



**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 – amélioration continue Compte-rendu de la réunion du 1^{er} février 2024

Liste des participants et présentations en annexe.

Ordre du jour

- Ouverture par le secrétaire général ;
- Bilan des démarches qualité en cours ;
- Service Etrangers : points d'actualité
- CNI/Passeports : informations sur les mairies et France services équipées de DR et sur les délais ;
- Armes : dématérialisation des déclarations d'acquisition et de détention ;
- Site internet et réseaux sociaux : actualités ;
- France service : nouveaux dispositifs dans le bouquet et dernières labellisations ;
- Questions diverses.

1 Introduction

Le secrétaire général ouvre la séance en insistant sur l'importance de réunir annuellement les associations d'usagers pour être à leur écoute et améliorer les services rendus.

Il invite les participants à se présenter et apporte quelques précisions sur les services de la préfecture :

- Le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) est indispensable au fonctionnement des services.
- La cellule fraude participe à la qualité des services rendus.
- La direction des titres d'identités et de l'immigration (DTII) a un rôle majeur en ce qui concerne les délais d'instruction des titres qui est primordial pour les usagers.
- Il précise que le centre d'expertise ressource titre (CERT) CNI/Passeport a traité 1 million de titres en 2022, que les agents travaillent désormais le samedi pour réduire les délais et que la

préfecture a obtenu qu'un maximum de collectivités soient équipées de dispositifs de recueil (DR).

- La sous-préfecture de Brignoles pilote le déploiement des France services qui sont les relais du service public, installés sur des territoires reculés et qui permettent d'assurer l'égalité d'accès au service public. De nouvelles antennes France services seront ouvertes en 2024.
- La direction de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (DCPPAT) joue un rôle d'ensemblier et incarne la coordination pour améliorer les services.

2 Présentation du bilan 2023

Madame Carnino présente ensuite le bilan 2023 des démarches qualité Qual-e-pref et Services publics + (présentation en annexe).

Les indicateurs et les résultats des enquêtes de satisfaction sont commentés.

Les usagers ont fait remonter des demandes pour lesquelles le service ne peut pas répondre favorablement par manque de ressources humaines (élargissement des horaires d'ouverture des guichets immigration par exemple).

Le service immigration a recruté de nouveaux agents en fin d'année ce qui devrait permettre de réduire les délais d'instruction pour les titres de séjour ce qui constitue une attente forte des usagers.

Le projet de réaménagement du hall d'accueil devrait aussi permettre de répondre aux attentes des usagers concernant le manque de chaises dans la salle d'attente.

Sur le sujet de l'accueil, les délégués des défenseurs des droits proposent qu'un flyer soit établi avec les modalités et les horaires d'accueil parce que l'information n'est pas très claire.

Monsieur Marcy intervient pour rappeler que nous avons actuellement des mesures vigipirate urgence attentat.

Madame Berretta précise que :

- les étrangers peuvent se présenter un ou deux jours avant la date d'expiration du récépissé sans convocation pour faire renouveler leur récépissé, avec une photo, leur passeport et le récépissé ;
- pour tous les autres cas, ils reçoivent une convocation par SMS ;
- pour le point numérique « Emeraude » spécialisé dans l'accompagnement de l'utilisateur sur l'ANEF, les usagers peuvent prendre rendez-vous en complétant et renvoyant la fiche mise en ligne sur le site internet, ou en récupérant à l'accueil la fiche à remplir. Ils sont ensuite re-contactés par le service. De nombreuses difficultés sont alors résolues par téléphone.

Pour la sous-préfecture de Draguignan, l'accueil des étrangers se fait sur rendez-vous sur deux journées entières pour tous les usagers.

Madame Carnino propose de mettre à jour le mini guide de l'accueil actuellement diffusé par les agents d'accueil.

Concernant l'amélioration de l'accessibilité, deux actions sont en cours :

- déploiement du système ACCEO qui permettra aux mal-entendants de contacter les permanences téléphoniques
- mise aux normes des nouveaux documents PDF publiés sur le site internet pour les mal-voyants.

3 Service Etrangers : points d'actualité

Madame Berretta présente les actualités du service immigration.

Les dossiers des usagers en situation régulière sont traités en priorité.

Les délais actuels pour des régularisations qui ne sont pas traitées en dématérialisé sur le site de l'ANEF, sont d'un an.

Le délai d'obtention d'un récépissé est généralement de 2 mois.

De plus en plus de démarches se font sur l'ANEF.

Madame Berretta précise que le dossier de demande de l'utilisateur est clôturé au bout d'un mois s'il ne fournit pas les pièces complémentaires qui lui ont été demandées.

Concernant les délais de traitement des demandes de naturalisation, ils sont actuellement de 4 ans sur Nice et 18 mois sur Marseille.

Monsieur Gruau insiste sur le fait que 25 % des usagers sont très éloignés du numérique.
Monsieur Permingeat rajoute que les personnes en difficulté ont besoin d'être accompagnées.

Madame Berretta précise que le point numérique dédié aux étrangers en préfecture est ouvert deux demi-journées par semaine (mercredi matin et jeudi après-midi) pour répondre à ce besoin.

4 CNI/Passeports : informations sur les mairies et France services équipées de DR et sur les délais

Concernant le traitement des demandes de CNI/Passeport, 51 communes sont équipées de dispositifs de recueil (DR) et 5 sont en cours d'équipement.

