



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 23 septembre 2019

**COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE LOCAL DES USAGERS
13 septembre 2019 de 10h00 à 12h00**

Madame Odile Fraschini, directrice des ressources humaines et des moyens, introduit la réunion. Cette réunion a deux objectifs :

- d'une part, présenter la démarche qualité "*qual-e-pref*" qui a été lancée fin 2018, par le ministère de l'intérieur , les engagements de la préfecture détaillés dans sa politique qualité, les premiers résultats de cette démarche et les premières actions de la préfecture.
- d'autre part de recueillir les avis et suggestions des associations d'usagers afin d'améliorer ensemble le service rendu.

I - Présentation des engagements :

Madame Magali Carnino présente les principes de la démarche (écoute des usagers, amélioration de la qualité de services, implication du personnel).

Elle résume les engagements :

- des informations fiables sur les conditions de fonctionnement des services via le site internet, le standard, les réseaux sociaux, l'accueil général,
- un accueil de qualité, confort des locaux, temps d'attente réduit,
- une assistance par un médiateur numérique,
- une délivrance sécurisée de titre d'identité dans des délais raisonnables.

II - Présentation de l'organisation mise en place :

Madame Sophie Di Tomaso, cheffe du bureau de l'accueil du public et des points numériques, est le contact unique pour les défenseurs des droits et les MSAP.

Monsieur Tantot de La poste demande si la sous-préfecture de Brignoles n'est plus en charge de l'animation des MSAP. Magali Carnino précise que la sous-préfecture reste l'interlocuteur pour la gestion administrative (convention, subvention, bilan annuel...) et madame Di Tomaso est l'interlocuteur technique (traitement des dossiers des usagers sur le site de l'ANTS).

Concernant les téléprocédures de l'ANTS, Madame Carnino précise qu'il y a un numéro spécifique dédié aux MSAP qui sera rediffusé. De même, des flyers concernant les démarches de cession de véhicule ont été envoyés aux MSAP. Certaines MSAP précisent qu'elles ne les ont pas reçus.

Madame Michèle Rignault Laporte de la MSAP de la Seyne sur Mer demande que lui soit communiqué le numéro spécifique de l'ANTS. La MSAP a aussi besoin des flyers présentant la démarche « permis de conduire ».

III - Présentation des résultats des indicateurs et des enquêtes de satisfaction

Madame Carnino explique que les résultats ont été dégradés suite à des problèmes d'effectif mais que des actions ont été menées pour améliorer ces résultats de façon efficace.

La satisfaction des usagers mesurée lors des enquêtes est bonne, que ce soit au point numérique ou à l'accueil général. Les suggestions des usagers sont en cours d'analyse.

IV - Actions d'amélioration

Madame Di Tomaso présente l'amélioration attendue dans le recrutement des volontaires services civiques, en charge de l'assistance des usagers au point numérique. Mme Brochet de l'association MODE 83 précise que le métier de médiateur numérique est un métier spécifique et que des jeunes volontaires du service civique n'ont pas toutes les compétences attendues. Dans les MSAP, sur les territoires ruraux, il est demandé deux agents à temps plein, niveau BAC+2 . Elle précise que l'association MODE 83 propose des formations pour les médiateurs numériques.

Monsieur Bernard CHILINI de l'association des maires de France du Var demande si les sous-préfectures se sont engagés dans la même démarche.

Madame Carnino répond qu'elles n'ont pas fait acte de candidature pour être labellisées en 2019. Cependant, Sophie Di Tomaso précise qu'elles respectent les engagements qual-e-pref concernant l'accueil et assurent un suivi des délais de réponses aux courriers et courriels.

V - Questions/réponses

Points sur les sites marchands et « faux » sites

Certains sites sont des faux sites. La référente fraude départementale demande qu'on lui signale les adresses de ces sites lorsque les usagers viennent se plaindre à la préfecture.

D'autres sites sont des sites marchands et si les dossiers sont bloqués, c'est souvent parce que l'utilisateur n'a pas envoyé toutes les pièces demandées.

Ces sites sont les premiers à apparaître dans les listes obtenues via les moteurs de recherche.

Il est nécessaire de rappeler aux usagers que les sites institutionnels sont en « **.gouv.fr** ».

Contacts téléphoniques

Madame Christelle Brochet précise que les opérateurs (CAF, pole emploi,...) ont fourni un numéro de téléphone aux MSAP qu'elles peuvent appeler pour les dossiers complexes. Madame Di Tomaso fournira son numéro de portable professionnel.

