



**PRÉFET
DE LA CORSE-
DU-SUD**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Cellule Performance Qualité**

Affaire suivie par : Vanina LENTALI
vanina.lentali@corse-du-sud.gouv.fr

COMITE LOCAL DES USAGERS

Compte-rendu de la séance du 24 février 2022

PJ : un diaporama

Dans le cadre de la démarche qualité initiée par la préfecture de la Corse-du-Sud, le secrétaire général de la préfecture a présidé le jeudi 24 février 2022 un comité local des usagers.

Étaient présents :

- M. Pierre LARREY, secrétaire général de la préfecture de la Corse-du-Sud
- M. Julien BORNE-SANTONI, directeur de la réglementation et des libertés publiques
- Mme Caroline FOUCHET, directrice de la coordination des politiques de l'Etat et du développement territorial
- Mme Vanina LENTALI, référente qualité, contrôleuse de gestion
- Mme Paule CASANOVA-NICOLAÏ, maire de la commune de Guarguale, représentant le président de l'association des maires de la Corse-du-Sud
- M. Félix SQUARCINI, délégué du défenseur des droits
- Mme Camélia BOUZIANI représentant l'association AVA BASTA

S'étaient excusés :

- Mme Dominique SILVANI, présidente de la SAMETH et de CAP EMPLOI pour le service d'appui et de maintien de l'emploi des travailleurs handicapés
- Mme PROFIZI, présidente de l'UFC «Que Choisir» de la Corse-du-sud
- Mme Julie PANTALONI -BARANOVSKY, présidente de l'ACPA (Association Corse pour les Personnes Âgées)

Le secrétaire général ouvre la séance en soulignant la nécessaire amélioration continue du service aux usagers. Les conditions d'accueil sont particulièrement visées et garanties par le label Qual-e-pref à travers des documents d'engagement, des audits, des enquêtes mystères, des délais de réponse... La démarche de labellisation concerne l'administration mais également les associations des usagers.

Les points suivants sont abordés:

- engagements Qual-e-pref
- résultats des exigences de qualité concernant la préfecture de la Corse-du-Sud

La référente qualité, Mme LENTALI, présente les engagements du label Qual-e-pref.

Le nouveau référentiel constitue une évolution du référentiel Qualipref 2.0, obtenu en avril 2016, dans la mesure où il comporte de nouveaux engagements tenant compte notamment de la dématérialisation permettant aux

usagers de bénéficier d'une offre de service élargie en s'appuyant sur le développement des téléprocédures. Toutes les préfectures se sont ainsi engagées dans cette démarche qualité entre 2019 et 2022.

Le référentiel Qual-e-pref comprend un module obligatoire dénommé « relations générales avec les usagers » composé de 20 engagements de service déclinés en 6 thématiques dont :

- l'accueil physique : il s'agit par exemple de veiller à limiter le temps d'attente des usagers en adaptant notre organisation et au confort des espaces d'accueil et d'attente tout en respectant les gestes barrières et les mesures sanitaires.
- le site internet avec des engagements encourageant la facilité à l'accès et à la navigation aux informations actualisées sur le site mais aussi les démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
- les réseaux sociaux : la préfecture a élargi ses modes de communication via Twitter et Facebook, mais également Instagram et YouTube.

Outre, le module obligatoire, le label Qual-e-pref compte également plusieurs modules dits "métiers":

- la délivrance de titres destinés aux usagers étrangers,
- les relations avec les collectivités territoriales,
- les polices administratives liées à la sécurité,
- la coordination des politiques publiques,
- la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

La préfecture de la Corse-du-Sud fait partie des 5 préfectures au plan national à avoir choisi de couvrir tous ces modules métiers afin d'impliquer l'ensemble des personnels dans la démarche qualité.

La candidature à la labellisation de la préfecture de la Corse-du-Sud a été établie en 2020, puis suspendue par la crise sanitaire avant d'être rétablie au printemps 2021. Il y a une quinzaine de jours, les services de la préfecture ont été positivement audités par le ministère de l'Intérieur. Un audit externe effectué par la SOCOTEC, groupe indépendant spécialisé en maîtrise des risques et en amélioration de la performance, est prévu dans les prochaines semaines afin de valider définitivement la certification.

M. SQUARCINI se réjouit de cette démarche car il est souvent au cœur des réclamations exprimées par les usagers. Il souligne que l'enjeu majeur pour répondre aux demandes du public se situe à travers la mise en place d'un bon service d'accueil physique qui requiert des personnels à l'écoute, motivés et formés. Dans ces conditions, les problèmes sont désamorçés en grande majorité.