Il n'y a plus de difficulté pour obtenir un rendez-vous en mairie pour le dépôt de la demande de CNI/passeport avec la plate-forme de rendez-vous de l'ANTS.

Le rôle des France services est important pour aider les usagers à faire leur pré-demande en ligne.

Les délais actuels de traitement par le centre d'expertise ressource titres (CERT) sont de 10 jours.

Les délais de production et d'acheminement sont ensuite de 12 jours pour un passeport et 4 jours pour une carte d'identité.

Pour mémoire, la demande de passeport d'urgence se fait à la mairie qui saisit le CERT. En fonction du motif (décès, personne malade en fin de vie, obligation professionnelle, etc) le CERT accepte la demande et fixe un rendez-vous à l'utilisateur en préfecture. Les usagers ne doivent pas se présenter à la préfecture sans y avoir été convoqués.

5 Armes : dématérialisation des déclarations d'acquisition et de détention

Madame Bonnassies présente le SIA (présentation en annexe). Elle précise qu'il y a 35000 détenteurs d'armes dans le Var.

Pour les chasseurs toute la procédure est dématérialisée. Ils ont jusqu'à fin 2024 pour déclarer leurs armes en ligne.

Les France services peuvent juste intervenir pour créer le compte SIA de l'utilisateur.

Si les armes de l'utilisateur ne sont pas dans son râtelier lors de la création du compte, il faut inviter l'utilisateur à aller chez un armurier qui est un tiers de confiance du ministère de l'intérieur.

Lorsque les usagers se présentent au point numérique ou dans une France services, il faut qu'il ait avec lui sa pièce d'identité, un justificatif de domicile et une adresse mel.

Les tireurs sportifs sont aussi concernés et devraient trouver une simplification des procédures.

Elle insiste sur un point important : depuis janvier 2024, les ressortissants de l'union européenne doivent avoir un titre de séjour pour détenir des armes.

En 2023, des armodromes ont été déployés afin de permettre aux usagers de réaliser des abandons et des restitutions d'armes.

6 France service : nouveaux dispositifs dans le bouquet et dernières labellisations

Madame Mangiante présente les nouveautés de France renov avec l'ANAH (présentation en annexe). Les agents France services accompagnent l'utilisateur sur sa demande sur France renov mais c'est le conseiller France renov qui instruit et clôture le dossier.

Elle précise que les antennes des France services ont des horaires d'ouverture limités et n'ont pas de personnel dédié (ce sont les agents des France services qui se déplacent dans les antennes).

Pour le préfet, par délégation

Lucien Giudicelli

Organisme	Représentant	Signature
Secrétaire général de la préfecture	Monsieur Lucien GIUDICELLI	Présent
Président de l'association des maires du Var (AMF83)	Monsieur Jean-Pierre VERAN	Excusé
Président de l'association des maires ruraux du Var	Monsieur Michel GROS	Excusé
Président de la délégation varoise du Secours catholique	Jean-Michel PERMINGEAT	Présent
Directrice de l'inclusion et de la solidarité CCAS Toulon	Madame Brigitte RIZZOLO	Présente
Directrice de la CADA de Toulon	Madame Christine PAPANONE-PEYRON	Excusée
Directeur territorial de l'association APF France handicap	Monsieur Anthony SORRENTO	Excusé
Fédération départementale des chasseurs:	Monsieur Bruno GIAMINARDI,	VISIO
Comité Régional Sud Ball Trap	Monsieur Eric MARTEL	Excusé
Ligue régionale de Tir de la Côte d'Azur (départements du 06 et 83)	Jean-Pierre MONTEMANI	Excusé
France service Toulon	Monsieur Sami BOUDRAA	Présent
France service Toulon Sainte Musse	Madame Atika KHAMMAR	VISIO
France service Toulon Sainte Musse	Madame Marina COTO	Présente
France Services Toulon Beaucaire	Madame Rachida BOUGUERN	Présente
France service Barjols	Madame Agnès BOULITEAU	VISIO
France service Pays de Fayence	Madame Nathalie BOISSAT	VISIO
France service La Seyne-sur-Mer	Madame Sophie BEAUVALLET	VISIO
France service Bandol	Madame Danielle FUSS	VISIO
France service Solies Pont	Madame Sophie MAZARON	Présente
Déléguée du défenseur des droits	Madame Dominique IZARD	Présente
Délégué du défenseur des droits	Monsieur Patrick GRUAU	Présent
Déléguée du défenseur des droits	Madame Marie-Hélène SIMONNET	Présente
Sous-préfecture de Draguignan	Monsieur Philippe SAVIGNAT	Excusé
Sous-préfecture de Draguignan	Madame Marie-Laure LAMASA	VISIO
Sous-préfecture de Brignoles	Madame Corinne MANGIANTE	VISIO

Directrice adjointe SGCD	Madame Marie BAILLY	Excusée
Directrice DTII	Madame Caroline BERRETTA	Présente
Directeur de la DCL	Monsieur Thibaut DARGON	Présent
Directeur de la DCPAT	Monsieur Sébastien ODDONE	Présent
Chef SIILCA	Madame Pascale GRAPPIN	Excusée
SIILCA ccordinatrice Immobilier logistique	Madame Sophie BERANGER	Présente
Référente Fraude départementale	Madame Carole ROCHA	Présente
Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication	Monsieur Hervé MARCY	Présent
Service de l'éducation et de la sécurité routières	Madame Laurence CAIRE	Excusée
Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication	Madame Cécile MENAND	Présente
Bureau des polices administratives et de sécurité	Madame BONNASSIES	Présente
Mission du pilotage par la performance	Madame Magali CARNINO	Présente

