

PREFECTURE

**Direction de la performance et des moyens
Bureau des études, de la programmation et de la qualité de
service**

Toulon le 5 décembre 2016

Dossier suivi par : Sébastien NOCERA
Tél : 04 94 18 85 62
Mél : sebastien.nocera@var.gouv.fr

**COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE DEPARTEMENTAL DES USAGERS
24 novembre 2016 de 10h00 à 12h00**

sous la présidence de M. EVENAS Bruno, directeur de la performance et des moyens.

Étaient présents :

Mme Monique DULBECCO, administratrice de l'union départementale des associations familiales,
M. Jean-Claude CORUZZI, conseiller départemental de la délégation départementale de
l'association des paralysés de France,
M Denis PASTOURELY, secrétaire général de l'association « UFC Que Choisir »,
Mme Laurence TCHEKEMIAN, directrice des titres d'identité et de l'immigration (Préfecture),
Mme Sophie BARASTIER, directrice par interim de la performance et des moyens.
Mme Brigitte TCHERDUKIAN , service préfecture de Brignoles référent qualité
M Jean-Luc JOUVENEL, responsable de l'accueil
Mlle Julia BOURGEOIS, stagiaire accueil
M Guy AUBERT, délégué régional CMRA
M J,Alexandre CAPPE LAERE, service préfecture Draguignan référent qualité
M, Sébastien NOCERA, responsable de projet qualité pour le site préfecture de Toulon

Étaient excusés :

Mme Elise Martinez, directrice de la délégation APF du Var

M EVENAS Directeur de la Performance et des Moyens ouvre la réunion à 10h10 en rappelant que les réunions du Comité Local des Usagers ont pour objectif d'améliorer et de faire progresser les relations entre les usagers et les services de la préfecture.

Il indique les évolutions à venir dans le cadre du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) et les incidences sur les usagers notamment dans le cadre de production des titres.

De plus, il présente le nouveau référent départemental de la Qualité et le positionne comme l'interlocuteur entre les usagers et la préfecture.

Il indique que le CLU a une vocation départementale à la demande du ministère mais que l'existence d'un comité local reste possible.

- Déploiement des démarches Qualité en préfecture et sous-préfecture (Qualipref 2,0)

Mme BARASTIER prend la parole pour informer les membres du comité des évolutions de la démarche qualité et rappelle les dates de labellisation des trois sites de la Préfecture du Var.

Elle informe le comité des actions qui ont été menées depuis la dernière réunion et notamment les évolutions pour accueillir les personnes à mobilité réduite (PMR) avec l'évolution de la signalétique et de la rampe d'accès.

M. Jean-Claude CORUZZI, représentant départemental des paralysés de France signale l'absence de stationnement libre pour les PMR lors des réunions du Conseil Départemental.

M EVENAS va informer le Préfet afin qu'une information soit transmise aux services du Conseil Départemental et qu'ils veillent à respecter les règles de stationnement. Il informera également le service de police en charge du filtrage et de la surveillance à la préfecture.

M NOCERA présente les évolutions dans les sous-préfectures :

- Pour la sous-préfecture de Draguignan un effort a été effectué concernant la signalétique à destination des usagers lors de leur arrivée dans la structure.

- Pour la sous-préfecture de Brignoles la salle de réunion et le hall d'accueil ont fait l'objet d'une réfection.

M. CORRUZZI représentant départemental des paralysés de France a pu lors d'un déplacement sur place constaté les aménagements qui ont été opérés et a exprimé sa satisfaction.

- Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction annuelles 2016 de la préfecture et des sous-préfectures

Un point est fait sur les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction qui s'est déroulée en Mars 2016 pour la Préfecture de Toulon, en fin d'année 2016 pour la sous préfecture de Draguignan .Début 2017 va débiter l'enquête pour la sous-préfecture de Brignoles.

Un rappel est opéré aux membres du comité sur l'organisation et le recueil d'information des usagers.

M Guy AUBERT, délégué régional CMRA s'interroge sur le taux en diminution de connexion du site internet de la Préfecture .

M EVENAS l'informe sur les modalités de gestion au niveau national du site internet de la préfecture et l'informe que les demandes de titre dans le cadre du PPNG se feront par un site dédié aux téléprocédures.

- Présentation des guides de l'accueil des usagers

M NOCERA présente le guide de l'accueil des usagers et décrit la procédure mise en place pour effectuer les mises à jour régulière de ce document d'information. Il informe également les représentants des usagers de l'existence d'une version synthétique disponible à l'accueil mis à disposition des visiteurs. Le guide des sous-préfectures est également présenté.

M. CORRUZZI suggère que ce guide soit adapté aux personnes mal voyantes en synthèse vocale.

- Point sur quelques courriers types

Aucune observation est soulevée concernant les courriers types transmis lors de l'envoi des documents

Fin de la réunion à 11h50