relations avec les professionnels de l'automobile

Les habilitations des professionnels au SIV sont en nette croissance, ce qui favorisera la montée en puissance de l'instruction des demandes d'immatriculation par les professionnels.

Depuis novembre 2016, plus de 2 275 habilitations ont été délivrées, soit au total 30 871 habilitations en vigueur, offrant une très large couverture territoriale.

Le travail de concertation avec les professionnels continue avec, pour objectif d'élaborer d'ici juillet 2017, le cahier des charges « du professionnel de l'automobile et de l'immatriculation ». Ce document encadrera le renforcement des conditions d'habilitation des professionnels et le contrôle de la bonne exécution des conventions d'habilitation, notamment pour télétransmettre dans le SIV des opérations d'immatriculation à partir d'applications ou de sites internet habilités.

Les évolutions du SIV se poursuivent afin de confier, en toute sécurité, davantage d'opérations aux professionnels habilités. Le changement d'adresse a été ouvert en novembre 2016. Début 2018, il est prévu d'ouvrir d'autres opérations : opérations de corrections d'erreurs mineures sur le CIV, immatriculation de véhicules neufs modifiés pour les carrossiers qualifiés par exemple...

c) État d'avancement du projet « SIgMA » d'aide à la détection du risque de fraude dans les demandes de CIV

En amont de l'élaboration de l'outil SIgMA, la DSCR et la MDST ont répertorié des typologies et des volumes de fraude connus et significatives en termes d'impacts sur la sécurité routière, la fraude fiscale et la fraude interne.

L'application informatique SIgMA est conçue comme une aide à la détection des tentatives de fraude au certificat d'immatriculation. SIgMA reçoit chaque nuit les dossiers de demandes de certificats d'immatriculation, qu'ils proviennent des dossiers traités par la cellule « instruction » du CERT, des quatre télé-procédures (duplicata, changement d'adresse, déclaration de cession, immatriculation d'un véhicule d'occasion), ou des demandes traitées par les professionnels de l'automobile.

SIgMA analyse ces dossiers et cible automatiquement les dossiers suspects. Ceux ainsi signalés sont sortis de la chaîne de production des titres. Ces dossiers seront ensuite exploités par la cellule fraude du CERT CIV. Ce sont ainsi les agents de la cellule fraude des CERT qui seront chargés d'analyser ces dossiers et de caractériser ou non une fraude avérée. Les demandes de titres concernées ne sont pas mises en production, le temps que l'examen du dossier soit mené à son terme.

- **« SIgMA » : un outil adaptatif**

L'outil va s'adapter aux agents utilisateurs grâce à deux leviers :

- pour chaque typologie de fraude, il sera déterminé le niveau de suspicion de fraude à partir duquel les dossiers seront traités par les agents en charge de la lutte contre la fraude. En-dessous de ce niveau, le dossier ne sera pas étudié par la cellule fraude. C'est l'usage de « SIgMA » par les agents qui permettra de calibrer précisément le niveau de suspicion de fraude adapté ;
- en cas d'engorgement au sein d'une cellule fraude de CERT CIV, et uniquement en cas d'urgence, il sera possible de « déstocker » en envoyant à l'impression le stock de CIV en attente, voire de suspendre l'activité de SIgMA.

- ***Les impacts sur la production des titres***

Afin de sécuriser le pilote de Besançon, les signalements SIGMA ne bloqueront pas, dans un premier temps, la production des titres signalés.

Ainsi, le SIV et SIGMA seront « découplés » :

- le SIV continuera d'instruire les demandes de CIV et de les envoyer en production ;
- SIGMA analysera ces demandes sans les bloquer et fera ressortir celles qui sont dissonantes, c'est-à-dire signalées par SIGMA, pour qu'un agent détermine les cas de fraude avérés.

Le constat qu'une demande est frauduleuse sera donc bien réalisé, mais *a posteriori*.

Focus sur le calendrier de déploiement

Octobre : déploiement de SigMA « découplé » du SIV pour le site pilote de Besançon

fin octobre : bilan et leçons à tirer du pilote

Novembre : mise en œuvre des éventuelles mesures correctives

1^{er} décembre : mise à disposition de SigMA pour l'ensemble des CERT – CIV, dans une configuration où les signalements bloquent la mise en production du titre signalé.

III. Bilan d'étape des formations conduites auprès des agents affectés dans les CERT « CNI-passeports »

- ***L'encadrement a bénéficié d'un accompagnement spécifique***
 - les chefs de CERT ont participé à un séminaire, qui s'est déroulé à Lognes les 17 et 18 janvier ;
 - 34 référents fraude affectés dans les CERT ont également bénéficié de sessions de formation en février et mars ;
 - 93 cadres ont échangé sur leurs pratiques ;
 - après ouverture des CERT, chaque équipe d'encadrement bénéficie d'un accompagnement jusqu'à l'automne 2017. 13 accompagnements ont déjà démarré).
- ***Les formations « cohésion d'équipe » et « métiers »***

Ces formations sont destinées à tous les personnels. Elles sont dispensées sur site, adaptées par groupe de niveau et conduites en deux séquences.

