



**PRÉFET
DU VAR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun départemental**

Mission Performance et transition numérique

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 26 janvier 2023

Ordre du jour

- Ouverture par le secrétaire général
- Nouveau site internet
- Dématérialisation des procédures pour les détenteurs d'armes
- Présentation du bilan qual-e-pref 2022
- Dématérialisation des procédures pour les titres de séjour
- Carte nationale d'identité électronique
- Procédures portant sur les permis de conduire
- Questions diverses

Liste des participants en annexe

Le secrétaire général ouvre la séance.

Il rappelle que les préfectures sont les armatures de l'État sur le territoire.

La réunion du comité local des usagers est l'instance d'échange lors de laquelle l'administration est à l'écoute des usagers représentés par les associations.

L'accueil est la vitrine de la préfecture et prend une place de plus en plus importante lorsque les services métier n'accueillent plus le public dans le cadre de la dématérialisation des procédures. Face aux difficultés engendrées par la dématérialisation des démarches pour de nombreux citoyens, l'État a décidé d'offrir un bouquet de services concentré en un seul lieu dans les maisons France service.

Nouveau site internet – Laurent Faré – chef du service de communication interministérielle de l'Etat en département (SCIED)

Tous les sites internet des préfectures basculent sur une nouvelle version. Certaines préfectures ont déjà migré (cf le site de la préfecture de l'Hérault <https://www.herault.gouv.fr/>). Les objectifs de cette évolution sont :

- de faciliter l'accès aux informations des démarches administratives (il y aura des tuiles par thématique)
- d'utiliser une charte adaptée à la navigation sur les téléphones portables de plus en plus utilisés pour surfer sur internet,
- d'harmoniser tous les sites de l'État tout en garantissant une identité locale avec les informations locales.
- d'optimiser la navigation (le nombre de clics pour accéder à l'information sera réduit).

Il est donc nécessaire aujourd'hui de nettoyer l'actuel site en supprimant tous les articles obsolètes, avant de faire la bascule.

La bascule est prévue en mai et devrait se réaliser en 48h. Cela devrait être transparent pour l'utilisateur. Cependant, pendant 1 ou 2 jours, il n'y aura pas de possibilité de prise de rendez-vous (commissions médicales par exemple). Pour la rubrique contact qui permet aux usagers de questionner les services, il n'y aura pas de coupure.

Le système d'exploitation sera différent et un temps d'adaptation sera nécessaire pour les agents qui publiaient sur l'ancien site et les usagers qui connaissent le site actuel.

Une vérification des contenus sera menée après la bascule.

Lors de la prochaine réunion du CLU, les observations sur ce nouveau site pourront être remontées.

Sur le thème de l'immigration, un groupe de travail national a été créé pour harmoniser les informations dans les différents départements.

Dématérialisation des démarches pour les détenteurs d'armes – Delphine Bonnassies - Bureau des polices administratives de sécurité

Madame Bonnassies présente le nouvel applicatif SIA mis en place le 8/02/2022 et disponible pour les chasseurs et les détenteurs d'armes trouvées ou héritées.

Les chasseurs ont eu des difficultés au début pour créer leur compte. Ils ont la possibilité de se faire accompagner en prenant rendez-vous au point d'accès numérique (PAN) de la préfecture en appelant le standard. Une convention a été signée avec les armuriers qui peuvent aider les détenteurs moyennant finance (entre 60 et 80 euros).

Une permanence téléphonique est organisée deux fois par semaine (les mardi et jeudi) pour aider les usagers dans leur démarche.

Le calendrier de déploiement est accessible sur le site :

https://www.interieur.gouv.fr/content/download/133621/1059077/file/Calendrier-simplifie_ouvertures-SIA_janvier2023.pdf

En juin, les demandes en ligne de carte européenne seront possibles.

L'application mobile sera déployée en juin. L'ouverture du SIA aux licenciés et aux associations club de tirs sera progressive à partir de septembre 2023. Des informations seront diffusées sur le site internet de la préfecture.

Pour les chasseurs, une interconnexion avec le logiciel de gestion des permis de chasser est prévue et il sera bientôt possible de se connecter avec un compte France Connect.

L'objectif est de supprimer à terme les formulaires papier, pour tous les détenteurs.

Concernant les délais de traitement, compte tenu du nombre de demandes, les délais actuels sont d'environ 8 semaines.

Des usagers rencontrent des difficultés pour saisir les armes anciennes qu'ils ne trouvent pas dans le catalogue RGA (référentiel général des armes).

L'important est de rentrer les armes au plus proche de la réalité.

La date butoir de création d'un compte SIA pour les chasseurs est le 1^{er} juillet 2023 et il faut inciter les chasseurs à créer leur compte dès aujourd'hui.

