

Bastia, le 26 juin 2019

Préfecture

Secrétariat Général

Service des ressources et de la performance

Mission performance

**COMPTE RENDU  
COMITE LOCAL DES USAGERS (CLU) DU 25 JUIN 2019**

Le mardi 25 juin à 9 h30, Monsieur Frédéric LAVIGNE, Secrétaire Général de la préfecture de la Haute-Corse, a présidé le comité local des usagers constitué au titre de la démarche de labellisation « Qual e pref », dans laquelle veut s'engager la Préfecture en 2019.

Étaient présents :

M. LORENZI, représentants UFC que choisir 2B

M. BERGEOT, représentants d'UFC que choisir 2A

Mme VIGNALI, représentante de l'OPRA

M. CORDIER, représentant de l'ADIL

M. ALESSANDRI, représentant de l'AFP, Association des paralysés de France

Mme CABROL, représentante de la communication de la préfecture

Mme GIACOBBI, chef de bureau de la modernisation des relations avec les usagers

Mme TORRES, directrice de la citoyenneté et des libertés publiques

M. KERMARREC, chef de bureau des libertés publiques

Mme GIOVANNETTI, chef du bureau de l'expertise juridique et de la réglementation générale

Mme PLACE, référente qualité

Excusés :

M. ROSSI, représentant de la FALEP

Mme CHIARONI et M. GUICHETEAU, délégués du défenseur des droits

M. STROPPIANA, représentant de l'UDAP

Mme PROSIZI, représentante d'UFC que choisir 2A, remplacé par M. M. BERGEOT

Pièces jointes : fiche navette (synthèse des éléments de la réunion)  
: ordre du jour

Monsieur le Secrétaire général ouvre la séance après un tour de table de présentation de chacun des participants.

Il introduit la séance rappelant l'importance que revêt la démarche qualité.

Dans un contexte d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers et depuis la réforme PPNG qui a pour but le développement des procédures administratives en ligne, la préfecture s'est inscrite de manière volontaire dans une démarche de progression et a évolué dans sa relation à l'utilisateur et dans ses

méthodes de travail. L'année 2019 est au cœur de ces démarches d'amélioration, notamment avec le renforcement de la transparence sur l'efficacité et la qualité du service rendu voulu par le Gouvernement et par le lancement de la démarche «Qual.e.pref», laquelle, après un premier audit interne fin septembre, aboutira à la labellisation de la structure en fin d'année.

En effet, le Président de séance rappelle que le Préfet, représentant de l'État, s'assure de la qualité des services rendu aux usagers en préfecture et non dans les structures extérieures.

Pour la labellisation, deux modules ont été retenus :

- Relation générale avec les usagers
- Délivrance de titres étrangers

Le développement des démarches en ligne est présenté ainsi que les nouvelles modalités : les différentes démarches en ligne, les points d'accès pour effectuer les démarches (point d'accueil numériques, maisons de service public), les modalités de prises de rendez-vous pour les délivrances de titres étrangers et la commissions médicale et l'envoi de sms pour les renouvellements de titres.

La lecture des indicateurs de lperformance du bilan permet de constater que la préfecture et ses agents se sont adaptés aux transformations de leurs missions et ont fait progresser la qualité du service dans un contexte de forte évolution de la relation avec les usagers.

Pour les indicateurs portant sur les réseaux sociaux et la consultation Internet, les résultats sont stables et performants largement au-dessus de la cible.

S'agissant des indicateurs « qualité », des efforts sont à poursuivre en matière de taux d'appels aboutis et en matière de réponse aux courriels et courriers. Des actions concrètes sont en cours et permettront d'opérer le constat d'une nette amélioration sur le second semestre 2019.

Concernant la délivrance des premiers titres de séjours, l'objectif de la valeur cible des 90 jours est atteint. En revanche, pour les renouvellements, un point sensible a été relevé et pris en compte et des actions ont été lancées.

De l'enquête de satisfaction, il ressort que 89 % des usagers sont globalement satisfaits (dont 46 % de très satisfaits) de la qualité de l'accueil physique de la préfecture de la Haute-Corse.

93 % des usagers qui ont répondu sont des particuliers, 4,9 % sont des autres usagers (collectivités), 2,1 % des professionnels

La tranche d'âge concerne les 40-55 ans à 32,4 % et 25-40 ans à 26,1 %, puis les 65 ans et plus pour 16,9 % des usagers.

Le motif des demandes d'usagers concernent :

- 33,1 % des certificats d'immatriculation,
- 24,6 % des permis de conduire ,
- 21, 1 % des titres de séjours,
- 6,3 % les collectivités.

