



PRÉFET DU VAR

**PREFECTURE**

**Direction des ressources humaines et des moyens  
Bureau du pilotage par la performance**

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

Toulon le, mercredi 25 octobre 2017

**COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE DEPARTEMENTAL DES USAGERS  
24 octobre 2017 de 10h00 à 12h00**

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

Étaient présents :

M. PASTOURELY Denis représentant de l'association UFC que choisir  
Mme DULBECCO Monique représentant de l'union départemental des associations familiales  
Mme CARNINO Magali cheffe de bureau du pilotage par la performance  
M ORTIS Serge secrétaire général de la sous-préfecture de Brignoles  
Mme ORTIS Nathalie Adjointe au chef de bureau de l'immigration  
Mme DUCASE Michèle cheffe du bureau du courrier et de la numérisation  
M. SOLANA Daniel Directeur de la citoyenneté et de la légalité  
Mme KOGLER Catherine Cheffe de bureau de la circulation routière  
M CAPPALAERE Jean Alexandre référent qualité de la sous-préfecture de Draguignan  
M. NOCERA Sébastien Référent qualité de la préfecture de Toulon

Invitée :

Mme MOHAMEDI Hourida, assistante chargée d'étude au bureau du pilotage par la performance.  
Excusé : M. Gauthier AMF83

M EVENAS Directeur des ressources humaines et des moyens ouvre la réunion à 10h10. Il informe l'ensemble des participants du comité départemental des usagers des évolutions engendrées par la mise en œuvre du Plan Préfecture Nouvelle génération au sein de la préfecture du Var. Il insiste sur l'évolution des démarches administratives et la part prépondérante du numérique dans la relation de l'utilisateur avec l'administration. Contextuellement, M. Evenas souligne une augmentation des incidents depuis plusieurs mois dans les services accueillant du public. Il annonce la fermeture des guichets SIV (service immatriculation des véhicules), PC (permis de conduire) et régie à compter du vendredi 3 novembre 2017 à 12h00. Il informe également l'ensemble des membres du comité, des investissements réalisés sur les ascenseurs ainsi que l'installation d'une nouvelle rampe d'accès. Il rappelle que la préfecture est engagée dans une démarche qualité (Qualipref puis Marianne, puis Qualipref2

- La nouvelle organisation de la Préfecture

M Evenas présente la nouvelle organisation de la préfecture du Var après la mise en œuvre du plan préfectures nouvelle génération. Ces propos sont illustrés par la projection des nouveaux organigrammes de la préfecture de Toulon et des deux sous-préfectures. Il précise l'importance des missions prioritaires et notamment pour la préfecture de Toulon, la création de la direction des sécurités. Concernant les sous-préfectures, il aborde la priorisation donnée à l'ingénierie territoriale qui a pour objectif d'incarner l'action gouvernementale au plus près des territoires et notamment de dynamiser les territoires ruraux du département.

Il aborde dans un second temps, l'implantation à la préfecture du Var du Centre d'Expertises et de Ressource des Titres (CERT) chargé du traitement des demandes de CNI (cartes nationales d'identités) et Passeports. 53 agents sont affectés au CERT. Il souligne l'importance du flux d'activité de ce service. Il décrit l'architecture du système déployé et notamment le partenariat avec les mairies dotées du dispositif de recueil des données biométriques.

- L'évolution des démarches administratives « Téléprocédures »

Les membres du comité sont informés de la mise en œuvre de téléprocédures pour effectuer les démarches concernant l'immatriculation des véhicules et les permis de conduire. Une cartographie de l'implantation des 15 Maisons de Services Au Public (MSAP) est projetée. M ORTIS, secrétaire général de la sous-préfecture de Brignoles expose les missions de ces MSAP qui s'insèrent dans la mise en œuvre des politiques publiques sur le territoire. Il informe aussi l'assemblée des projets de maison de santé.

- L'implantation des points numériques en Préfecture

Les membres du comité sont informés du dispositif mis en place au sein de la préfecture de Toulon et de la sous-préfecture de Draguignan pour accueillir et accompagner les usagers qui seraient en difficultés pour accomplir leurs démarches administratives. Le dispositif comprend un ordinateur avec accès au site internet de l'ANTS, un scanner et une imprimante. Une étude est en cours pour étendre le dispositif avec l'installation d'un second ordinateur. Par ailleurs, la dimension "sécurité et confidentialité" des données a été prise en compte dans l'étude de l'implantation des points numériques et des procédures mises en œuvre. Il s'agit notamment de l'effacement des données après le départ d'un usager.

- Enquête annuelle de satisfaction 2017

M NOCERA présente et commente les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction qui a porté sur un échantillon de 300 usagers interrogés sur la période du 6 au 31 mars 2017. Une innovation a été mise en œuvre cette année avec l'utilisation d'une tablette numérique pour recueillir les réponses des usagers. Les années précédentes cette enquête se faisait avec des questionnaires papiers. Les résultats sont satisfaisants, mais certains points demandent à être améliorés :

- L'information sur la transmission des dossiers par voie postale,
- La possibilité pour les usagers de déposer leur dossier dans les boîtes à lettre dédiées,
- L'information sur les différents horaires des services,
- L'existence des modules de prise de rendez-vous sur le site internet.

Fin de la réunion à 12h00

Pour le Préfet  
Et par délégation  
Le Directeur  
  
Bruno EVENAS