Comité Local d'amélioration continue des Usagers

Le 1^{er} février 2024
Préfecture du Var – Toulon



**PRÉFET
DU VAR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

01/02/2024



1/20

Ordre du Jour

- Bilan des démarches qualité en cours ;
- France service : nouveaux dispositifs dans le bouquet et point sur les dernières labellisations ;
- Armes : dématérialisation des déclarations d'acquisition et de détention ;
- Service Etrangers : point d'actualité
- CNI/Passeports : informations sur les mairies et France services équipées de DR et sur les délais ;
- Permis de conduire : informations ;
- Questions diverses.

Bilan des démarches qualité en cours

Démarche Qual-e-pref

Rappel des engagements Qual-e-pref

- 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.

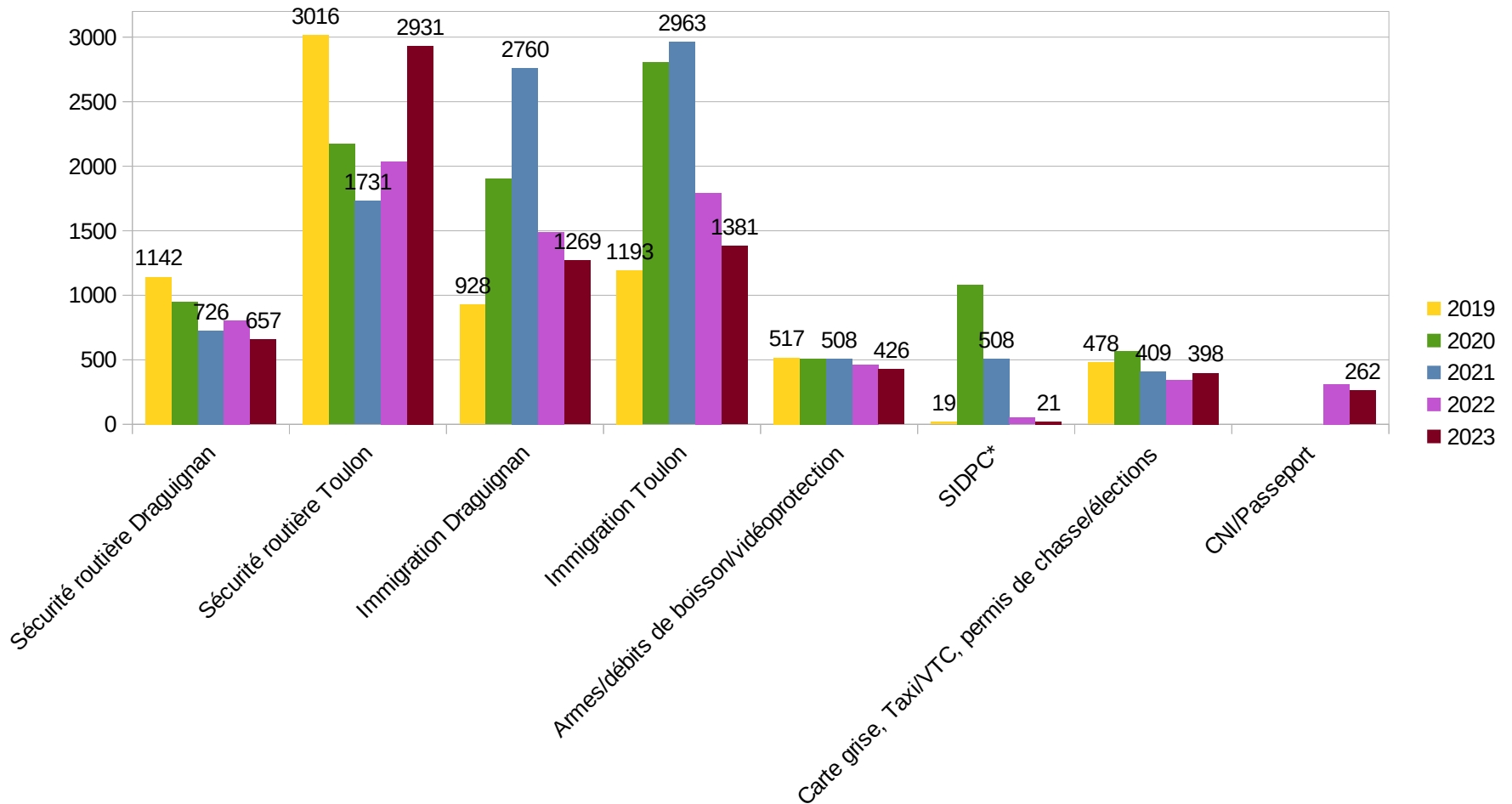
Résultats des indicateurs de suivi QEP

	2021	2022	2023
Taux de réponses aux courriels dans le délai de 5 jours ouvrés	88 %	90 %	93 %
Délai moyen de réponse aux courriels	6j	3j	2,2j
Délai moyen de réponse aux courriers	12 j	6,5 j	6,6j
Taux d'appels aboutis au niveau général	96,40 %	95,90 %	96,82 %

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

Résultats des indicateurs

Evolution du nombre de courriels



* service interministériel de défense et de protection civiles

Résultats des enquêtes de satisfaction

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

Au point numérique 144 personnes ont été interrogées.

