



PRÉFET DU VAR

PREFECTURE

Direction des ressources humaines et des moyens

Mission du pilotage par la performance

Dossier suivi par : Magali CARNINO

Tél : 04 94 18 81 75

Mél : magali.carnino@var.gouv.fr

Toulon, le 19 février 2019

**COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE LOCAL DES USAGERS
10 décembre 2018 de 10h00 à 12h00**

Madame Odile FRASCHINI, directrice des ressources humaines et des moyens a ouvert la réunion à 10h en présentant l'objectif du comité local des usagers à l'ensemble des participants.

Il s'agit de présenter les actions conduites suite à la mise en oeuvre du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et de répondre aux interrogations de l'ensemble des participants.

I. L'État dans le Var : informations générales

Madame Magali Carnino présente l'organisation des services de l'État dans le Var. Des organigrammes ont été transmis ainsi que des liens vers les outils numériques (site internet de la préfecture et site de la saisine des services de l'État par voie électronique) afin de faciliter l'orientation des représentants des usagers vers les bons services et améliorer les échanges avec l'administration.

Des échanges, il est ressorti la nécessité d'avoir un point d'entrée unique des courriers et courriels pour les associations qui représentent les usagers pour une meilleure orientation des saisines.

II. Le Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG)

Le PPNG a validé la fermeture des guichets des préfectures, remplacés par des téléprocédures pour la délivrance des titres (permis de conduire et certificats d'immatriculation). Afin de permettre l'accès aux démarches en ligne à tous les usagers, des points numériques ont été installés au sein des préfectures et sous-préfectures et au sein du réseau des maisons de service au public (MSAP).

Les relations entre les différents acteurs (ANTS, CERT, mairies, MSAP, etc.) ont été présentées permettant de comprendre la nouvelle organisation mise en place pour l'émission des titres.

Les associations ont fait part de leurs difficultés à aider les usagers par manque d'information.

La mission pilotage par la performance de la préfecture précise qu'elle a ouvert un extranet permettant aux MSAP d'avoir accès aux documents pédagogiques sur les téléprocédures ANTS. Les associations d'aide aux usagers pourront y accéder sur simple demande.

Par ailleurs, comme le préconise le ministère, un contact unique pour les délégués du Défenseur des droits a été nommé. Pour la préfecture du Var, il s'agit de madame Michèle DUCASE.

II-1 Points numériques et maisons de service au public (MSAP)

Le développement des téléprocédures a entraîné le déploiement de différents types de dispositif :

- **Les points numériques** ont été ouverts à la préfecture de Toulon et à la sous-préfecture de Draguignan.
- **Les MSAP**, qui ont vocation à délivrer une aide de proximité à l'utilisateur, se sont développées sur l'ensemble du département.
- **Certaines mairies** ont également mis en place, au sein de leur structure, des espaces numériques accessibles aux usagers pour la réalisation de leurs démarches en ligne.

D'autres dispositifs peuvent venir les compléter :

- La Poste informe les participants de la mise à disposition de tablettes au sein des bureaux de poste communaux, à disposition des usagers. Ce dispositif permet de donner un accès à internet mais ne suffit pas pour les téléprocédures de l'ANTS qui nécessitent un scanner et une imprimante.
- Le groupement Familles rurales a indiqué que le ministère de l'intérieur l'a contacté au premier semestre 2018 pour établir des points « numériques » en milieu rural afin de lutter contre la fracture numérique. Ce dispositif devrait se mettre en place en 2019 et s'inscrit dans la démarche globale CAP 2022 et le développement de la dématérialisation des procédures.

II-2 Organisation et fonctionnement de la sécurité et de l'éducation routière dans le Var

Madame Sophie BARASTIER, cheffe du bureau de la sécurité routière, est intervenue pour préciser les démarches qui sont encore réalisées en préfecture et celles qui sont à réaliser par téléprocédure sur le site de l'ANTS suite à la fermeture des guichets et à la mise en place des téléprocédures pour les permis de conduire.

