 <p>Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Préfet du Bas-Rhin</p>	COMITE LOCAL DES USAGERS	17 décembre 2019
---	---------------------------------	------------------

Compte rendu

Présents

- M. Joël DUBREUIL, Sous-Préfet de Saverne
- Mme Delphine KLING, Secrétaire générale de la Sous-préfecture de Sélestat-Erstein
- Mme Sylvie GARAU, Directrice des migrations et de l'intégration
- M. Thierry BRIDE, Directeur du numérique et des systèmes d'information et de communication
- Mme Anaïs BERTHOUMIEU, Cheffe du bureau des titres de séjour
- Mme Nathalie TOURTIAU, Cheffe du pôle instruction du CERT permis de conduire
- M. Jean-François GODART, Chef de la plateforme interdépartementale des naturalisations
- M. Adrian PEOVER, Chef du bureau de la réglementation et de la citoyenneté
- M. Amir SAFAEE, Chef du pôle économique de la Sous-préfecture de Molsheim
- Mme Christine MORIZOT, Chargée de mission aménagement du territoire
- Mme Anne-Laure MOSBRUCKER, Adjointe de la responsable du service de la communication
- Mme Stéphanie VIGNE, Responsable du pôle budgétaire
- M. Daniel DE ANGELI, Responsable performance
- M. Alé TAKALINE, Contrôleur de gestion
- M. Mickaël FRIOT, Référent qualité
- Mme Audrey PFISTER, Apprentie qualité, sécurité, environnement
- Mme Nathalie JUANOLE, Service accueil de la population de la Mairie de Strasbourg
- Mme Brigitte MARTIN, Service accueil de la population de la Mairie de Strasbourg
- Mme Lucie SPEISSER, Service accueil de la population de la Mairie de Strasbourg
- M. Sébastien JOST, Corporation des professions et métiers de l'automobile

M. DUBREUIL ouvre le Comité local des usagers par un tour de table et la présentation de l'ordre du jour.

Démarche Qual-e-pref

M. FRIOT rappelle que la Préfecture du Bas-Rhin s'est engagée dans la démarche Qual-e-pref en mars 2019. Cette démarche de labellisation porte sur un certain nombre d'engagements relevant notamment de la relation générale avec les usagers (accueil physique, téléphonie, sites internet, courriers et courriels, réseaux sociaux, etc.).

Un audit des services de la Préfecture a été réalisé par la Société SOCOTEC (spécialisée dans le conseil en maîtrise des risques et en amélioration des performances) les 19 et 20 novembre.

Le rapport de cet audit, globalement satisfaisant, ne laisse apparaître aucune non-conformité quant au respect des engagements de la Préfecture.

La décision sur l'attribution du label Qual-e-pref devrait être connue avant la fin de l'année.

Plan d'amélioration

M. FRIOT présente le plan d'amélioration de l'accueil et du service rendu en Préfecture.

Pistes d'amélioration	Actions mises en œuvre	Améliorations à apporter	Échéances
Confidentialité des espaces d'accueil	Bandes de confidentialité installées dans le hall étrangers	Réflexion sur l'amélioration de la confidentialité du pré-accueil	1 ^{er} semestre 2020
Prise de rendez-vous pour les titres étrangers	Distribution de tickets pour les demandes urgentes + Démarches simplifiées		2nd semestre 2019
Transferts d'appels	Mise à jour des procédures et des outils à destination des agents standardistes	Répondeurs et renvois d'appels à systématiser dans les services	1 ^{er} semestre 2020
Traitement des courriels	Systématisation des accusés de réception	Réflexion sur la création d'un outil de suivi du traitement des courriers et des courriels	Courant 2020
Signalétique des espaces d'accueil		Harmonisation/clarification de la signalétique du hall étrangers en projet	1 ^{er} semestre 2020
Meilleure prise en charge des usagers à l'accueil	Tutorats et formations à destination des agents d'accueil + Rédaction d'un guide de l'accueil + Réunions de coordination hebdomadaires des services d'accueil	Projet de réorganisation des services d'accueil	1 ^{er} semestre 2020
Diffusion des informations via notre site internet	Mise à jour des informations		2nd semestre 2019
Communication sur les délais d'attente à l'accueil		Réflexion sur un nouvel outil de gestion des files d'attente	Courant 2020
Meilleur accompagnement des publics en situation de handicap		Formalisation dans le guide de l'accueil de procédures étendues aux personnes malentendantes ou malvoyantes.	1 ^{er} semestre 2020