Mme LENTALI présente ensuite les résultats des exigences de qualité observés à travers une enquête de satisfaction, qui s'est déroulée du 4 novembre au 14 décembre 2021 sur un échantillon de 100 usagers.

La typologie des personnes interrogées est une majorité de résidents ajacciens réalisant leurs démarches à titre privé. Les motifs des déplacements à la préfecture concernent principalement les permis de conduire et les cartes grises (35%) bien que ces titres ne soient plus délivrés en préfecture mais par l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) depuis novembre 2017. Il convient de noter que 78 % des usagers privilégient les demandes via la messagerie de la préfecture (prefecture@corse-du-sud.gouv.fr) disponible sur le site internet avant de se déplacer et que 76 % d'entre eux sont satisfaits des réponses faites par courriels sur le fond (termes simples et compréhensibles).

En revanche, on constate une baisse de satisfaction due à l'absence de réponse ou à la réponse tardive aux courriels. Pour une demande d'information générale, une réponse doit intervenir dans les 5 jours ouvrés. Mais ce délai ne s'applique pas en cas de demande spécifique concernant le traitement d'un dossier. La crise sanitaire a par ailleurs généré une affluence exceptionnelle de courriels constatée depuis un an (déplacements liés à la COVID, demandes de dérogation ...). Afin de suivre cet engagement lié aux délais de réponse, un tableau de suivi des courriels a été mis en place dans les services de la préfecture en intégrant une alerte de délai.

L'enquête a révélé que 32 % des usagers ne connaissent pas le PAN (point d'accès numérique) de la préfecture, bien que celui-ci, depuis l'apparition des Maisons France services, ne doit être sollicité qu'en dernier recours. Le PAN ne constitue pas en effet le point d'entrée des demandes. Il a été mis en place dans le cadre du plan préfectures nouvelle génération (PPNG), afin de répondre aux demandes liées aux permis de conduire et cartes grises qui n'auraient pu aboutir via les démarches en ligne avec l'ANTS.

Par ailleurs, il s'avère que seuls 52 % des usagers ont connaissance des Maisons France Services. Il est ainsi prévu de développer la communication concernant les missions de ces structures: un point presse à travers des visites sur sites, et une journée de formation des agents France Services en présence des opérateurs partenaires afin de rappeler leur rôle d'assistance aux usagers notamment dans le cadre des démarches en ligne.

L'enquête a souligné que 66% des usagers ignorent que la préfecture communique sur les réseaux sociaux via Twitter et Facebook. Le taux d'engagement sur les réseaux sociaux est un indicateur mensuel pour lequel la préfecture dépasse largement la valeur cible de 2% fixée par le ministère (moyenne supérieure à 6 % en 2021).

Il convient de relever que 60 % des usagers sont mécontents concernant les documents à télécharger ou les procédures de prise de rendez-vous en ligne, bien que les formulaires disponibles en ligne soient bien présents sur le site internet. Le profil des usagers, dont certains se trouvent en grande difficulté numérique, peut expliquer ce taux d'insatisfaction.

Les conditions sanitaires, l'accueil global, la courtoisie, les délais d'attente, les réponses fournies, les équipements mis à disposition sont toutefois plébiscités positivement avec un taux de satisfaction de 90%.

L'ensemble de ces actions, non exhaustives, déclinées précédemment, ont été listées sous forme de plans d'amélioration de la qualité, affichés dans le hall d'accueil de la préfecture ainsi que sur le site internet.

En complément de cette enquête de satisfaction, des enquêtes mystère ont été réalisées sur une période de trois semaines par des agents d'autres préfectures mais aussi par un réseau d'interlocuteurs du ministère de l'intérieur via différents canaux (appels téléphoniques via le standard, envoi de courriels). Le standard de la préfecture de la Corse-du-Sud est mutualisé avec celui de la préfecture de la Haute-Corse et dispose d'un serveur vocal interactif (SVI), système informatique capable de dialoguer avec un utilisateur au téléphone.

Ainsi, ont été recensées et vérifiées les données suivantes:

- réponses apportées via le standard,
- respect des formules de courtoisie,
- modalités de transfert des courriels vers les services métiers ou vers les sites internet officiels,
- émission d'un accusé de réception systématique lors des demandes d'information émises par les usagers,
- réponses formulées aux demandes des usagers afin de juger le niveau de satisfaction.