Pour les tireurs sportifs, les demandes préalables déposées par papier avant l'ouverture du portail SIA licenciés seront traitées comme actuellement mais les demandes déposées après l'ouverture du portail devront être déposées sur le SIA uniquement après création d'un compte licencié.

Les clubs de tir pourront être formés pour accompagner les tireurs.

Bilan Qual-e-pref 2022 : Magali Carnino - responsable qualité (présentation en annexe)

Madame Carnino présente la démarche, les résultats des indicateurs et des enquêtes de satisfaction, ainsi que l'avancée du plan d'action.

Elle rappelle que la préfecture a été labellisée selon le référentiel qual-e-pref le 18/12.2019 pour 3 ans. Elle a obtenu le renouvellement de sa labellisation le 8/12/2022. Les pistes de progrès relevées lors du dernier audit concernaient la gestion des usagers au point numérique et l'intervention du service communication auprès du comité local des usagers et l'implication des collaborateurs dans l'amélioration continue.

Magali Carnino présente ensuite les résultats des indicateurs de suivi des courriers et courriels qui se sont améliorés en 2022. Les enquêtes de satisfaction réalisées en septembre 2022 montrent une stabilité de la satisfaction des usagers.

Les pistes d'amélioration retenues sont le développement de l'assistance sur les demandes de titre de séjour et l'amélioration de la desserte en bus de la préfecture.

Des travaux d'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des personnes en situation de handicap sont également programmées.

Dématérialisation des démarches pour les titres de séjour – Caroline Berretta - directrice des titres d'identité et de l'immigration

Le service a été très mobilisé pour l'accueil des Ukrainiens. Aujourd'hui, les autorisations provisoires de séjour (APS), qui n'étaient valables que 6 mois, doivent être renouvelées et les usagers peuvent se présenter à l'accueil sans rendez-vous pour ces renouvellements, aux horaires d'ouverture des guichets du bureau de l'immigration (8h30-11h30 du lundi au jeudi), tout comme pour le renouvellement des récépissés. **Un rappel sera fait auprès des agents de sécurité dans ce sens.**

En 2022, sur le site internet, un outil d'aide à l'utilisateur a été développé pour que ce dernier soit guidé dans sa démarche, et qu'en fonction de son cas particulier, il sache exactement quels sont les imprimés à compléter et les documents à fournir.

Les procédures sont progressivement déployées sur le site de l'ANEF (Administration Numérique des Etrangers en France) <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>

Lorsqu'un usager est confronté à un blocage, il doit d'abord contacter le Centre de contact citoyen - DGEF - Étrangers en France par la rubrique contact du site de l'ANEF ou par téléphone au 0806 001 620.

Les usagers peuvent solliciter un rendez-vous au point d'accès numérique par mél, via le dépôt d'un formulaire à l'accueil de la préfecture ou via le standard de la préfecture pour un accompagnement sur le site les mercredi matin et jeudi après midi.

Madame Berretta souligne que les démarches concernant les naturalisations et les autorisations de travail ne sont pas traitées en préfecture et que la préfecture ne sera pas compétente pour répondre aux questions sur ces sujets.

Concernant les délais de traitement des demandes, il faut compter deux mois pour obtenir un récépissé. Pour un renouvellement, le service s'organise pour qu'il n'y ait pas de rupture de droit. S'il y a une rupture de droit, c'est une anomalie et le service en cherchera les causes et lancera une action corrective.

Un gros travail a été lancé pour les régularisations et les délais d'instruction sont passés de 2 ans à 4 mois. On constate, dès lors, une diminution des saisines des délégués des défenseurs de droit sur le sujet.

En fin, il est rappelé que les demandes de regroupements familiaux sont gérées par l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).

Centre d'expertise ressource titres (CERT) – Caroline Berretta - directrice des titres d'identité et de l'immigration

L'année 2022 a été très difficile avec un stock qui s'est élevé à 128000 demandes. Le service recevait environ 3000 demandes par jour (PACA et Corse).

L'afflux de demandes en 2022 est la conséquence de trois facteurs :

- les usagers ont attendu la fin de la crise COVID pour renouveler leur passeport ;
- la nouvelle carte d'identité a une grande attractivité ;
- la nouvelle réglementation relative au nom d'usage.

Le CERT a pu en fin d'année résorber son stock (travail le samedi et recrutement massif de contractuels) mais aujourd'hui les usagers ont toujours des difficultés pour obtenir un rendez-vous pour déposer leur demande en mairie.

Le ministère essaie de faire baisser ce délai en dotant certaines mairies de plus de dispositifs de recueil et en augmentant le nombre de mairies équipées sur le territoire.