Bilan sur la délivrance des titres

→ M. PEOVER présente le bilan des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports.

Un maillage territorial renforcé : le nombre de communes équipées de dispositifs de recueil sera en fin d'année 2019 ou en tout début d'année 2020 de 37, soit 3 de plus qu'en 2018 (SELTZ, BENFELD et SOULTZ-SOUS-FORET). Ce seront donc bientôt 66 dispositifs de recueil installés dans 37 communes, dont 21 à STRASBOURG, qui enregistrent les demandes de titre des usagers.

Une activité en hausse : le nombre de demandes de CNI et de passeports a augmenté de plus de 13 % par rapport à la même période en 2018.

Cette augmentation s'explique principalement par l'arrivée à terme des premières CNI qui avaient bénéficié d'une prolongation de leur validité de 5 ans. Pour rappel, il s'agit des CNI délivrées entre 2004 et 2013. Ce « bricolage administratif » a été source d'une grande insatisfaction des usagers qui ont rencontré des difficultés pour renouveler leur titre en prévision de voyages. Cette problématique a été particulièrement aiguë dans le Bas-Rhin du fait du grand nombre de transfrontaliers.

Des délais d'instruction qui connaissent un pic saisonnier mais qui restent inférieurs à un mois : les délais de traitement du CERT de METZ, compétent pour les demandes du Bas-Rhin, ont été compris entre deux semaines et un mois. La période « creuse » va des mois d'octobre à avril. À partir du mois de mai les délais augmentent pour atteindre un pic à un mois au mois d'août. Concernant les délais de production et d'expédition, ceux-ci restent stables et s'établissent aux alentours d'une semaine. Ce délai s'est rallongé pendant l'été en raison de problèmes logistiques mais tout est désormais rentré dans l'ordre.

Une utilisation du dispositif de recueil (DR) mobile qui se généralise : le DR mobile est utilisé par les communes pour recueillir les demandes de CNI des personnes qui ne peuvent se déplacer (personnes en EPHAD, hospitalisées, etc.). Son utilisation a sensiblement augmenté :

- 20 communes sont habilitées dans le Bas-Rhin, soit sept de plus par rapport à 2018 (NIEDERBRONN, MUTZIG, LAUTERBOURG, GEISPOLSHHEIM, ERSTEIN, ECKBOLSHEIM, DRULINGEN)
- au 1er décembre 2019 le DR mobile a été sorti 54 fois (+31 % par rapport à l'ensemble de l'année 2018)
- au 1er décembre 2019, 132 demandes de titres ont été recueillies (+83 % par rapport à l'ensemble de l'année 2018)

Par ailleurs, un travail est également mené par la mission de proximité titres et les services pénitentiaires afin de pouvoir recueillir les demandes de CNI des personnes détenues (à la maison d'arrêt de l'ELSAU et au centre de détention d'OERMINGEN). Le dispositif devrait être en place au premier trimestre 2020.

Mme MARTIN souligne une difficulté rencontrée par les travailleurs frontaliers en Allemagne. Les autorités allemandes ne reconnaissent pas la prorogation de 5 ans des CNI et exigent un titre en cours de validité. Elle souhaite savoir si une dérogation pour refaire une CNI aux travailleurs frontaliers pourrait être accordée afin de faciliter leurs démarches auprès des autorités allemandes et ce, même si ces derniers sont en possession d'un passeport.