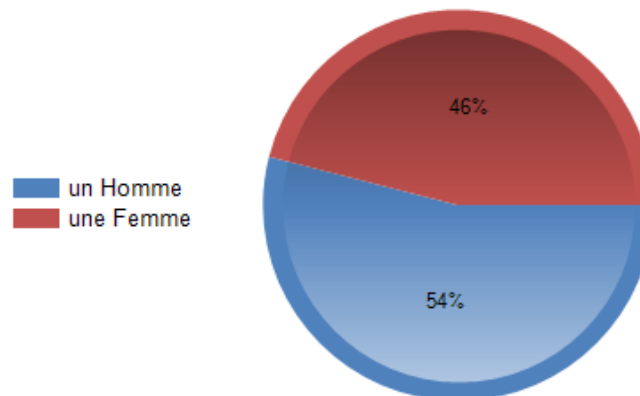
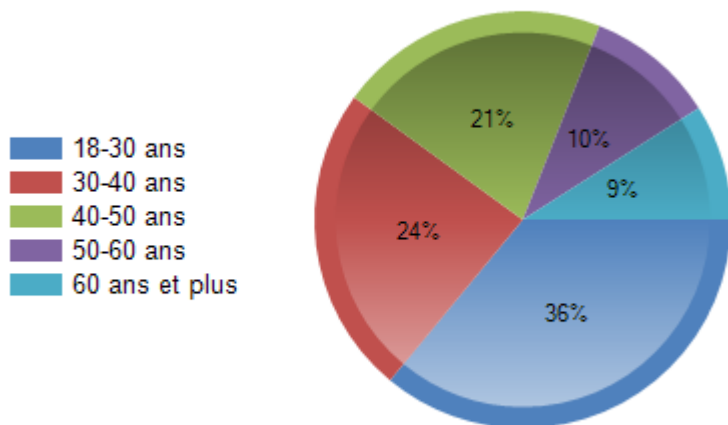
Dans le hall d'accueil à la sortie des guichets immigration 100 personnes ont été interrogées.



Résultats de l'enquête de satisfaction 2023 auprès des usagers du service immigration

(100 usagers – durée : 5 minutes)

Près de 60 % des personnes interrogées ont **moins de 40 ans**.