La plupart des communes équipées se sont dotées d'un module de prise de rendez-vous sur internet ce qui facilite la démarche pour l'utilisateur.

Droits à conduire – Laurence CAIRE – Service de l'éducation et de la sécurité routières (présentation en annexe)

Madame Caire présente un schéma-type de la vie d'un permis de conduire, depuis l'infraction qui donne lieu à une suspension, jusqu'à l'invalidation pour solde de points nul ou à l'annulation judiciaire.

Elle rappelle que l'utilisateur qui doit passer en commission médicale doit prendre rendez-vous en se connectant sur le site internet de la préfecture de son lieu de résidence. Les plannings des rendez-vous sont ouverts tous les trois mois environ et se remplissent très vite. L'utilisateur doit donc les consulter régulièrement pour trouver un rendez-vous et, éventuellement, profiter de l'annulation d'un RV par un autre usager.

En fonction des infractions commises, l'utilisateur peut avoir une suspension administrative et/ou une suspension judiciaire.

Les jugements ont lieu entre un mois et 6 mois après l'infraction et il arrive que la suspension administrative soit terminée avant de connaître la durée de la suspension judiciaire.

Lorsque l'utilisateur a refait son permis à la fin de sa suspension administrative et que le juge décide ensuite d'une suspension plus longue, l'utilisateur doit à nouveau rendre son permis (cette fois au tribunal) et refaire les démarches pour récupérer son permis (analyse de sang, tests psychotechniques, visite en commission médicale, demande d'édition d'un nouveau titre sur le site de l'ANTS).

Il est rappelé que l'utilisateur ne peut pas conduire tant qu'il n'a pas récupéré son permis.

Service public + : Magali Carnino - responsable qualité (présentation en annexe)

Le programme SP+ est le successeur de la charte Marianne et concerne l'ensemble des services publics. Il repose sur 9 engagements pour un service public plus proche, plus efficace et plus simple. Il est régi par deux principes : l'écoute des usagers et l'amélioration continue.

Magali Carnino a été nommée référente pour le Var et coordonnera les actions des correspondants bientôt nommés dans les sous-préfectures et les directions départementales interministérielles.

Pan + : Jimmy SADI – responsable accueil préfecture

Une expérimentation de déploiement d'un point d'accès numérique(PAN*) est en cours sur deux sites préfectoraux de Pau et Chalon-sur-Saône.

PAN+ propose un élargissement des téléprocédures, dans l'offre proposée aux usagers (ex : pré-plainte en ligne, déclaration de manifestation sportive, démarches associations, demande de médaille du travail, procuration électorale ..)

PAN+ devrait également assurer un meilleur suivi des dossiers et des réponses apportées sur des questions plus complexes par le biais d'équipes PAN qui ne seraient plus uniquement constituées de volontaires du service civique mais d'agents titulaires ou contractuels.

L'ordre du jour étant épuisé et sans aucune question diverse, Madame Morin-Favrot remercie les participants et clôt la réunion.

Pour le Préfet et par délégation,
le secrétaire général,

Lucien GIUDICELLI

Comité Local des Usagers

Le 26 janvier 2023
Préfecture du Var – Toulon



26/01/2023



1/23

Ordre du Jour

- Labellisation Qual-e-pref de la préfecture ;
- Dématérialisation des déclarations d'acquisition et de détention d'armes ;
- Evolution du site internet ;
- Dématérialisation des procédures pour les titres de séjour ;
- Bilan des réformes et délais CNI/Passeports ;
- Informations sur les démarches des permis de conduire ;
- Service public + et Pan + ;
- Questions diverses

26/01/2023

2/23

Labellisation Qual-e-pref de la préfecture

26/01/2023

3/23

Labellisation Qual-e-pref de la préfecture

Les engagements de la préfecture

- Des informations fiables sur les conditions de fonctionnement des services ;
- Un accueil de qualité ;
- Une délivrance sécurisée de titre d'identité dans des délais raisonnables ;
- Des agents formés régulièrement ;
- Une écoute des usagers ;
- Des actions d'amélioration.

4/23

- Labellisation obtenue le 18 décembre 2019 pour 3 ans
- Audit interne de suivi le 12 mai 2021 ;
- Audit de suivi SOCOTEC le 24 juin 2021 ;
- Audit de renouvellement le 8 décembre 2022.

5/23

Labellisation Qual-e-pref de la préfecture

Les résultats de l'audit externe

Quelques points forts :

- Agents d'accueil expérimentés ;
- Hall d'accueil lumineux avec plusieurs espaces d'attentes pour les usagers ;
- Gestionnaire de file d'attente pour les usagers du service immigration ;
- Standardistes courtois et expérimentés ;
- Information personnalisée sur le site internet pour les renouvellements de titre de séjour ;
- Travail volontaire le samedi (CNI/Passeport et Immigration) ;
- Trois types d'enquête de satisfaction.