M. PEOVER assure que la mission de proximité titres fera remonter et appuiera cette demande auprès du CERT de METZ.

→ M. PEOVER présente le bilan des certificats d'immatriculation des véhicules.

Le CERT de BESANÇON est responsable de l'instruction des demandes d'immatriculation des usagers du Bas-Rhin. Sur les onze premiers mois de l'année 2019, le CERT a réalisé 347 000 opérations (immatriculation, délivrance de duplicata, déclaration d'achat...). On retiendra plus particulièrement :

- nombre d'immatriculations de véhicules neufs : 35 070
- nombre d'immatriculations de véhicules d'occasion importés (PIVO) : 4 988
- nombre d'immatriculations provisoires : 21 946

L'année 2018 avait été marquée par des délais de traitement longs et des difficultés pour les usagers à réaliser leurs démarches en ligne. Ces problèmes ont été en grande partie réglés et les délais d'attente sont désormais maîtrisés : quelques jours pour les opérations simples, deux ou trois semaines pour les démarches plus compliquées, notamment les PIVO. Quelques difficultés subsistent pour les usagers, notamment lorsque plusieurs démarches doivent être réalisées simultanément. Toutefois, l'ANTS est désormais plus facilement joignable et la mission de proximité titres est toujours disponible si nécessaire. L'année 2019 a donc été marquée par une nette amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Les habilitations des professionnels de l'automobile : pour la première fois depuis la mise en place du système d'immatriculation des véhicules (SIV) en 2007, le nombre de professionnels habilités à travailler dessus a diminué en 2019 et s'établit actuellement à 828. En effet, au cours des onze

premiers mois de 2019, 65 nouvelles habilitations ont été délivrées et 129 ont été retirées. Ce nombre important de retraits s'explique par un travail important de contrôle des professionnels de l'automobile habilités au SIV mené conjointement par la mission de proximité titres et les référents fraude. Ce travail de contrôle se poursuivra en 2020.

M. JOST évoque un problème concernant les véhicules importés neufs. Les professionnels de l'automobile sont désormais habilités à traiter ces dossiers mais rencontrent des difficultés concernant l'accès au coffre-fort numérique.

S'agissant d'un cas particulier, M. PEOVER lui propose de prendre son attache afin de l'aider à solutionner les problèmes rencontrés.

→ Mme TOURTIAU présente le bilan des permis de conduire.

Activité du CERT permis de conduire de Toulouse pour les usagers du Bas-Rhin : depuis le 15 avril 2019, l'enregistrement des stages de sensibilisation à la sécurité routière mieux connus sous la dénomination « stages de récupération de points » a été transféré aux CERT poursuivant ainsi la dématérialisation des procédures liées au permis de conduire. Les CERT exercent dorénavant les missions suivantes :

- inscription à l'examen du permis de conduire
- instruction des demandes de permis de conduire
- enregistrement des stages de sensibilisation à la sécurité routière

De janvier à octobre 2019, 50 803 titres, inscriptions et enregistrement de stages ont été effectués pour les usagers du Bas-Rhin.

Inscriptions	16653
Permis de conduire	31886
Stages de sensibilisation à la sécurité routière	2264
Total	50803

Ces données n'intègrent pas les demandes qui ont été l'objet d'un rejet ou les demandes de recueil auprès des usagers pour incomplétude des demandes.

Le délai moyen d'instruction des demandes s'élève à 10 jours pour les trois 1ers trimestres 2019.

→ M. FRIOT présente le bilan des droits à conduire.

L'éthylotest anti-démarrage comme mesure alternative à la suspension administrative du permis de conduire (EAD alternatif) est en place dans le Bas-Rhin depuis le 3 avril 2019. Il est désormais

imposé à tout contrevenant contrôlé avec un taux d'alcoolémie compris entre 0,8 et 1 g/l dans le sang (à l'exclusion notamment des récidivistes et des conducteurs en probatoire).