- 27 sessions sur la découverte du nouvel environnement de travail et la cohésion d'équipe ont été organisées, au profit de 599 agents.

Les modules de « cohésion d'équipe » visent à faire prendre conscience des règles et des actions à mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de la nouvelle structure. Par ailleurs, ils permettent de créer une communauté de travail, de favoriser les échanges et de partager les bonnes pratiques.

- 42 sessions « métiers » intégrant les volets environnement professionnel, réglementation, applications et lutte contre la fraude ont été organisées sur site, au bénéfice de 532 agents. 13 sessions sont planifiées en outre-mer fin avril.

Les retours des agents sur cette programmation font état d'une bonne adaptation des formations aux profils des personnels, et insistent sur le fait que les cycles de formations permettent de garantir la continuité du service. Les formations « métiers », conçues en lien étroit avec l'ANTS, la MDST et la DLPAJ, permettent une bonne appropriation.

- ***L'accompagnement de la mise en place des CERT « PC » et « CIV » suivra le même dispositif que celui déployé pour les CERT « CNI-passeports »***

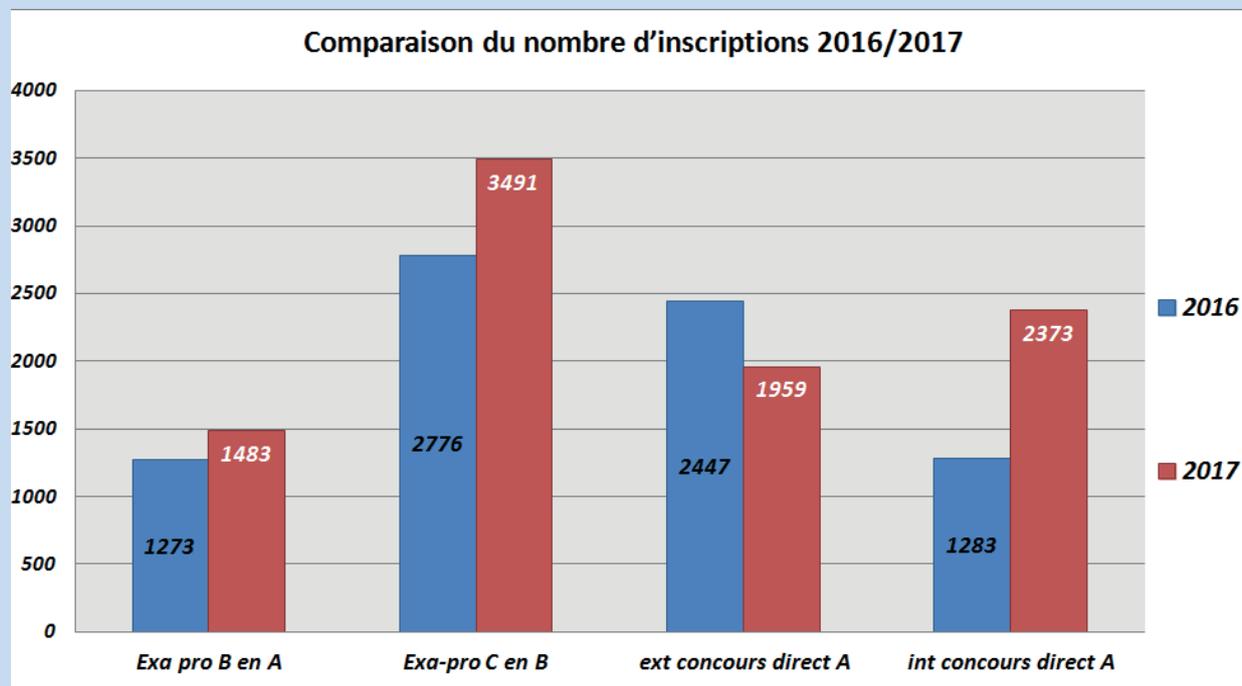
Les formations seront organisées par anticipation et adaptées pour les sites pilotes, de manière à ce qu'elles interviennent préalablement à l'ouverture des services.

Des sessions construites sur le même modèle que pour les CERT « CNI-passeports » seront proposées à l'ouverture des CERT « PC » et « CNI ». Élément nouveau, des classes virtuelles ont été mises en place en avril pour les CERT « PC ». Elles le seront de même en septembre pour les CERT « CIV ». Les classes virtuelles sont des formations en présentiel, en groupe et à distance.

En avance de phase, des formations « métiers » à destination des cadres seront proposées à Lognes.