Compte tenu de la complexité des procédures, le bureau de la sécurité routière fournira des fiches récapitulant les démarches et informations clés pour les délégués du Défenseur des droits. Ces fiches seront aussi publiées sur le site internet de la préfecture www.var.gouv.fr

La procédure nécessitant une visite médicale a fait l'objet d'une attention particulière. En fonction du type de délit, le type de visite médicale n'est pas le même.

L'utilisateur doit se présenter :

- devant la commission médicale primaire pour usage d'alcool et de stupéfiant au volant;
- devant un médecin agréé pour les excès de vitesse.

Quelques précisions ont été également apportées sur les spécificités et les conséquences liées à l'annulation du permis de conduire.

Une difficulté a été particulièrement mise en évidence : il s'agit du délai requis pour obtenir un rendez-vous avec la commission médicale. Comme la cause est liée aux habitudes des usagers qui n'annulent pas les rendez-vous qu'ils n'honorent pas, ce qui a pour effet mécanique de réduire les disponibilités, il est nécessaire de réaliser une étude pour améliorer cette situation. Par exemple, une demande de confirmation de rendez-vous pourrait être envisagée.

III. Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction

Durant tout le mois de novembre, trois enquêtes ont été menées auprès des usagers afin de connaître leur satisfaction à l'égard du service rendu par la préfecture du Var.

La première a été menée auprès du point numérique où 70 personnes ont été interrogées. L'étude des résultats a montré que les usagers, quelle que soit leur tranche d'âge se rendent au point numérique pour obtenir une aide ou des informations permettant de faciliter la réalisation de leur démarche (permis de conduire et certificat d'immatriculation). Les usagers rencontrent de grandes difficultés à s'approprier et maîtriser les téléprocédures ANTS. Ils se déplacent aussi en préfecture parce qu'ils ont des difficultés à utiliser ou à avoir accès à l'outil informatique.

Les usagers se disent en grande majorité (90%) satisfaits des informations fournies et de l'aide apportée par les volontaires du service civique.

⇒ Afin d'améliorer encore davantage le service rendu aux usagers et réduire le temps d'attente, un troisième poste informatique a été installé.

La seconde enquête a été menée dans le hall d'accueil (hors point numérique) auprès de 125 personnes. La majorité des usagers se déplaçant en préfecture vient pour des questions d'immigration (91,5 %) (retrait de titre de séjour, renouvellement de titre de séjour ou demande de titre). Ils se disent satisfaits des informations fournies mais soulignent parfois leurs difficultés à comprendre les démarches à effectuer pour des raisons de compréhension de la langue française ou encore de la courte durée de l'entretien qui leur est accordé avec l'agent du guichet.

Les usagers se disent satisfaits du confort et de la propreté des locaux à 85,6 %.

Enfin, les usagers se disent à 48,8 % satisfait des horaires d'ouverture de la préfecture. Ce pourcentage s'explique par la présence, parmi les usagers interrogés, d'un certain nombre d'étudiants et de travailleurs pour qui il est difficile de se libérer aux heures d'ouverture.

La troisième enquête a été effectuée sur le site internet de la Préfecture. Les réponses couvrent les années 2016, 2017 et 2018. Elles mettent en évidence les difficultés rencontrées par les usagers pour obtenir les informations dont ils ont besoin (49,3 % ne trouvent pas les informations recherchées). Les usagers viennent principalement se renseigner sur les formalités nécessaires à leurs démarches administratives (permis de conduire, certificat d'immatriculation) compte tenu des évolutions liées au développement des téléprocédures.

Enfin, cette enquête met en évidence le manque de connaissance, par les usagers, du module de prise de rendez-vous (52,2 % en ont connaissance), de la possibilité d'envoyer les dossiers par voie postale ou via internet (55 %) et du formulaire de contact qui permettraient aux usagers d'éviter un déplacement en préfecture (49,3 %).

⇒ Dans les mois à venir, le site internet devrait changer d'interface, une attention particulière sera portée à l'amélioration de son ergonomie et de sa clarté dans un objectif constant d'amélioration du service rendu à l'utilisateur.

IV. Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)

La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) prévoit dans chaque département l'élaboration conjointe entre l'État et le Conseil départemental d'un SDAASP.