La durée d'installation de ces EAD, fixée initialement à six mois, vient d'être abaissée à quatre mois en concertation avec Mme le Procureur de Strasbourg à partir du 1^{er} décembre 2019 (les usagers refusant la mesure feront l'objet d'une suspension administrative « classique » d'une durée de trois mois). Au 10 décembre 2019, quarante-cinq arrêtés EAD ont été pris dans le Bas-Rhin.

Quelques chiffres significatifs en 2019 :

- 2500 suspensions du permis de conduire (46 % alcool – 25 % vitesse – 31 % stupéfiants)
- 810 annulations du permis de conduire (défaut de points ou solde de point nul)
- 150 cas d'inaptitudes suite à dénonciations (75 % d'inaptitudes décidées)

➔ Mmes GARAU et BERTHOUMIEU présentent le bilan des titres étrangers

Les principales évolutions ayant eu lieu en 2019 :

- centralisation de l'accueil des usagers étrangers du Bas-Rhin à la Préfecture de Strasbourg
- déclaration dématérialisée de changement d'adresse
- validation en ligne du visa long séjour valant titre de séjour
- demande d'autorisation de travail dématérialisée pour les étudiants et les mineurs non-accompagnés

Perspectives :

- dispositions spécifiques pour les ressortissants britanniques dans le cadre du BREXIT : courant 2020
- démarches dématérialisées pour les demandes de titres étudiants : septembre 2020 (expérimentation dans le Bas-Rhin dès le mois de mars)
- démarches simplifiées pour le renouvellement des cartes de résident et des passeports talent : 2nd semestre 2020
- dématérialisation des demandes de titres de séjour (hors demandes d'admission exceptionnelle au séjour) : 2022

Mise en œuvre de la loi pour une Immigration Maîtrisée, un Droit d'Asile Effectif et une Intégration Réussie (IMDAEIR) du 10 septembre 2018 :

Entrée en vigueur des dispositions « asile » le 1^{er} janvier 2019, avec comme principaux objectifs :

- accélérer le délai de traitement des demandes d'asile : réduction des délais d'instructions de l'OFPRA et de la CNDA et consolidation du droit au séjour des bénéficiaires de la protection internationale et des membres de leur famille
- améliorer des conditions d'accueil des demandeurs d'asile

Entrée en vigueur des dispositions « séjour » le 1^{er} mars 2019, avec comme principaux objectifs :

- promouvoir l'attractivité de la France pour les étudiants, chercheurs et talents internationaux
- assurer un traitement cohérent et rapide des demandes de séjour déposées par les demandeurs d'asile
- dispositions à caractère humanitaire

- renforcement de la lutte contre la fraude et des contrôles
- simplification de certaines procédures

Naturalisations

M. GODART rappelle que depuis le 1^{er} décembre 2015, la plateforme interdépartementale traite les demandes des postulants à la nationalité française résidant dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin. Toutes les demandes sont à transmettre par courrier recommandé à la plateforme.

Bilan d'activités en 2019 :

- 3350 demandes déposées par correspondance à la plateforme au 30 novembre (+ 10 % par rapport à la même période en 2018).
- délai d'instruction des demandes des postulants : 12 à 18 mois

Difficultés rencontrées :

Un taux d'incomplétude de 50 % en matière de présentation de la demande, ce qui oblige la plateforme à retourner systématiquement le dossier au postulant avec la liste des pièces manquantes à produire.

Moyens de communication mis en place :

- Actuellement : présentation de la démarche pour devenir français sur le site de la Préfecture rubrique « naturalisation » en lien avec le site service-public.fr
- Deux actions en projet pour 2020 : diffusion d'un flyer sur les procédures d'acquisition de la nationalité française (par décret, par mariage, par frère ou sœur de français, par ascendant de français) auprès des mairies, Maisons France Services, associations, CAF (...) et mise en ligne sur le site de la Préfecture d'un kit simplifié d'aide à l'utilisateur pour la constitution de sa demande.