51% (54 % en 2022) d'entre eux habitent **Toulon**

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



35%



32%

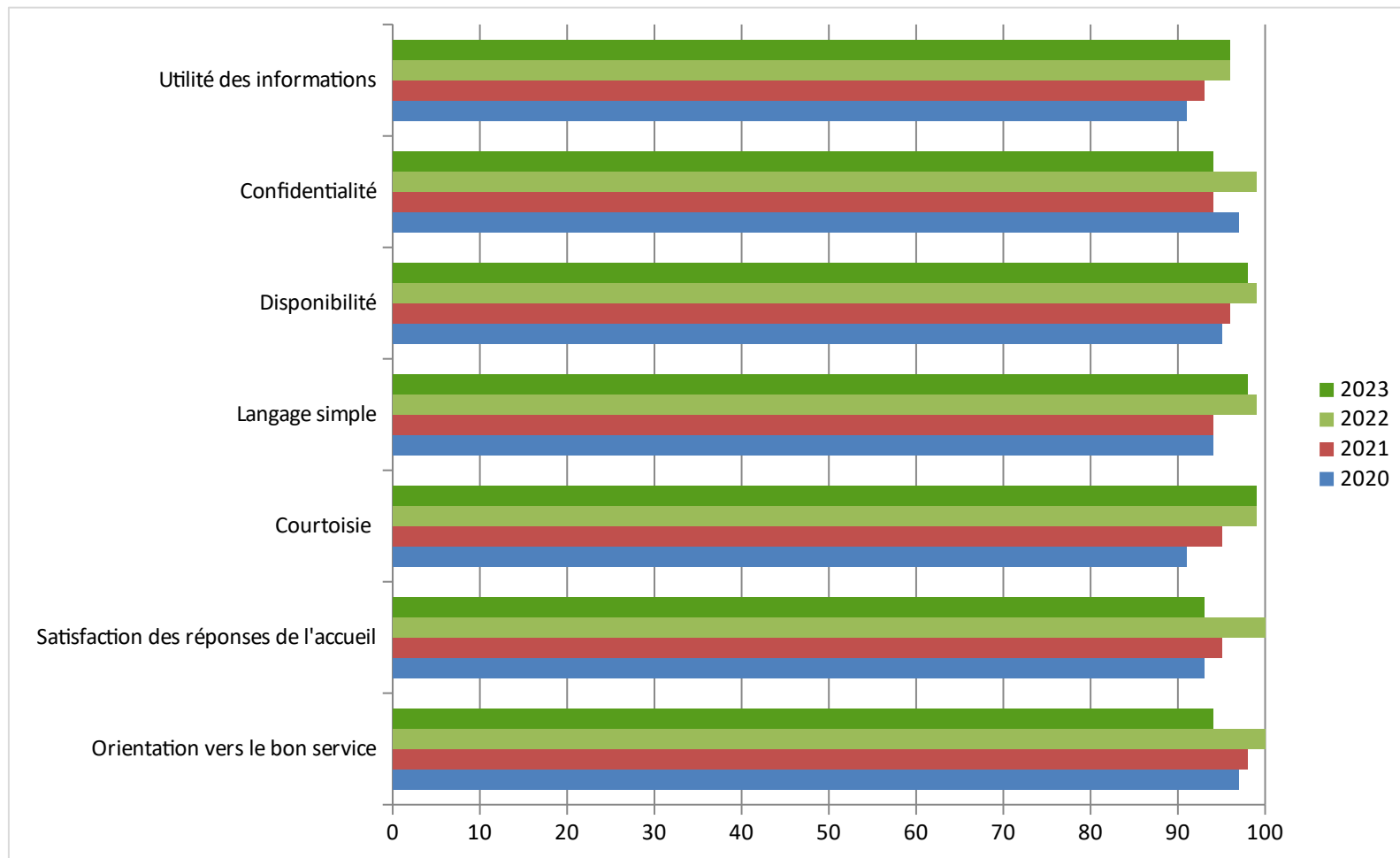


27%



Relation avec l'agent d'accueil

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

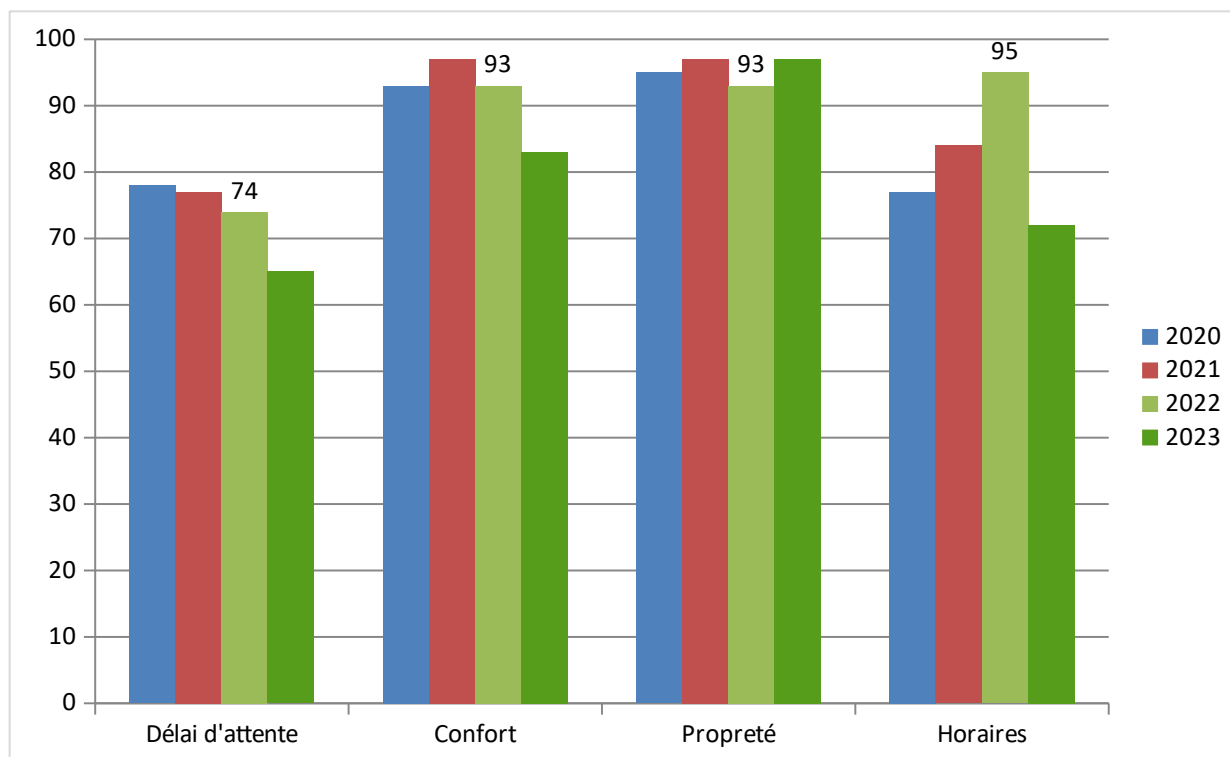




Conditions matérielles

Le nombre d'avis positifs relatifs aux délais d'attente (65%) diminue depuis 2020 .
La quasi totalité des usagers est **satisfaite** de la **propreté** des locaux (97%) et de leur **confort** (83%).

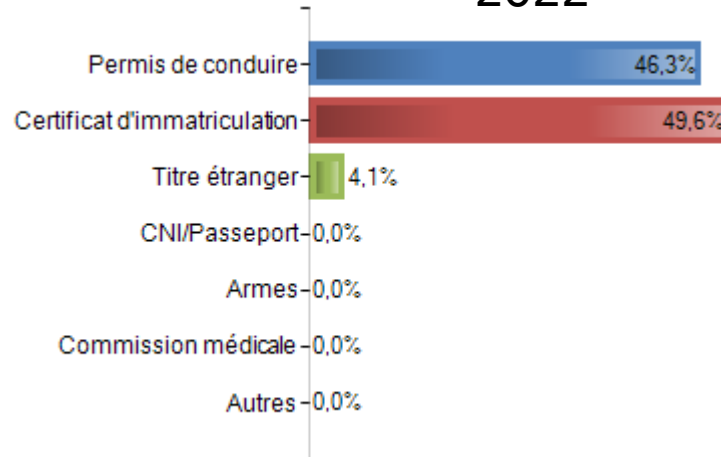
Les **horaires d'ouverture** sont considérés comme satisfaisants pour 72 % des usagers en nette diminution.



