



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SECRETARIAT GÉNÉRAL / MISSION PERFORMANCE

Référence à rappeler : SG / MP
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE / Gabriel DE SOUSA
Tel : 04.95.34.52.86 / 31.08
Mail : severine.place@haute-corse.gouv.fr

PERFORMANCE
Référence à rappeler : SG / SP
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE / Gabriel DE SOUSA
Tel : 04.95.34.52.86
Mail : severine.place@haute-corse.gouv.fr

Compte rendu : Comité Local des Usagers du 25
mai 2021.
Lieu : Préfecture de la Haute-Corse.
Date : 25/05/2021

**COMPTE RENDU
COMITE LOCAL DES USAGERS (CLU) DU 25 MAI 2021**

Participants :

APF – M. ALESSANDRI
Ava Basta – Mme. RAO et Mme. ELMAKRINI
OPRA – Mme. VIGNALI

Excusés :

*La Fédération des Associations Laïques et d'Éducation
Permanente - FALEP
Union Départementale des Associations Familiales –
UDAF
Agence d'Informations sur le logement de Corse – ADIL
Union Fédérale des Consommateurs – UFC Que
Choisir
Association Lien Ecoute Initiative Accompagnement -
LEIA
Direction départementale des Finances Publiques –
DDFIP
Délégués Défenseur des Droits*

Secrétaire Général de la Préfecture : M. DAREAU
Responsable de la Mission Performance : Mme. PLACE
Responsable de la Communication : Mme. FORNESI
Cheffe de bureau du BJA : Mme. LECCIA
Chef du bureau du BLP : M. BACON
SGCD Mission transversale : M. MONTIGNY

Ordre du Jour :

- **Agenda 2021 (enquête de satisfaction en septembre, prochain CLU fin novembre).**
- **État des lieux (Bilan au 1^{er} trimestre 2021) et plan d'action.**
- **Validation des modèles types de courriels destinés aux usagers.**
- **Projets de modernisation de l'accueil Préfecture et intra-régional.**

Ouverture de la Séance :

Le mardi 25 mai 2021, M. DAREAU, Secrétaire Général de la Préfecture, ouvre la séance. Un tour de table est effectué pour la présentation des différents membres présents.

Il rappelle aussi que l'instance CLU est une instance de consultation et de partage des informations générales. Rappel aussi que la préfecture est en travaux, pour cela l'accueil sera impacté dans les mois à venir.

I. Agenda du second semestre 2021.

Lancement de l'enquête de satisfaction en septembre 2021. Modification de l'accueil prévu pour octobre 2021. Enfin, organisation du CLU pour présentation des actions et évolution de l'accueil général prévue pour novembre 2021.

II. Bilan du premier trimestre 2021

Présentation des résultats obtenus au premier trimestre sur les différents indicateurs qualités suivis par les services de la Préfecture. Un point sensible est à noter sur la clarté et la difficulté d'accès aux informations disponibles sur le site internet de la Préfecture. En effet, les usagers ont des difficultés à trouver l'information compatible avec sa demande (pièces justificatives, autres documents etc.). www.service-public.fr offre tout de même des pistes de solutions mais n'est pas le premier réflexe de l'utilisateur. Un rappel est fait sur les permanences téléphoniques dont les services civiques en ont la charge. - Présentation des services civiques et de leurs missions.

III. Suivi du plan d'actions et amélioration de l'accessibilité aux informations pour les usagers

Diverses actions d'actualisation des modèles de courriels, sensibilisation à la démarche qualité pour les services de l'État, formation des services civiques et un formulaire de demande pour les usagers. Effectivement, il est parfois compliqué de comprendre exactement la demande de l'utilisateur car il y a beaucoup de cas particuliers, d'où la nécessité de fournir un formulaire de demande à l'utilisateur. Par ailleurs, afin d'optimiser la recherche de l'utilisateur, des liens raccourcis seront mis en ligne sur le site internet sans passer par de multiples canaux.

Afin de faciliter l'accès des services de l'État aux usagers, il est demandé par les participants de remettre en circulation les fiches navettes qui permettraient aux usagers de comprendre en partie ou en totalité la procédure de la démarche administrative souhaitée.

Un point sensible est à noter dans le délai de réponse aux mails. En effet, il est reporté que les usagers qui s'adressent aux associations n'ont bien souvent jamais eu de réponse depuis près d'un an. Cette anomalie du service public doit être rectifiée au plus vite, des accusés de réception par voie électronique ou sms devront être systématiquement envoyés aux usagers. A

noter que les accusés de réception par voie postale ne seront pas envoyés au vu de la volonté de l'État de dématérialiser tous ses services d'ici 2022.