Monsieur Serge ORTIS, secrétaire général de la sous-préfecture de Brignoles, a présenté le SDAASP du Var qui vise à accompagner les stratégies des territoires en matière d'accès au service. L'un des objets du SDAASP est d'appréhender de façon large et inclusive les services au public présents sur le territoire varois.

Dans ce but, un plan d'action a été élaboré et couvre la période 2018-2023.

⇒ L'intervention du représentant de l'association APF-France Handicap a permis d'aborder un thème central, celui de l'accessibilité physique qui mériterait d'être mis en lien avec l'accessibilité au service lui-même, l'un ne pouvant aller sans l'autre. Ainsi, une approche globale devrait être préconisée.

⇒ L'intervention du représentant du groupe La Poste a permis d'évoquer le projet d'une contractualisation avec l'État pour ouvrir 300 nouvelles MSAP sur le territoire.

V. L'inclusion numérique

Face au développement des téléprocédures dans une société de plus en plus numérisée, une nouvelle forme d'inégalité a vu le jour, la fracture numérique.

Madame Marie-Christine BALDINI, référent numérique du bureau du développement des territoires, a présenté la stratégie nationale pour un numérique inclusif de la mission inclusion Numérique.

Cette mission a identifié quatre grands axes de travail. Les réflexions des groupes de travail national ont abouti à l'adoption d'un plan national pour un numérique inclusif destiné à la mise en œuvre de la dématérialisation des démarches administratives d'ici 2022.

Dans ce plan, trois mesures-phares ont été proposées :

- ✓ **la création d'un Pass Numérique** destiné à former 1,5 millions de personnes dès 2019 ;
- ✓ **des Hubs locaux** pour accompagner le plan de formation ;
- ✓ **un bouton « FranceConnect Aidants »** (mesures en cours de réflexion).

A l'issue de ce comité local des usagers qui s'est déroulé dans une ambiance constructive et collaborative, les représentants des usagers sont repartis avec les supports des présentations et l'assurance d'avoir accès aux outils collaboratifs de soutien aux téléprocédures enrichi constamment par les services de la préfecture.

Odile Fraschini

Pour le Préfet et par délégation
La Directrice

Odile FRASCHINI

ANNEXE

Étaient présents :

Mme. Bénédicte LEGENVRE, Familles rurales – Délégation du Var
Mme. Dominique COLMANT, Familles rurales – Délégation du Var
M. Henri BONHOMME, Union départementale du Var pour la sauvegarde de la vie et de la nature
M. Roger TANTOT, La Poste
Mme. Irina DOBROTINE, La Poste
M. Stéphane DELOUMES, APF France handicap
Mme. Marie-Hélène SIMONNET, Délégué au défenseur des droits
M. Guy MICHALAK, délégué au Défenseur des droits
M. Georges BURGER, délégué au Défenseur des droits
M. Patrick CAILLET, délégué au Défenseur des droits
M. Jean-Marc DE GAETANO, Chambre des métiers et de l'artisanat du Var
Mme. Hélène PORTAL, Direction départementale de la protection des populations
Mme. Dominique PRATS, Direction départementale de la protection des populations
M. Serge ORTIS, Sous-préfecture de Brignoles
M. Philippe SAVIGNAT, Sous-préfecture de Draguignan
Mme. Frédérique NAUDOU, Direction de la citoyenneté et de la légalité
Mme. Laila NASREDDINE, Direction des titres d'identité et de l'immigration
Mme. Caroline BERRETTA, Directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial
M. Jean-Marc MOURAND, Service de la communication interministérielle de l'État en département
M. Vincent BARASTIER, Chef du service de la communication interministérielle de l'État en département
M. Hervé MARCY, Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication
Mme. Sophie BARASTIER, Bureau de la sécurité routière
Mme. Marie-Christine BALDINI, Bureau du développement des territoires
M. Didier COUVE, Bureau de l'accueil du public et des points numériques
Mme. Michèle DUCASE, Bureau du courrier et des affaires générales
Mme. Nathalie ORTIZ, Bureau de l'immigration
Mme. Sarah PIERRARD, Référent fraude départemental
Mme. Magali CARNINO, Mission du pilotage par la performance
Mme. Ophélie POSTILLON, Mission du pilotage par la performance