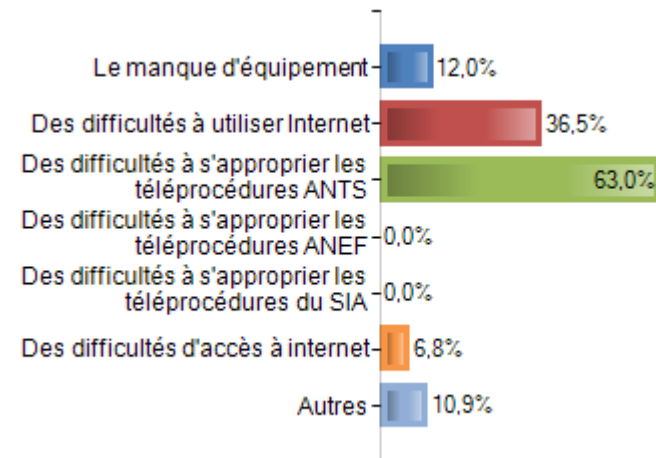
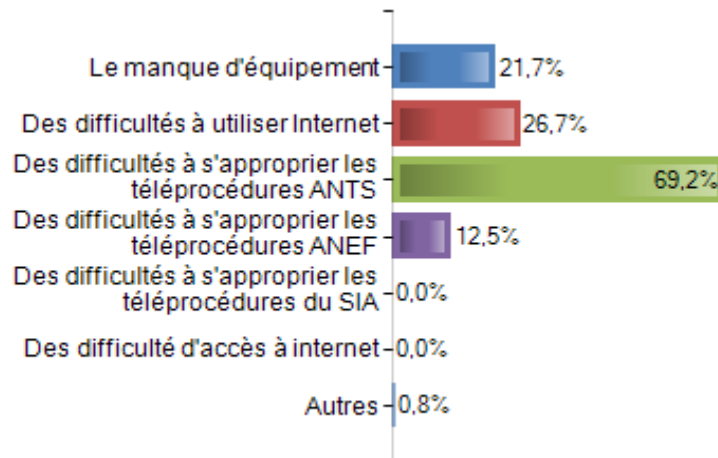
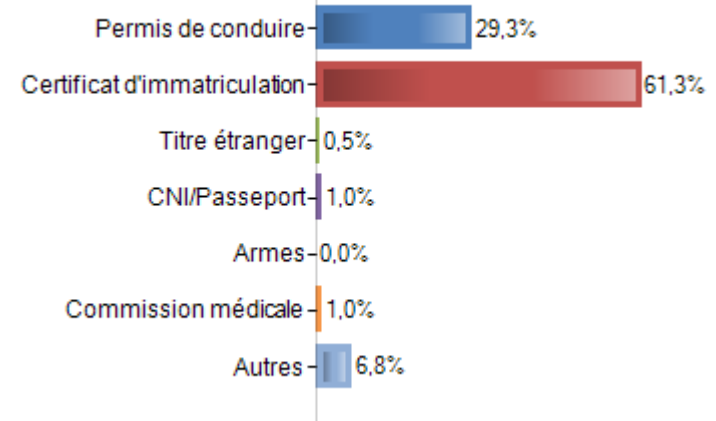


Raisons de la visite au point numérique

2022



2023

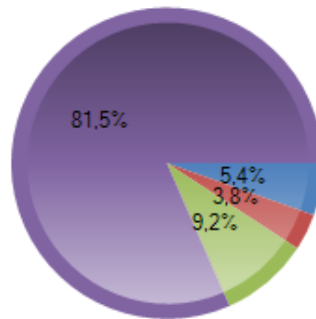




Satisfaction sur le temps d'attente - PAN

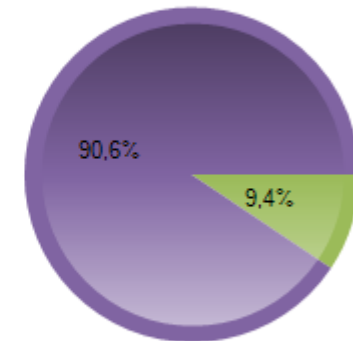
2022

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



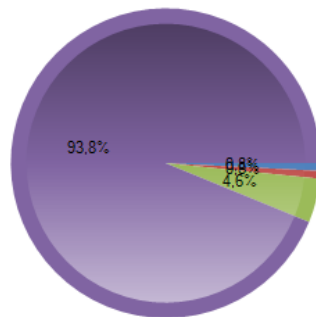
2023

- Plutôt satisfaisant
- Tout à fait satisfaisant

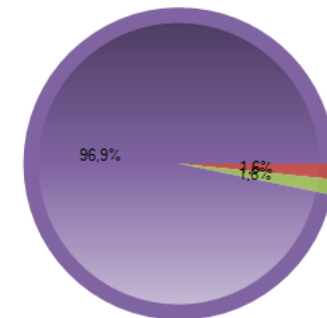


Satisfait de l'assistance fournie

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait



- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait





Les demandes des usagers :

- Élargir les horaires d'ouverture des guichets, ouverture l'après-midi ;
- Raccourcir le délai d'instruction des dossiers de titre de séjour ;
- Réduire les délais d'attente pour la récupération d'un titre ;
- Rajouter des chaises dans la salle d'attente ;
- Améliorer l'accès (problèmes de stationnement)



PISTES D'AMÉLIORATION 2024

Les **axes suivants** seront privilégiés :

- Développement de l'assistance sur les demandes de titres de séjour en ligne ;
- Réaménagement de l'accueil ;
- Amélioration de l'accès physique et du site internet pour les personnes en situation de handicap visuel.