 <p><u>Demande d'acquisition au titre d'ascendant(e) de français (e)</u></p> <p>Vous avez au moins 65 ans Vous résidez régulièrement en France depuis au moins 25 ans Vous avez un enfant/petit-enfant direct de nationalité française</p>	 <p>MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR</p> <p>Vous souhaitez devenir Français*</p> <p>Pour préparer votre démarche, rendez-vous sur le site service-public.fr dans la rubrique :</p> <p>accueil particuliers/étrangers /nationalité française</p>  <p><small>*D'autres procédures d'acquisition relèvent du ministère de la justice</small></p>	 <p><u>Demande de naturalisation par décret</u></p> <p>Vous avez plus de 18 ans Vous résidez régulièrement en France depuis plus de 5 ans * (sauf cas particuliers)</p>	 <p><u>Demande d'acquisition par mariage</u></p> <p>Vous êtes marié(e) depuis au moins 4 ans * (sauf cas particulier : 5 ans) Votre conjoint(e) est français(e) Votre conjoint(e) était français(e) le jour du mariage Vous résidez régulièrement en France</p>
 <p><u>Demande d'acquisition au titre de frère ou sœur de français(e)</u></p> <p>Vous avez plus de 18 ans Vous séjournez régulièrement en France Vous avez un frère ou une sœur de nationalité française par art. 21-7 ou 21-11 du code civil Vous avez suivi votre scolarité obligatoire en France entre 6 et 16 ans</p>		<p>Vous parlez et comprenez la langue française</p>	

Maisons France Services

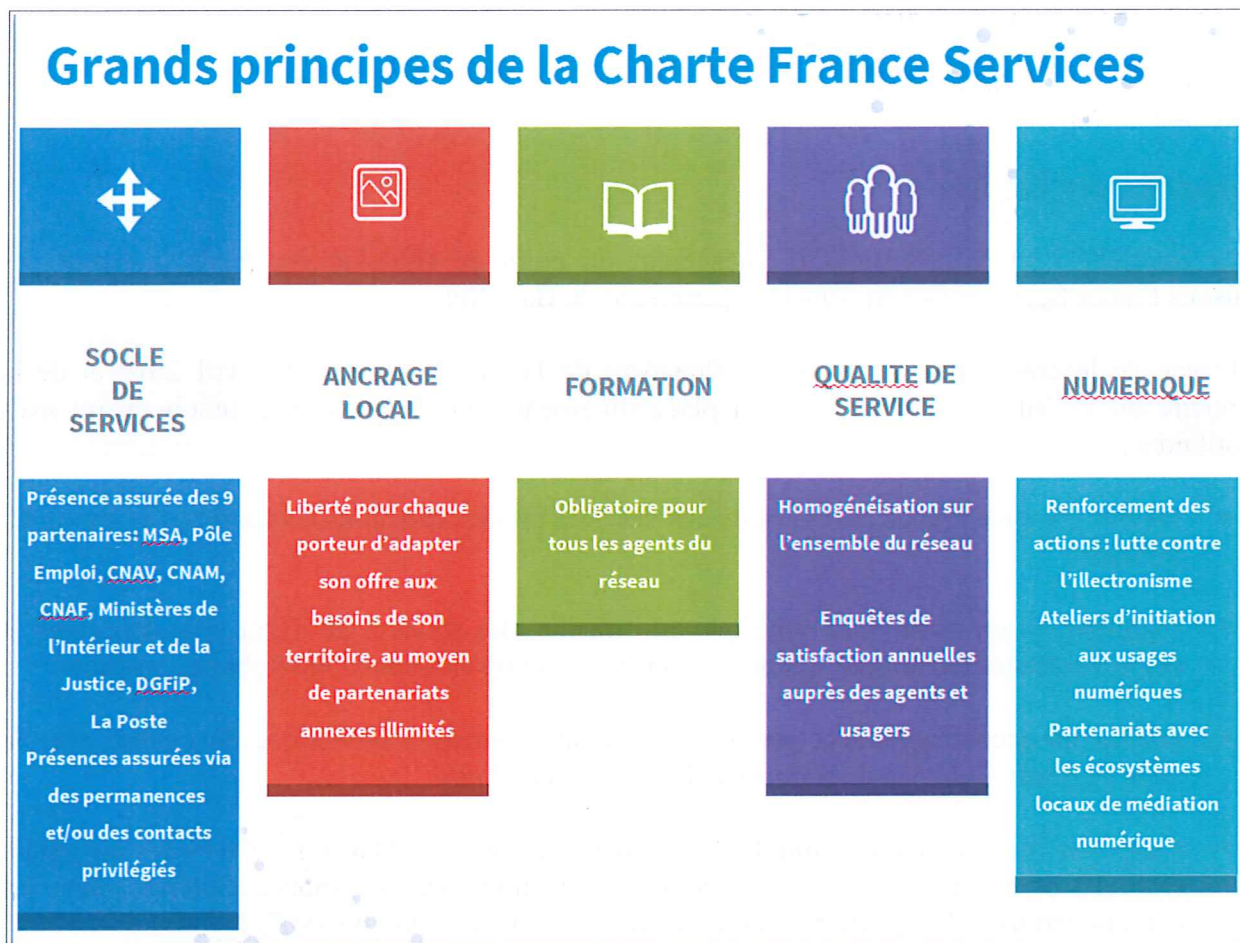
Mme MORIZOT et M. DUBREUIL présentent un point de situation sur le déploiement des Maisons France Services (MFS) dans le département du Bas-Rhin.

