



**PRÉFET
DU VAR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction des ressources humaines
et des moyens**

Mission du pilotage par la performance

Suivi du dossier : Magali CARNINO

04 94 18 81 75

magali.carnino@var.gouv.fr

Comité local des usagers Compte-rendu de la réunion du 15 décembre 2020

Ordre du jour

- La labellisation Qual-e-pref de la préfecture
- La réforme de l'organisation territoriale de l'État
- Les conditions d'accueil des usagers dans le contexte de la crise sanitaire
- La dématérialisation des procédures pour les titres de séjour « étudiant » et les titres de séjour "Brexit" pour les ressortissants britanniques
- Les résultats des engagements qualité 2020
- Les actions d'amélioration de la qualité de service
- Questions diverses

Introduction par Madame Magali Carnino, responsable qualité et pilotage par la performance

Le comité local des usagers se réunit chaque année dans le cadre de la labellisation *Qual-e-pref* de la préfecture.

L'objectif de cette réunion est double :

- informer les associations et partenaires sur les engagements qualité de la préfecture et sur les résultats des indicateurs et des enquêtes de satisfaction ainsi que sur l'avancement des actions en cours ;

- recueillir les propositions d'amélioration émises par les participants, associations, délégués du Défenseur des droits et partenaires des Maisons France Service et MSAP. Cette réunion est aussi l'occasion de présenter la réforme de l'organisation territoriale de l'État et les évolutions des démarches administratives à venir.

Compte tenu du contexte de crise sanitaire, ce CLU a été organisé avec un nombre de participants réduit.

Tour de table

Chaque participant est invité à se présenter.

Ce tour de table est l'occasion de présenter M. Alexandre Proud, chef du centre d'expertise ressource titres (CERT), et la future responsable de l'accueil, Madame Michèle Ducase, à compter du 1er janvier 2021.

Présentation des points à l'ordre du jour (en annexe)

Les informations figurant dans la présentation sont complétées en séance.

Titres d'identité pour les Français

Monsieur Proud précise que, pendant la période COVID, la préfecture a autorisé les mairies à conserver les titres au-delà des trois mois réglementaires lorsque les usagers étaient dans l'incapacité de venir les récupérer durant les périodes de confinement. En effet, en période normale, les mairies détruisent les titres qui n'ont pas été récupérés au bout de trois mois.

Il précise aussi que, dès le mois d'août 2021, une carte d'identité électronique au format carte de crédit remplacera l'ancien modèle qui n'est pas aux normes européennes. Cette nouvelle carte d'identité ne sera valable que 10 ans.

Madame Di Tomaso rappelle qu'il est important de communiquer auprès des usagers ayant de la famille à l'étranger. Ces derniers doivent impérativement posséder un passeport à jour pour le cas où ils devraient rejoindre leur famille en cas d'urgence. En effet, la délivrance de passeport d'urgence doit rester exceptionnelle.

Démarches sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS)

Madame Di Tomaso présente les points suivants :

1 - une nouvelle version du site de l'ANTS va être déployée ;

2 - un compte « aidant-connect » pourra être utilisé par les agents qui aident les usagers dans leur démarche (point numérique, MFS, MSAP) ;

3 - la procédure pour vendre son véhicule va être simplifiée et devrait être accessible via une application smartphone. La démarche « simplimmat » est en cours de test sur deux départements.

Propositions d'amélioration

- Publier sur notre site internet des informations sur les organismes et associations qui accompagnent les usagers comme les points de médiation numérique.

→ La préfecture propose d'établir une liste de ces organismes.

Préfecture du Var – Boulevard du 112ème Régiment d'Infanterie – CS 31209 – 83070 Toulon Cedex –
04.94.18.83.83

<http://www.var.gouv.fr>

- Proposer une ouverture au public certains après-midis (à la place du matin), pour le bureau de l'immigration.
→ Le service va être consulté.

- Diffuser à l'accueil une liste des services vers lesquels les usagers peuvent être orientés (travailleurs sociaux, associations, CCAS, etc.)
→ La préfecture va se rapprocher des CCAS pour recueillir les contacts utiles.

- La CADA propose que soient établies des brochures en langue étrangère afin d'aider les usagers maîtrisant mal de français.

→ La préfecture étudie la faisabilité d'établir des fiches en anglais.

Cependant, il existe déjà des guides en langues étrangères sur le site du ministère de l'intérieur <https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Asile/Guide-du-demandeur-d-asile-en-France>

En fin de réunion, les délégués du Défenseur des droits remercient madame Di Tomaso de sa réactivité et de son aide pour résoudre les problèmes qu'ils lui ont fait remonter durant l'année 2020.

Pour le Préfet et par délégation,
le secrétaire général,

Serge JACOB

ANNEXES

Annexe 1 : Listes des participants

Pour les représentants des usagers :

Monsieur Patrick GRUAU, délégué du Défenseur des droits

Madame Marie-Hélène SIMONNET, déléguée du Défenseur des droits

Madame Bénédicte LEGENVRE, représentant l'association familles rurales – Délégation du Var

Madame Monique DULBECCO, représentant l'union départementale des associations familiales du Var (UDAF)

Madame Martine WALLART, France Terre d'Asile

Madame Michèle LECAT, Directrice du CCAS et MFS de Solliès-Pont

Pour la préfecture :

Monsieur Alexandre PROUD, chef du CERT CNI/Passeport

Monsieur Jean-Marc MOURAND, webmestre

Madame Sophie BARASTIER, cheffe du bureau de la sécurité routière

Madame Michèle DUCASE, cheffe du bureau du courrier et des affaires générales

Madame Sophie DI TOMASO, cheffe du bureau de l'accueil du public et des points numériques

Madame Magali CARNINO, responsable qualité et pilotage par la performance.

Etaient excusés :

Monsieur Georges BURGER, délégué du Défenseur des droits

Monsieur Patrick CAILLET, délégué du Défenseur des droits

Monsieur Guy MICHALAK, délégué du Défenseur des droits

Madame Sophie BEAUVALLET, Directrice de la MFS de La Seyne sur Mer

Madame Nathalie BOISSAT, directrice de la MFS de Fayence

Madame Christelle BROCHET, directrice de la MFS du Muy – MODE 83

Madame Claire MEILLON, représentant de la MFS de Aups

Madame Dominique PELINGRE, UFC Que choisir

Madame CAVALLERO, Secours populaire

Monsieur Jean-Pierre VERAN, président d'honneur de l'AMF83, maire de Cotignac, conseiller départemental

Monsieur Hervé MARCY, chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

Monsieur Laurent FARE, chef du service de la communication interministérielle de l'État en département

Madame Odile FRASCHINI, directrice des ressources humaines et des moyens

Madame Laurence TCHEKEMIAN, directrice des titres d'identité et de l'immigration

Monsieur Vincent BARASTIER, directeur des sécurités