6/23

Les résultats de l'audit externe

Quelques pistes de progrès :

- Afficher le taux de satisfaction obtenu par le PAN au niveau du PAN ;
- Améliorer la fiche remise aux usagers accompagnés au PAN;
- Faire intervenir le service communication au CLU
- Rappeler aux agents l'existence d'une fiche d'amélioration.

7/23

Résultats des engagements qualité 2022

Résultats des indicateurs

	2020	2021	2022
Taux de réponses aux courriels dans le délai de 5 jours ouvrés	91,00 %	88,00 %	90,00 %
Délai moyen de réponse aux courriels	3j	6j	3j
Délai moyen de réponse aux courriers	9,3 j	12 j	6,5 j
Taux d'appels aboutis au niveau général	95,40 %	96,40 %	95,90 %

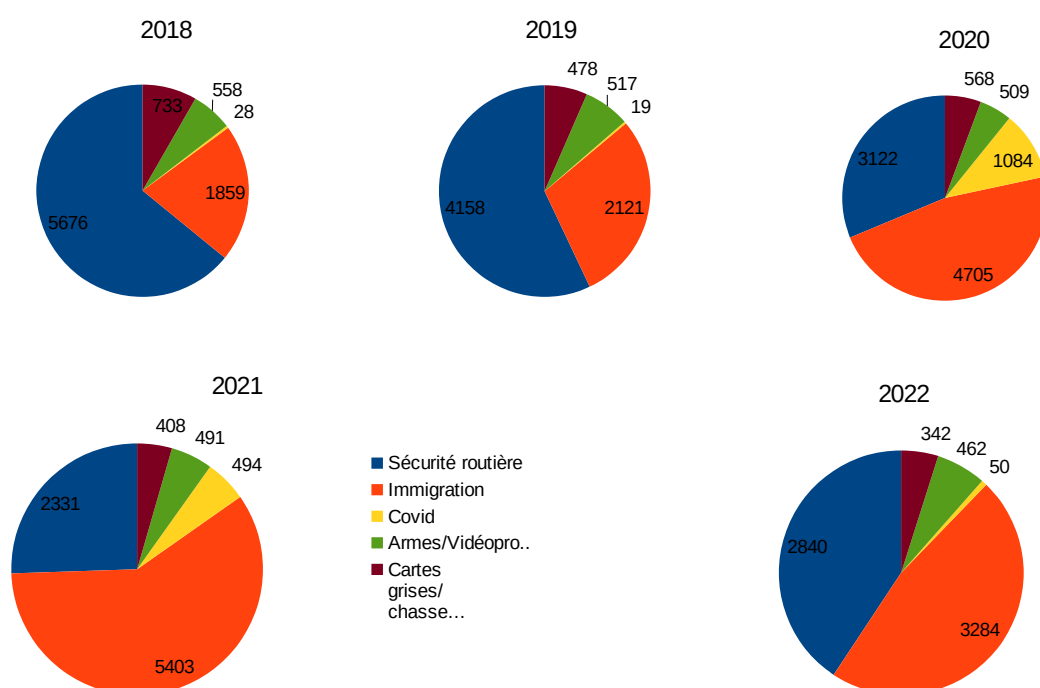
Le périmètre des courriers suivis a été modifié (les interventions de la présidence ne rentrent plus dans le calcul de l'indicateur en 2022).