Après cet exposé du bilan de l'année et de la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction, l'objectif de ce comité local des usagers est d'informer les associations en lien direct avec l'utilisateur sur les retours obtenus lors de l'enquête de satisfaction annuelle et les propositions effectuées par les groupes de travail internes sur l'accueil en général, quel que soit le canal utilisé, internet et les titres.

Le retour qui est fait sur la préfecture en général est globalement satisfaisant. Néanmoins, il existe une nette difficulté des usagers à manier l'outil internet notamment pour trouver l'information sur le site. La révision de l'ergonomie du site internet est donc nécessaire pour satisfaire au mieux les attentes des usagers.

Un point très important a été souligné concernant les MSAP, qui pour bon nombre d'usagers, ignorent leur existence. Ces MSAP ont pourtant été créées pour que les personnes isolées et en milieu rural ou qui rencontrent des difficultés, puissent avoir une assistance numérique sur les nouvelles démarches en ligne.

L'amélioration de la communication sur ces dernières (destinées à devenir des Maisons France Service) permettra aux usagers de limiter leurs déplacements. L'objectif étant qu'ils puissent avoir accès à l'information administrative dont ils ont besoin à proximité de leur lieu de résidence.

Il a été précisé par les représentants des usagers que la dématérialisation des procédures entraînent de véritables difficultés des usagers notamment sur l'utilisation d'internet.

Les associations sont exposées à un « conflit de générations » et par conséquent, cette prise en charge des services rendus impactent l'activité des associations et leur domaine de compétences.

Par ailleurs, il a été mentionné que la relation à l'utilisateur demeure essentielle en termes d'informations : il convient de proposer des solutions à l'utilisateur dans l'acquisition d'informations ».

Il a été signalé un manque de communication entre la préfecture et les associations, résultant d'une absence de tenue de comité des usagers (le dernier en datant du 7 juillet 2015).

Ainsi, il est envisageable de pouvoir réorienter l'utilisateur vers les partenaires et d'établir un listing des partenaires et associations afin de guider les administrés.

Que ce soit à l'accueil physique, téléphonique ou internet, il est primordial de pouvoir réorienter les usagers vers les partenaires sociaux des associations compte tenu de leurs compétences parfois générales.

Il est essentiel de donner l'information à l'utilisateur, aider à l'orienter vers le service qui peut le prendre en charge ou l'aider dans ses démarches d'où l'importance d'un chargé d'accueil qui apporte l'information à l'utilisateur.

Considérant que la restriction de l'information induit une perte de citoyenneté (citoyen de 2<sup>de</sup> zone), il est important d'avoir un répertoire de contacts et de références (prévus en annexe du livret de l'accueil des usagers).

L'idée est de lier toutes les entités du service au public afin de fluidifier les échanges et améliorer le processus de prise en charge. Renforcer la communication entre les différents acteurs du service public et les associations permettra à terme d'accentuer le rôle d'intégration dans la citoyenneté et les actions données à celles-ci. Le but est de diffuser l'information qu'il existe un appui territorial d'accès à l'information administrative.

En ce qui concerne la prise de rendez-vous, des difficultés ont été rencontrés lors de la confirmation du rendez-vous. Effectivement, le délai de 5 minutes n'est pas suffisant entre la réception du mail et la confirmation de celui-ci. L'élargissement du délai ainsi que des plages horaires (à l'image de la CAF) est envisagé.

Pour une meilleure prise en charge et un meilleur « service au public » il a été préconisé des formations à l'accueil physique et téléphonique, mais également des agents postaux qui exercent en MSAP. Le sentiment de prise en charge des usagers peut parfois être plus important que d'être guidé vers d'autres services.

En synthèse, les préconisations et axes d'améliorations relevés lors de cette séance sont les suivants :

- Maillage des structures afin de développer une capacité de diffusion d'informations ;
- Formation sur l'accueil des usagers, physique et téléphonique pour Mme VIGNALI , représentante de l'OPRA) ;
- Actualisation et accessibilité plus simplifiée du site internet (rubrique, points d'accueil numérique, MSAP, prise de rendez-vous, charte graphique internet etc.)
- Elaboration d'un listing de partenaires et associations, accessible sur le livret de l'accueil des usagers.
- Elargissement de la composition du CLU aux autres services de l'état.

M. le Secrétaire général remercie l'ensemble des personnes présentes pour leur participation, la séance est levée à 12h00.

Pour le préfet,  
Le Secrétaire général

Frédéric LAVIGNE

ADRESSE POSTALE: rond-point Maréchal Leclerc de Hautescloque 20401 BASTIA CEDEX 9  
Téléphone : 04.95.34.50.00 – Télécopie : 04.95.31.64.81 Courriel : [prefecture@haute-corse.gouv.fr](mailto:prefecture@haute-corse.gouv.fr)  
Site Internet de l'État : <http://www.haute-corse.gouv.fr/>  
Accueil du public du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30