Traitement des réclamations/suggestions

- 345 mels sur la boîte pref-qualite@var.gouv.fr ;
- Délai de réponse moyen 1,3 jour ;

Les réclamations des usagers concernent en majorité :

- les délais de traitement de leurs demandes de titres ;
- des difficultés pour la prise de rendez-vous en commission médicale ;
- des problèmes de récupération de leurs points.

Démarche Service public +

Rappel des engagements *SP+*

- Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi) ;
- Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics ;
- Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle ;
- Votre demande est traitée dans les délais annoncés ;
- Vous disposez d'une information claire, simple et accessible ;
- Vous avez accès à nos résultats de qualité de service ;
- Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu ;
- Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement.

Démarche Service public +

Bilan 2023

Autodiagnostic :

- Le taux d'atteinte des engagements est de 65 %;
- Les sous-engagements les moins respectés :
 - Apporter de la visibilité aux usagers sur l'avancement de leur dossier ou le traitement de leur demande ;
 - Répondre à l'utilisateur dans un délai annoncé ;
 - Communiquer sur nos actions éco-responsables.

Démarche Service public +

Avis 2023 sur « je donne mon avis »

- https://www.plus.transformation.gouv.fr/experience/step_1#breadcrumb
- 10 expériences enregistrées :
 - 2 avis neutres (site ANEF et BIMM Draguignan) ;
 - 8 avis négatifs :

2 BIMM (délai titres)
1 CERT (délai CNI/Passeport)
3 SIA (blocages, difficultés)
1 ANEF (site complexe)
1 DDTM (délai immatriculation bateaux)

Avis détaillés :
7 négatifs sur accessibilité
2 négatifs sur info/explication
5 négatifs sur réactivité
5 négatifs sur simplicité

Actions en cours

Actions	Etat
Améliorer le serveur vocal interactif (SVI) pour mieux renseigner les usagers en amont.	en cours
Réaménagement de l'accueil à l'étude	en cours
Rendre accessibles les recueils des actes administratifs (RAA) sur le site internet	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 signalement au sol pour les personnes déficientes visuelles.	A faire
Rajouter des informations dans la FAQ concernant les procédures ANTS.	A faire
Former les agents qui publient sur internet sur les méthodes pour rendre accessibles les documents.	A faire

Suite ordre du Jour

- France service : nouveaux dispositifs dans le bouquet et point sur les dernières labellisations ;
- Armes : dématérialisation des déclarations d'acquisition et de détention ;
- Service Etrangers : point d'actualité
- CNI/Passeports : informations sur les mairies et France services équipées de DR et sur les délais ;
- Permis de conduire : informations ;
- Questions diverses.

A votre écoute pour progresser



Le Système d'Information sur les Armes



ARMES

Déploiement du système d'information sur les armes aux tireurs sportifs et de ball-trap



Le Système d'Information sur les Armes

Animation de l'écosystème armes local : Ordre du jour de la réunion

Réglementation

- Les quotas d'armes et de munitions
- L'autorisation globale pour les armes de catégorie B
- L'interconnexion du SIA avec d'autres systèmes d'information
- Les nouveaux certificats de qualification professionnelle

Contrôles

- Le contrôle des clubs de tir
- Le criblage des détenteurs particuliers

Numérique

- Calendrier de déploiement du SIA
- Ouverture du module SIA e-CEAF pour les chasseurs



Le Système d'Information sur les Armes

Animation de l'écosystème armes local : Ordre du jour de la réunion

Réglementation

- Les quotas d'armes et de munitions
- L'autorisation globale pour les armes de catégorie B
- L'interconnexion du SIA avec d'autres systèmes d'information
- Les nouveaux certificats de qualification professionnelle

Tous ces sujets découlent du Décret n° 2023-557 du 3 juillet 2023 modifiant le régime des armes et munitions.



Les nouveaux quotas d'armes et de munitions

- Simplification globale de l'ensemble des quotas
- Pour le détenteur, un quota unique de 15 armes qui remplace le quota précédent de 12 + 10
- Le nombre d'adhérents d'un club de tir va définir le nombre d'armes que le club est autorisé à détenir ainsi que le nombre de munitions
- Le respect des quotas et des conditions de stockage seront contrôlés



La simplification des quotas

Les quotas des clubs de tir



**15 à 199
Adhérents**



**25
Armes**
Soumises à autorisation



**75 000
munitions**
de stock



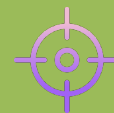
**200 à 499
Adhérents**



**50
Armes**
Soumises à autorisation



**150 000
munitions**
de stock



**500 et +
Adhérents**



**100
Armes**
Soumises à autorisation



**300 000
munitions**
de stock



Les quotas des détenteurs licenciés de la FFTir



**Détenteur
Majeur**



15 Armes
Soumises
à autorisation



Limite d'acquisition
3000 munitions / arme / an



**Détenteur
primo accédant
ou mineur**



6 Armes
Soumises
à autorisation



Limite d'acquisition
3000 munitions / arme / an



La dématérialisation de la procédure d'autorisation

- Une autorisation unique de 5 ans
- La dernière autorisation fixe la date de fin validité de l'autorisation unique
- Traitement des demandes papiers antérieures à la mise à disposition