26/01/2023

9/23

Résultats des indicateurs

Répartition des courriels par thématique

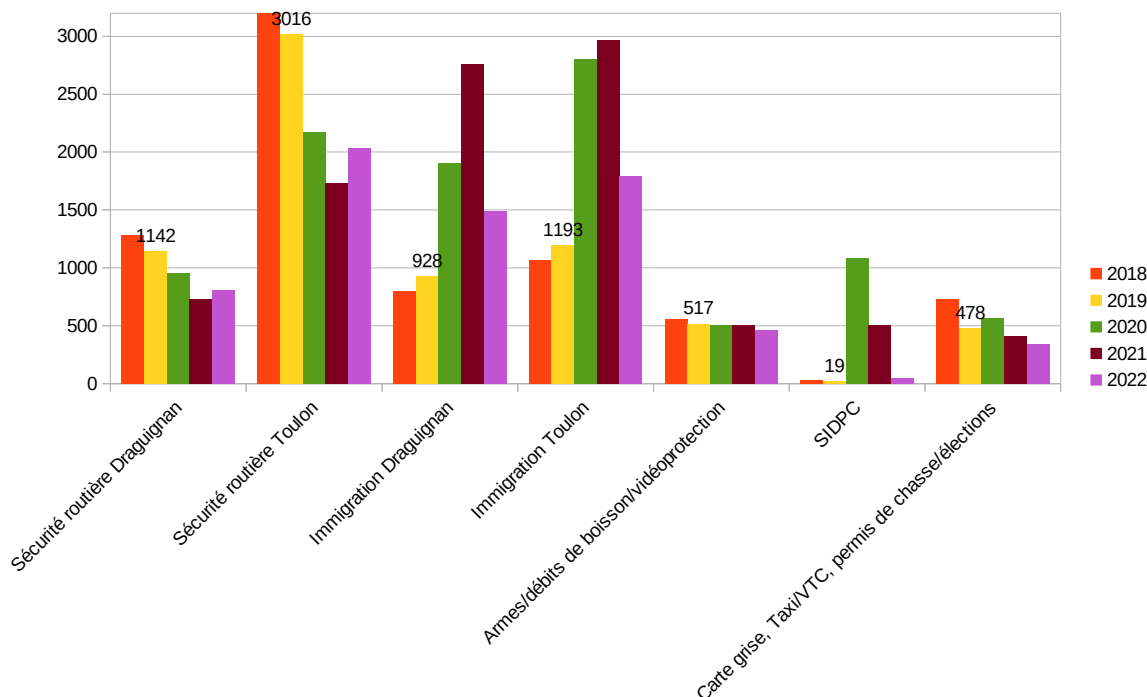


26/01/2023

10/23

Résultats des indicateurs

Evolution du nombre de courriels



26/01/2023

11/23

Résultats des enquêtes de satisfaction

Comme chaque année dans le cadre de la démarche qualité, la préfecture a mené trois enquêtes de satisfaction auprès de ses usagers.

Au point numérique 111 personnes ont été interrogées.

Dans le hall d'accueil à la sortie des guichets immigration 108 personnes ont été interrogées.

Sur le site internet, 33 réponses peu représentatif au regard du nombre de connexions plus d'1 millions.

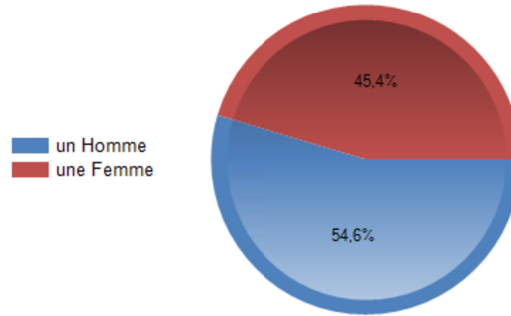
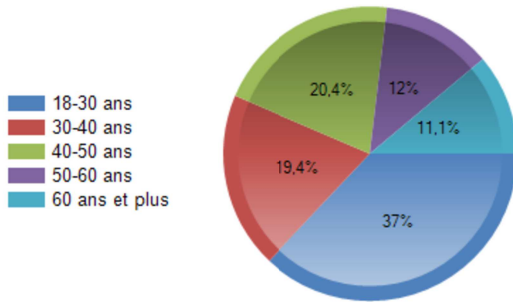
26/01/2023

12/23



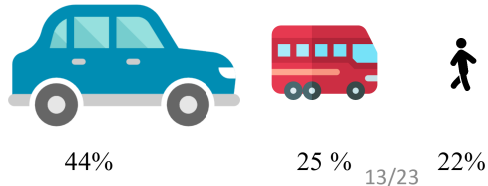
Résultats de l'enquête de satisfaction 2022 auprès des usagers du service immigration (108 usagers – durée : 5 minutes)

Près de 56 % des personnes interrogées ont **moins de 40 ans.**



54% (57 % en 2021)
d'entre eux habitent
Toulon

La voiture est le moyen privilégié
pour venir à la préfecture.