Le point sur le nombre de candidats inscrits aux concours en 2017

- Concours direct d'attaché :
 - Externe : 1959 inscrits en 2017 (contre 2447 en 2016)
 - Interne : 2373 inscrits en 2017 (contre 1283 en 2016)
- Examen professionnel d'Attaché : 1483 inscrits en 2017 (contre 1263 en 2016)
- Examen professionnel de SACN : 3491 inscrits en 2017 (contre 2776 en 2016)
-



IV. Mobilité : bilan des commissions administratives paritaires locales de mars 2017

488 mouvements d'adjoints administratifs sont intervenus à l'occasion des commissions administratives paritaires locales (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 concernent le périmètre des préfectures, dont 80 mouvements sortants d'agents dont le poste était directement concerné par la mise en œuvre de PPNG.

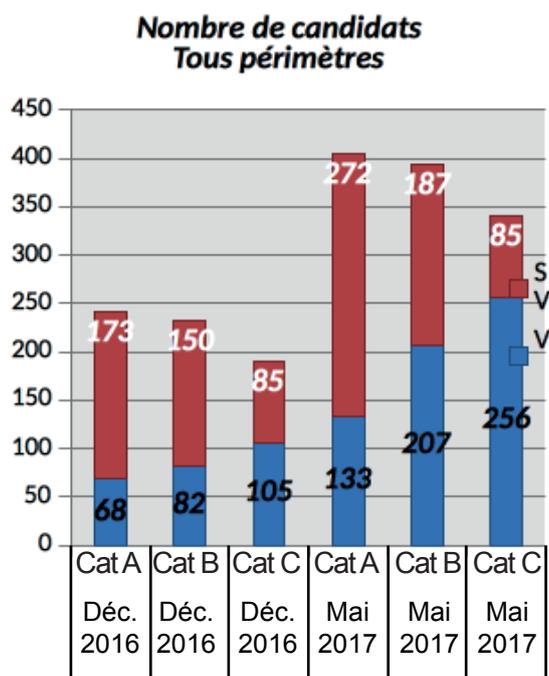
Ces mobilités, qui ont été traitées prioritairement, ont donc représenté à elles seules plus de 50% de l'ensemble des mobilités du périmètre préfecture. Ces 80 mouvements se sont opérés :

- à 47 % au sein du périmètre préfectures ;
- à 41 % vers le périmètre police nationale ;
- à 9 % vers le périmètre gendarmerie nationale ;
- à 2 % vers l'administration centrale.

V. Point d'étape sur les commissions administratives paritaires nationales de mai 2017

A ce stade de la préparation de la CAPN, il est constaté une augmentation importante du nombre de fiches de postes publiées, ainsi que des candidatures enregistrées, pour l'ensemble des catégories. Dans les préfectures, une augmentation de près de 40 % des fiches de postes publiées doit être soulignée.

L'attractivité des postes offerts par le ministère de l'intérieur est confirmée : une part importante des candidatures enregistrées concerne des candidatures en détachement et par mutation en application du corps interministériel à gestion ministérielle (CIGEM), pour les attachés.



VI. L'adoption des organigrammes des préfectures nouvelle génération

Les préconisations de la circulaire du 8 juillet 2016 relative à l'organisation des préfectures nouvelle génération ont été globalement prises en compte et déclinées dans les organigrammes de chaque préfecture, après examen par les comités techniques.

De manière générale, les organisations présentées comportent la plupart du temps les directions et services attendus. Pour quelques préfectures dont le département comporte moins d'un million d'habitants, on recense toutefois un nombre supérieur de directions, là où l'organisation-type en préconisait seulement trois.

Dans quelques départements, des écarts par rapport aux quatre principales orientations d'organisation de la circulaire du 8 juillet 2016 sont observés.

- **CERT** : dans 20 départements, un CERT de plus de 20 ETP n'est pas rattaché hiérarchiquement directement au secrétaire général de la préfecture ;
- **Positionnement du référent fraude** : dans 28 départements, le référent fraude n'est pas sous l'autorité hiérarchique directe du secrétaire général de la préfecture ou n'est pas clairement identifié dans l'organigramme ;
- **Direction des sécurités au sein du cabinet** : dans 20 départements et deux collectivités d'outre-mer, la direction des sécurités n'intègre pas le SIDPC, voire, n'a pas été constituée ;
- **Emergence d'une structure de coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (SCPPAT)** : pour neuf départements, une telle structure n'apparaît pas clairement, ou alors sous la forme d'une mission ou d'un bureau dédié à ces questions au sein d'une direction de la préfecture. Par ailleurs, le périmètre des missions confiées à la structure de coordination peut parfois s'éloigner des objectifs poursuivis, en étant élargi à des activités de gestion de dotations ou de subventions, de suivi de la performance et de la relation aux usagers.

Il convient de souligner que dans nombre de départements, les organigrammes sont encore évolutifs, soit parce que les discussions avec les représentants du personnel se poursuivent, soit parce que les préfets ont priorisé, à ce stade du déploiement de la réforme, la mise en place des CERT ou d'autres directions sensibles.

En outre, lorsque les organigrammes adoptés s'écartent du modèle national, c'est avec l'accord du comité technique spécial de la préfecture.