À l'issue de la conférence de presse du Président de la République du 25 avril 2019 et de la circulaire du 1^{er} juillet 2019, la mise en place du réseau France Services poursuit quatre axes prioritaires :

- assurer une plus grande accessibilité aux services publics dans tous les cantons (moins de 30 minutes)
- regrouper en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales (panier de services homogènes dans l'ensemble du réseau)
- assurer un accompagnement personnalisé et une médiation numérique de qualité avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents
- s'appuyer sur une refonte complète du réseau existant des Maisons de services au public (MSAP) et ouvrir prioritairement de nouvelles implantations France Services dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)

Ces axes prioritaires constituent les grands principes de la Charte France Services.

Les priorités d'implantation de nouvelles structures :



- couvrir les cantons sans MSAP
- cibler les zones « éloignées de tout » (plus de 30 minutes des opérateurs sociaux, de l'État ou d'une MSAP)
- prioriser les QPV et les territoires ultra-marins
- encourager le déploiement de MFS itinérantes

Objectif du Premier Ministre : 460 MFS ouvertes au 1^{er} janvier 2020 (labellisations de MSAP et créations). À terme, 500 nouvelles structures seront ouvertes.

Au 1^{er} janvier 2020, 8 structures labellisées seront ouvertes dans le Bas-Rhin :

- 5 MSAP intercommunales : Sarre-Union avec annexe à Drulingen, Durrenbach, Truchtersheim, Wasselonne et Schirmeck)
- 2 MSAP postales : Strasbourg-Lizé et Villé
- 1 création : localisée en Sous-préfecture de Saverne

Questions diverses

Mme MARTIN signale que les services de police ont indiqué que la déclaration de perte CNI/passeport devait être effectuée sur internet. Or la déclaration de perte sur le site de l'ANTS ne concerne que les permis de conduire. La déclaration de perte d'une CNI ou d'un passeport ne peut

pas être effectuée en ligne. La responsable de l'accueil indique que ce signalement va être communiqué aux services de police.

M. DUBREUIL conclut le Comité en remerciant l'ensemble des membres pour leur participation.

Pour le Préfet et par délégation,
Le Sous-préfet de Saverne



Joël DUBREUIL