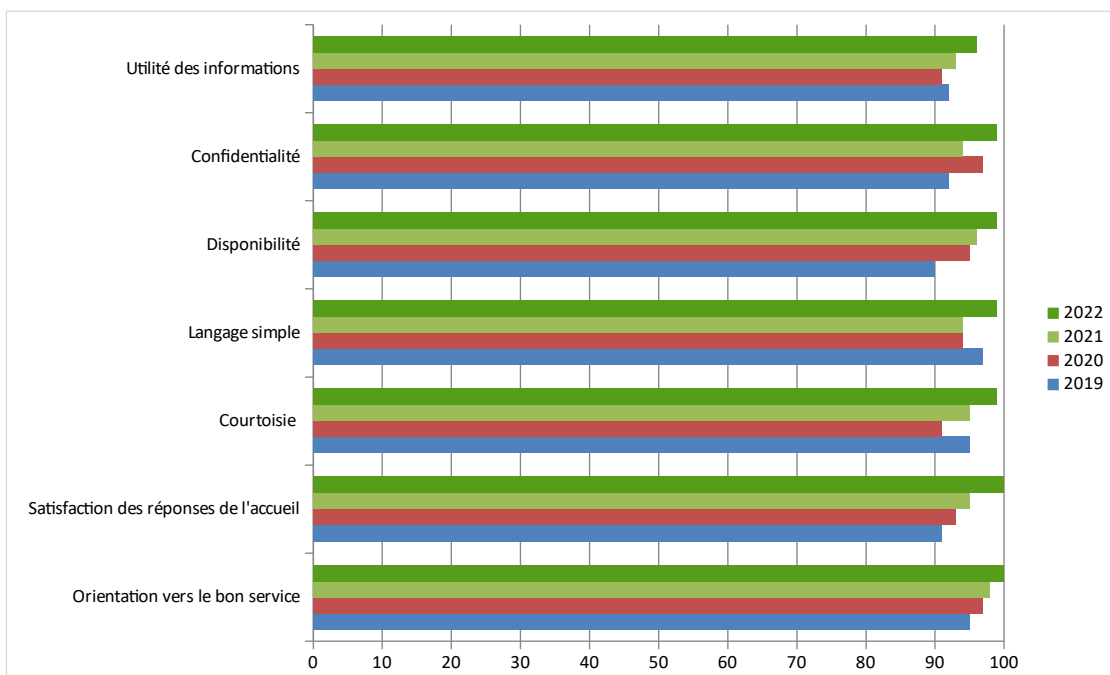


26/01/2023



Relation avec l'agent d'accueil

La **qualité** de l'accueil est jugée **satisfaisante** par **9 usagers sur 10**, quel que soit le critère



26/01/2023

14/23

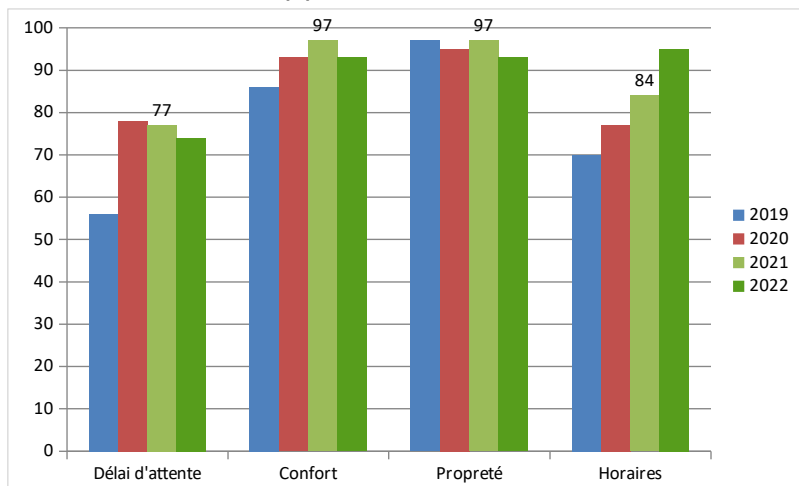


Conditions matérielles

La quasi totalité des usagers est **satisfaite** de la **propreté** des locaux (97%) et de leur **confort** (97%).

Les **horaires d'ouverture** sont considérés comme satisfaisants pour 95 % des usagers,

les avis positifs quant aux **délais d'attente** ont légèrement diminué par rapport à 2021 (74%)