Il ressort de cette enquête que les différents critères ont atteint un niveau de satisfaction compris entre 86 et 100%. Le point faible concerne le décrochage du téléphone au standard du service des étrangers. Toutefois, l'audit à distance réalisé par le ministère n'a pas démontré la persistance du problème.

A l'issue de cette présentation, le secrétaire général souligne l'existence de marges de progrès et la nécessité de traiter certaines difficultés service par service. Le site internet a fait l'objet de plusieurs modifications et de remises à jour des données. Il invite les participants à s'exprimer et à faire part de leurs observations.

La représentante de l'association Ava basta rappelle que le public qu'elle accueille est bien souvent illettré, c'est pourquoi l'association propose des cours d'alphabétisation, et des cours d'informatique.

Madame le maire reconnaît des délais d'attente parfois longs mais qui s'améliorent.

M. SQUARCINI déclare communiquer de plus en plus sur le rôle des Maisons France services afin de renvoyer les usagers vers ces structures. Les résultats sont probants.

Le secrétaire général rappelle en effet que ce sont des lieux d'accueil des particuliers qui offrent deux avantages : la proximité quand plusieurs services administratifs ont déserté le niveau infra départemental, et la formation des personnels en capacité de résoudre 95% des problèmes présentés.

Il ajoute que la communication sur ces structures est essentielle car elles permettent de gérer de plus en plus de procédures dématérialisées telle que récemment les procurations pour les élections. L'accent est porté sur la formation des agents France Services qui bénéficient d'informations continues de la part des opérateurs. Les Maisons France Services, qui aident actuellement les usagers pour la prise de rendez-vous en ligne auprès du guichet des étrangers en préfecture, vont par ailleurs prochainement être appelées à intervenir sur la dématérialisation des procédures pour le public étranger. Elles seront en première ligne.

La représentante de l'association Ava Basta précise qu'elle intervient une fois par mois à la maison France Services de Sartène-Propriano et s'attache à faire connaître le réseau qui va prochainement intégrer le site de Porto-Vecchio dans le quartier de Pifano.

Le secrétaire général souligne que les Maisons France Services répondent à une forte demande de proximité de nos concitoyens. Il s'agit de traiter la partie de la population exclue des procédures dématérialisées.

M. SQUARCINI rappelle le rôle de relai important assuré par les mairies via leurs secrétaires qui interviennent également pour aider les usagers dans leurs démarches administratives.

Madame le maire demande quelles sont les différentes procédures dématérialisées à destination des collectivités territoriales.

Le secrétaire général rappelle qu'il y a l'application ACTES permettant le transfert des délibérations et budgets, ainsi que la dématérialisation des demandes de subventions sur la plateforme démarches simplifiées accessibles via un code France connect.

Mme FOUCHET ajoute qu'une action de communication sur les Maisons France Services est prévue mi-mars à destination des associations luttant contre la précarité, le handicap et l'exclusion des populations. Elle précise que la liste des Maisons France Services est disponible sur le site internet de la préfecture.

Le secrétaire général rappelle qu'il y a actuellement 11 Maisons France Services, portées par La Poste ou une collectivité, et que 2 nouveaux sites vont être labellisés d'ici avril: à Sainte-Marie Siché et Porto-Vecchio. La liste va être adressée aux associations des usagers.

Il reste à ce jour la possibilité de déterminer un nouveau site pour une maison France Services. L'option d'une France Services itinérante n'est pas viable pour le département car trop vaste au regard du nombre de communes à desservir. Un rendez-vous mensuel ne serait pas satisfaisant.

M. SQUARCINI indique qu'il est important de travailler sur la concertation entre les services administratifs afin de régler certaines démarches de manière concomitante dans un même lieu (ex: collaboration CPAM et CAF).


La représentante de l'association Ava basta rappelle qu'il est important d'autonomiser les usagers en les aidant à créer un compte, une boîte mail... Elle observe toutefois que lorsque certains usagers reçoivent une réponse par courriel, ils ne sont pas toujours en mesure de s'en rendre compte ou de savoir le lire.

Le secrétaire général souligne que la formation au numérique est indispensable et essentielle afin que les usagers puissent par exemple se créer un coffre fort numérique leur permettant de conserver leurs documents importants.

Le secrétaire général rappelle qu'un comité local des usagers est prévu une à deux fois par an mais que les associations des usagers peuvent également le solliciter.

En l'absence de questions supplémentaires, la séance est levée.

Le secrétaire général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Larrey', is written over a horizontal line.

Pierre LARREY