Il est demandé aux membres du CLU de créer une boîte mail « fonctionnelle » afin de pouvoir échanger sur les dossiers complexes de manière rationalisée. Les coordonnées professionnelles des services civiques seront également envoyés aux membres du CLU (→ 04.95.34.50.39 de 8h30 à 11h30 du lundi au vendredi). La proposition de Mme. VIGNALI d'organiser une réunion mensuelle sur les dossiers en souffrance semble être une piste de solution efficace afin de régulariser les usagers étrangers. Enfin, un référent a été sollicité par les participants du CLU afin de faciliter la communication et les échanges entre associations et administrations.

IV. Projets de modernisation de l'accueil

Plusieurs constats ont été faits ces derniers mois notamment en matière sécurisation, d'absence de lisibilité et de clarté. Un autre constat tout aussi troublant : les usagers ayant pris rdv ne se présentent pas aux PAN le jour du rdv ce qui entraîne plusieurs retards notamment pour la réponse aux mails aux usagers et pour le traitement d'autres dossiers par exemple. Pour palier ces anomalies, la société TVTools nous offre une solution d'accompagnement et de suivi au rdv des usagers de manière totalement autonome et fluide.

D'autre part, afin de proposer des services accessibles à tous les usagers, la société Elioz nous propose une solution de communication avec les usagers sourds et malentendants, grâce à une application et via un lien qui les met en relation avec un interprète et un agent de la préfecture que ce soit par vidéo ou transcription en physique ou téléphonique.

Depuis 2007, il y a eu une volonté des pouvoirs publics d'accompagner les usagers, mais également d'améliorer la qualité de l'accueil aux usagers. Pour cela le fond de transformation de l'action publique (FTAP) sera utilisé dans le cadre de transformations structurelles et non ponctuelles. Il s'inscrit aussi bien pour le service public que pour la qualité de travail des agents.

Toutefois, le double contexte de contrainte budgétaire et d'évolution numérique des services publics est prégnante.

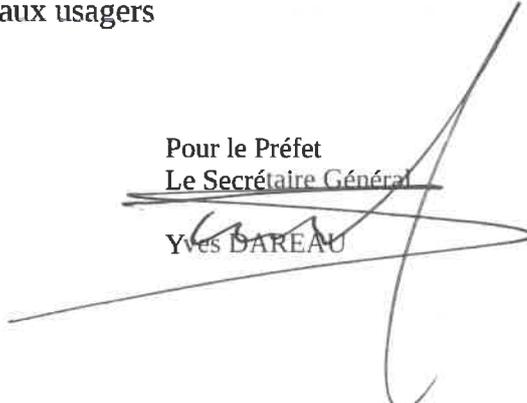
C'est dans ce sens qu'une analyse clinique des autres structures et des besoins ressentis par chaque administration est à l'étude dans le cadre de ce projet d'harmonisation de l'accueil intra-régional.

Relevé de décisions :

- Fluidifier la communication entre le BLP / BJA et les associations sur les boîtes fonctionnelles
- Fluidifier la communication entre les associations et médiateurs numériques
- Réunion ponctuelle sur certains dossiers
- Liens raccourcis pour les usagers à mettre en ligne sur internet
- Accusés de réception systématique via mail et/ou sms
- Mettre en ligne le formulaire de demande
- Mise en circulation de la fiche navette
- Actualisation des fiches synthétiques destinées aux usagers

Pour le Préfet
Le Secrétaire Général

Yves DAREAU





**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mission performance.
Référence à rappeler : SG/SP/GD
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE/Gabriel DE SOUSA
Tél : 04.95.34.52.86/31-08
Mél : severine.place@haute-corse.gouv.fr

Secrétaire général

Bastia, le 25 mai 2021

**COMITE LOCAL DES USAGERS
Qua e pref
Mardi 25 mai 2021 14H00**

LISTE DES PARTICIPANTS

| Sous-préfecture/Direction/ Bureau/ Service | Représentant | Emargement |
|---|-----------------------------|------------|
| • Chargée de la communication | MD FOLNESSI | |
| • DCLP-Direction | | |
| • DCLP-BLP | S. BACON | |
| • DCLP-BERGJ | K. LECCIA | |
| • DCLP-BMRU | | |
| • Mission performance | PLACE S. | |
| • UDAP | | |
| • FALEP | | |
| • OPRA | VIGNATI Sabre | |
| • ADIL | | |
| • Ufc Que Choisir | | |
| • Ddfip | | |
| • Association Leia | | |
| • Association Ava Basta | RAO ARIE - FLORENTINI JASME | |
| • Udaf | | |
| • Apf | P. L. ALBERTI | |
| • Délégués défenseur des droits | | |
| • SGCD | F. POUJOL | |
| • | | |

Vous pouvez consulter les informations sur Internet : <http://www.haute-corse.gouv.fr>



ADRESSE POSTALE : 20401 BASTIA CEDEX

Standard : 04.95.34.50.00 – Télécopie : 04.95.31.64.81 – Mel prefecture@haute-corse.gouv.fr