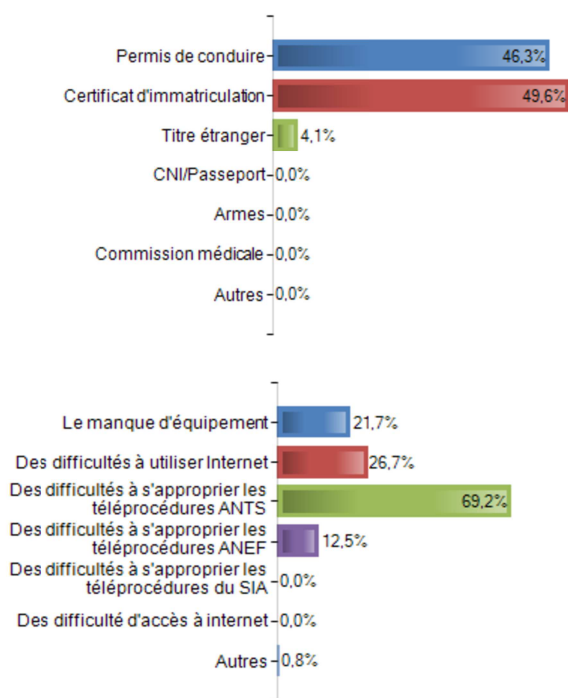


26/01/2023

15/23



Raisons de la visite au point numérique



26/01/2023

16/23

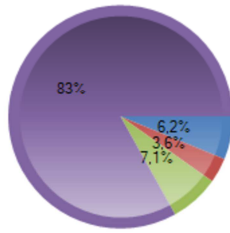


Satisfaction sur le temps d'attente - PAN

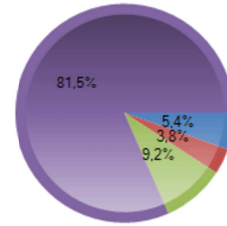
2021

2022

Pas du tout satisfais...
Plutôt pas satisfaisant
Plutôt satisfaisant
Tout à fait satisfaisant

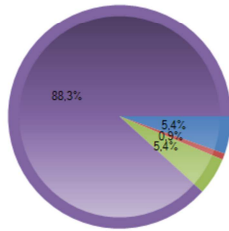


Pas du tout satisfais...
Plutôt pas satisfaisant
Plutôt satisfaisant
Tout à fait satisfaisant

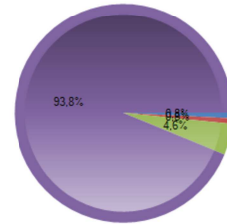


Satisfait de l'assistance fournie

Pas du tout
Plutôt non
Plutôt oui
Tout à fait



Pas du tout
Plutôt non
Plutôt oui
Tout à fait



26/01/2023

17/23



Les remarques des usagers :

- Modifier l'heure de fermeture (11h30) et ouvrir l'après midi ;
- Mettre plus de chaises ;
- Une permanence téléphonique pour l'immigration ;
- Difficultés à se garer.



PISTES D'AMÉLIORATION 2023

Les **axes suivants** seront privilégiés :

- Développement de l'assistance sur les demandes de titres de séjour en ligne ;
- Amélioration de la desserte en bus.

26/01/2023

18/23

- 110 fiches ont été traitées dans un délai moyen de 1 jour ;
- 10 usagers ont témoigné de leur satisfaction (6 sur l'accueil téléphonique);
- De nombreux usagers inquiets des délais pour les titres d'identité :
 - 28 pour le CERT ;
 - 25 pour les services immigration.
- 19 ont rencontré des difficultés avec les permis de conduire ;
- 7 ont rencontré des difficultés avec les certificats d'immatriculation.

Les actions d'amélioration

Avancement du plan d'action

Actions	Etat
Joindre le dépliant des maisons France service lors du renvoi des déclarations de cessions de véhicule aux usagers	Fait
Organiser une réunion spécifique sur le relevé intégral d'information du permis de conduire	Fait
Installer des boucles magnétiques	Fait
Réduire les délais d'instruction en travaillant le samedi et en embauchant des contractuels	Fait
Améliorer le serveur vocal interactif (SVI) pour mieux renseigner les usagers en amont.	en cours
Analyser la faisabilité de déplacer l'interphone à hauteur d'un usager en fauteuil pour qu'il puisse se signaler et se faire assister.	A faire
Installer un signallement au sol pour les personnes déficientes visuelles.	A faire
Rajouter des informations dans la FAQ concernant les procédures ANTS.	A faire

26/01/2023

21/23

Suite ordre du Jour

- Dématérialisation des déclarations de port d'armes (Bonnassies – BPAS)
- Site internet (Laurent Faré - SCIED)
- Dématérialisation des procédures pour les titres de séjour (Thomas Lormaille- BIMM)
- CNI/Passeport (Alexandre Proud - CERT)
- Permis de conduire (Sophie Barastier - BSR)
- Service public + et PAN +

26/01/2023

22/23

A votre écoute pour progresser

26/01/2023

23/23

Présentation de « services publics + »

Comité Local des
Usagers
26 Janvier 2023

**SERVICES
PUBLICS+** 

Le programme
D'AMÉLIORATION CONTINUE
des administrations publiques
CENTRÉ SUR L'EXPÉRIENCE USAGERS
pour des services publics toujours

- + **PROCHES**
- + **SIMPLES**
- + **EFFICACES**

Programme SP+

- Successeur de la charte Marianne, réforme prioritaire MTFP
- Périmètre : l'ensemble des services publics
- 4 piliers de la démarche :
 - Promesse ;
 - Preuve ;
 - Écoute ;
 - Amélioration continue.
- Un déploiement progressif

Tous les services publics de l'Etat en relation avec les usagers



10 ministères et une quarantaine de réseaux de services publics (services des impôts, pôle emploi, organismes de sécurité sociale, gendarmerie, police, éducation nationale, culture, défense,...)