La traçabilité de l'achat des munitions de catégorie B

- Obligation de créer un compte dans le SIA pour acheter des munitions
- Compteur du quota de munitions à 0 au moment de la création de compte



L'interconnexion entre le SIA et les systèmes d'information de la FFTir

- Le SIA sera interconnecté avec les systèmes d'information de la FFTir (EDEN et ITAC)
- A l'ouverture de compte, vérification automatique de la validité de la licence et de l'avis préalable



Vers un échange d'informations entre les SI après la création du compte

Après la création de compte, l'autorité administrative fera remonter à la fédération :

- Le refus d'autorisation
- Le refus de renouvellement
- Le retrait de l'autorisation

Et la Fédération fera remonter à l'autorité administrative :

- Le retrait de licence
- Le retrait de l'avis favorable



Les 6 nouveaux certificats de qualification professionnelle

- Commerce des armes et munitions
- Ventes aux enchères publiques
- Prestations techniques distinctes de la fabrication ou de la réparation d'armes à feu telles que traitement des matériaux, décoration, gravure ou marquage,
- Fabrication ou commerce d'armes relevant du 8° de la catégorie B
- Vente exclusive de munitions et éléments de munitions relevant des catégories C et D
- Vente habituelle ou professionnelle d'armes à feu relevant des e, f ou g de la catégorie D ou de munitions et éléments de munitions de la catégorie D



➤ **Le criblage des détenteurs particuliers**

➤ **Le contrôle des clubs de tir**

Le référentiel de contrôle

Un outil co-construit avec les partenaires et ayant vocation :

- A standardiser les pratiques des clubs en matière de sûreté
- A détecter les pratiques de tir non conformes (déjà engagé)

Le criblage des détenteurs particuliers

- Un contrôle fait sur fichiers par des agents du SCAE

Le contrôle des clubs de tir

- Un contrôle fait sur place par des contrôleurs du SCAE
- Sur la base d'un référentiel de contrôle

Contrôle = Accompagnement et conseils

- Pour standardiser les pratiques de tir en matière de sûreté
- Pour détecter les pratiques de tir non conformes



FRANCE SERVICES

ACTUALITES 2024

sommaire

1. De nouveaux dispositifs
2. Labellisations et antennes



1. De nouveaux dispositifs

ANAH



LE SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT



L'aide à la rénovation énergétique



L'aide à l'adaptation des logements

Pour les rénovations performantes :
parcours accompagné

Pour les rénovations de copropriétés
MaPrimeRénov' Copropriété



Niveau 1

Le point d'entrée unique pour bien préparer son projet, obtenir un premier d'information.

Niveau 2

Une gamme d'aides resserrée autour de 2 dispositifs, pour la rénovation et l'adaptation de l'habitat.

Niveau 3 :

Un parcours dédié pour les rénovations performantes, avec des aides et un accompagnement (MAR) renforcés. Un parcours dédié pour les copropriétés, avec MaPrimeRénov' Copropriété.

1. De nouveaux dispositifs

ANAH

France services et France Rénov' : deux agents aux périmètres distincts et complémentaires

Informer

- Communiquer sur l'existence des différentes aides disponibles à l'Anah



Conseiller technique

- Accompagner dans la **sélection de l'aide** la plus adaptée au besoin
- **Expliquer les travaux** nécessaires pour répondre au besoin
- **Détailler les modalités** de demande d'aide

Orienter

- Faciliter la mise en relation avec les France services, les MAR' ou les AMO

Informer

- Communiquer sur l'existence de France Rénov'



Appui admin. et num.

- **Créer un compte** sur les plateformes de demande de subvention (dont adresse e-mail)
- **Aider au dépôt numérique** de la demande de subvention (dont pièces justificatives)
- **Aider à la compréhension** du suivi du dossier

Orienter

- Faciliter la mise en relation avec les ECFR'



1. De nouveaux dispositifs

CHEQUE ENERGIE

- La campagne débute en général au mois d'avril
- Il s'agit d'une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est attribué sous conditions de ressources.
- Si l'utilisateur est éligible, il reçoit automatiquement le chèque énergie par courrier chez lui
- Ce chèque permet de payer sa facture d'énergie auprès de son fournisseur (électricité, gaz, fioul ou autres combustibles de chauffage) et certaines dépenses liées à des travaux de rénovation énergétique

Accompagnement des conseillers France Services : aide à la création de l'espace bénéficiaire, aide à la démarche en ligne pour l'utilisation du chèque énergie

2. Labellisations 2023 et extension du réseau

- LA GARDE : labellisée le 1^{er} juillet 2023, ouverture le 2 novembre 2023
- LA CROIX-VALMER : labellisée le 1^{er} novembre 2023, ouverture le 18 décembre 2023
- SAINT-RAPHAEL : labellisée le 1^{er} novembre 2023, ouverture le 19 février 2024
- Antennes de LA MARTRE, LA CRAU et PORQUEROLLES en 2023
- Antenne de PIERREFEU : ouverture le 29 janvier 2024

Pour 2024 : extension du réseau avec l'ouverture de nouvelles antennes