Site collaboratif OCMI MSAP-83

Les informations sur les numéros de l'ANTS dédiés et le numéro de portable de Madame Sophie Di Tomaso seront disponibles sur le site MSAP-83.

Intervention de la DDFIP/Var amende

Suite à une réclamation d'un usager, la préfecture a contacté Var amende. Monsieur Marc Goarant confirme qu'il existe parfois un problème avec certaines adresses des usagers. L'interface entre la base SIV du ministère de l'intérieur et la base AMD du ministère des finances présente des imperfections. Ainsi, lorsque l'adresse est incomplète, les usagers ne reçoivent pas leur première amende. Var amende intervient alors et fait des recherches pour envoyer l'amende majorée. Ce problème est remonté à l'ANTS par la préfecture.

Par ailleurs, Monsieur Goarant insiste pour rappeler aux usagers qu'ils doivent déclarer leur changement d'adresse dans le mois qui suit leur déménagement. Il demande à la préfecture de ne pas envoyer les usagers à Var amendes. Les usagers doivent contester leurs amendes auprès de l'office du ministère public (OMP).

Son service travaille sur des fiches d'information à destination des usagers.

Madame Barastier, cheffe du bureau de la sécurité routière, précise qu'elle va compléter la FAQ en ligne sur les contestations des amendes.

A l'issue de ce comité local des usagers qui s'est déroulé dans une ambiance constructive et collaborative, les représentants des usagers sont invités à retourner la fiche de satisfaction permettant de recueillir les avis et suggestions pour la prochaine réunion.

La présentation et les documents distribués sont joints au présent compte-rendu.

Odile Fraschini

**Pour le Préfet et par délégation
La Directrice**

Odile FRASCHINI



ANNEXES

Annexe 1 : Listes des participants

Madame Aimel BOUTEKKA, représentant l'association consommation logement et cadre de vie (CLCV)

Madame Dominique COLMANT, représentant l'association familles rurales – Délégation du Var

Monsieur Roger TANTOT, délégué aux relations territoriales des Alpes de Haute Provence et du Var, la Poste

Madame BERTHELOT, Chambre des métiers et de l'artisanat du Var

Monsieur Bernard CHILINI, 1er vice-président de l'association des maires de France du Var (AMF83)

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

Madame Marie-Hélène SIMONNET, déléguée du défenseur des droits

Monsieur Marc GOARANT, direction départementale des finances publiques

Monsieur Bernard ROUANET, direction départementale des finances publiques

Madame Hélène BOUDEAU, représentant la DDPP

Madame Odile FRASCHINI, directrice des ressources humaines et des moyens

Madame Nathalie ORTIZ, adjointe au chef du bureau immigration

Madame Mélanie COLLAR, cheffe du CERT CNI/Passeport

Madame Caroline BERRETA, directrice de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial

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 Sarah PIERRARD, référent fraude départemental

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

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

Monsieur Frantz LANCET, chargé de mission - Pôle-Emploi

Monsieur Erick MASCARO, directeur territorial GRDF Var et CCI

Madame Nathalie BOISSAT, directrice MSAP de Fayence

Madame Michèle RIGNAULT LAPORTE, directrice MSAP La Seyne sur Mer

Madame Sophie BEAUVALLET, représentant la MSAP La Seyne sur Mer

Madame Christelle BROCHET, directrice MSAP du Muy – MODE 83

Etaient excusés :

Monsieur André CARAVA, sous-préfet de Brignoles

Monsieur Eric de WISPELAERE, sous-préfet de Draguignan

Madame Nelcie FERRERE, secrétaire générale de la DDCS

Monsieur Georges BURGER, délégué du défenseur des droits

Monsieur Patrick CAILLET, délégué du défenseur des droits

Monsieur Patrick GRUAU, délégué du défenseur des droits

Monsieur Guy MICHALAK, délégué du défenseur des droits

Madame Isabelle LONCLE, chef du bureau des élections et de la réglementation générale

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

Madame Florence RONSOUX, Centre communal d'action sociale (CCAS)

Monsieur Anthony SORRENTO, directeur territorial de APF France handicap

Annexe 2 : Présentation

Annexe 3: Politique qualité

Annexe 4 : Organigramme de la préfecture

Annexe 5 : Fiche de satisfaction

Annexe 6 : Modèle de courrier usager