2,5 millions d'agents



près de 47 millions de Français (usagers) potentiellement

Pour les collectivités territoriales : sur la base du volontariat

Promesse (1/3)

- 9 engagements communs à tous

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

Des engagements pour répondre aux attentes des français (2/3)

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes éco-responsables

Des engagements qui consolident les avancées de la transformation publique (3/3)

SERVICES PUBLICS+
NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS
 CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes accessibles par téléphone ou nous facilitons vos démarches
- 3 Vous bénéficiez d'un accueil personnalisé

+ EFFICACES

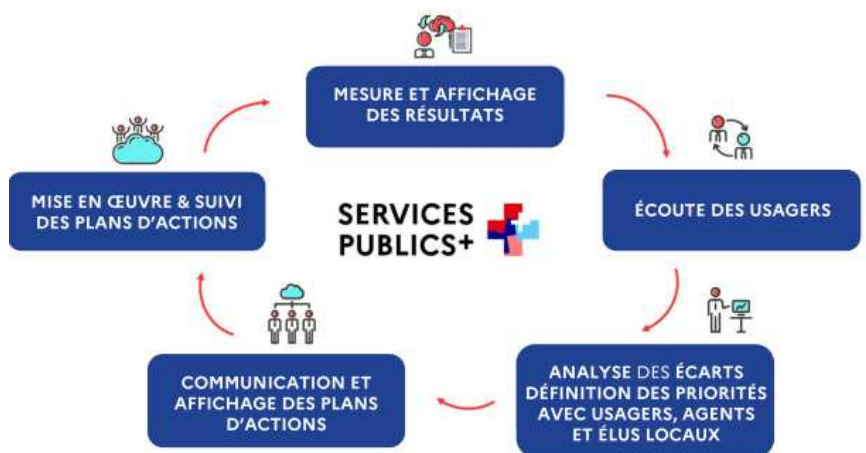
- 4 Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre dossier
- 5 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches

+ SIMPLES

- 8 Nous développons la performance et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes éco-responsables

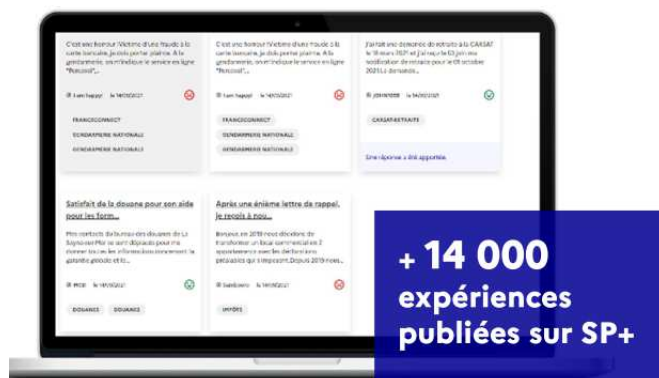
Amélioration continue

- Comité de pilotage interne
- Comité local d'action continue (CLAC) associant les usagers



Donner son avis

- Les usagers donnent leur avis, racontent leur expérience
- L'administration concernée répond
- Des actions correctrices ou d'amélioration peuvent être alors mises en place



Améliorer les documents administratifs

- Les usagers peuvent signaler les documents administratifs jugés difficiles à comprendre
- L'administration concernée travaille avec la DITP à améliorer son support

Périmètre SP + pour l'ATE

- La préfecture, les sous-préfectures, les directions départementales interministérielles (DDETS, DDPP, DDTM).
- Le pilotage pour l'ATE est assuré par le ministère de l'Intérieur, en partenariat avec la DITP

Déploiement de la démarche

- Affichage des engagements
- Programme transparence
- Référent SP+ désigné au sein du SGCD
 - Magali CARNINO chargée de mission performance
 - pref-qualite@var.gouv.fr 04 94 18 81 75

Le circuit de réponses aux témoignages

- Chaque département décide localement de son organisation et des circuits
- Cette organisation doit être validée par l'autorité préfectorale

PAN+ Expérimentation en cours

Une expérimentation est en cours sur deux sites préfectoraux sélectionnés ; Pau et Chalon sur Saône

PAN+ propose un élargissement des téléprocédures, dans l'offre proposée aux usagers (ex : pré-plainte en ligne, déclaration de manifestation sportive, démarches associations, demande de médaille du travail, procuration électorale ..)

Également un meilleur suivi des dossiers et des réponses apportées sur des questions plus complexes par le biais d'équipes PAN qui ne sont pas uniquement constituées de volontaires du service civiques mais d'agents titulaires et contractuels ; le but est de professionnaliser le PAN et d'avoir une équipe sur la durée plus équipée, qui travaille en lien avec les différents bureaux métiers.