



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Mission performance**

Référence à rappeler : SG/SP
Affaire suivie par la mission performance
Séverine PLACE
Tél : 04.95.34.52.86
Mél: séverine.place@haute-corse.gouv.fr

Compte-rendu
**COMITE LOCAL DES USAGERS
du 26 avril 2022**

Lieu Préfecture de Bastia -
Date 26/04/2022

Participants:

Association AVA BASTA- Mme RAO, Mme BELAICH
Association OPRA- Mme Sabine VIGNOLI,
Association LEIA Mme BALDINI
Association ALPHA Mme MATTEI , Mme MANCERON
ADEP2B M. DEMARCO
Déléguée du préfet dans les quartiers prioritaires de la poli-
tique de la ville Mme ROUX
Représentante de la Direction départementale des finances
publiques de Haute-Corse: Mme Ribera

Monsieur le Préfet : François RAVIER
Secrétaire général de la préfecture: M. DAREAU
Responsable de la mission performance : Mme Place
Adjoint référents qualité : M. BEVERAGGI Loris
Communication :Mme FORNESI
Cheffe de bureau du BJA : Mme LECCIA
Cheffe de bureau du BLP : M.BACON
Service civique : M.PONCET-Mlle KADIMI-Mlle DELEPLACE

Excusés :

*Association UFC que Choisir de Haute-Corse , Délégué défen-
seur des droits de la Haute-Corse,
AFP, association des Paralysés de France, UDAP
Référénte des Frances services,
Agence départementale d'information sur le logement*

Ordre du jour

- Satisfaction des usagers 2021 : résultats de l'enquête de satisfaction
- Bilan et suivi les indicateurs « qualité »
- Plan d'actions démarche qualité et perspectives 2022
- Les nouvelles démarches en lignes
- Focus Service Public +
- Focus sur les maisons France service
- Les nouvelles modalités des points d'accueil numériques 2022
- Visite du nouvel accueil avec l'ensemble de collaborateurs en présence des médias

Document de support :

Power-point

Ouverture de la séance :

Mardi 26 avril 2022, Monsieur le Préfet, ouvre la séance. Un tour de table est effectué pour la présentation des différents membres présents et nouveaux présents, l'association Alpha, l'association Leia et la nouvelle représentante de la Ddfig, la déléguée du préfet dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Il rappelle que le comité local des usagers est une instance de consultation, de partage des informations générales. Celle-ci permet de présenter et d'échanger également sur les nouveaux dispositifs tels que les Frances services (dont l'état est co-financier avec la poste) et sur l'activité des autres dispositifs tels que les points d'accueil numériques en sous-préfecture et en préfecture compte tenu du déploiement des nouvelles démarches en ligne. Cette réunion est également l'occasion de présenter les résultats de la démarche qualité, l'enquête de satisfaction, les actions conduites en 2021 et celles en projet pour 2022. Cette présentation sous forme de power-point, est réalisée par les médiateurs numériques occupant le poste de service civique sur les 2 points d'accueil numériques du site de Bastia.

I. La démarche qualité :

Un bref historique de la démarche qualité

Elle s'inscrit dans le plan national de modernisation et de simplification pour les usagers qui permet aux préfectures et sous-préfectures de pouvoir s'engager sur la qualité de la relation avec l'utilisateur.

La préfecture de la Haute-Corse s'est engagée depuis 2019 sur :

La qualité de notre relation avec l'utilisateur ;

La qualité de la délivrance des titres CNI/Passeport ;

La qualité de la délivrance des titres relatifs aux séjours ;

2019 : Obtention du label « Qual e pref » ;

2021 : Reconduction de la labellisation en novembre;

2022: Renouvellement du label Qua e pref sur la relation à l'utilisateur et sur la délivrance des titres des séjours.

Le dispositif mis en place pour respecter les engagements « Qual.e.pref » est régulièrement contrôlé par l'organisme certificateur (Socotec).

Bilan des indicateurs de la démarche qualité 2021

Au vu des indicateurs, il est constaté une constance des résultats « qualité » portant sur Internet, les réseaux sociaux, la téléphonie, l'accueil physique, les points d'accueil numériques et les Pans.

C'est une preuve de l'intérêt que les services portent aux usagers. Malgré la situation sanitaire, la préfecture a su s'adapter pour accueillir du mieux-possible les usagers. L'année 2021 a été globalement satisfaisante.

L'enquête de satisfaction 2021:

L'enquête de satisfaction a été réalisée à partir d'un échantillon de 120 usagers.

À l'instar de 2020, l'avis global sur l'accueil est favorable: 86% des usagers estiment être satisfaits.

Les axes de fragilité portent sur la méconnaissance des France service, sur l'accessibilité des informations sur le site Internet et sur la clarté et le délai de réponse des courriels.

Les axes forts s'articulent autour de l'accueil physique, téléphonique et les points d'accueil numériques.

Les réalisations des actions de la démarche qualité 2021:

Dans le cadre de cette démarche qualité, les différentes équipes et services de la préfecture, s'inscrivent dans un plan d'actions évolutif :

❖ Accueil physique : guichet/Pan:

-Actualisation du serveur vocal interactif permettant de mieux orienter l'appel des usagers et d'apporter des informations;

- Formation « Accueil » organisé auprès des agents d'accueil et services civiques (6);

- Fiche d'accueil démarche qualité et usagers pour les nouveaux arrivants;

- Modernisation de l'accueil physique : panneau d'affichage dynamique/ convocation électronique réduisant et optimisant le temps d'accueil ; accueil spécifique dédié aux sourds et malentendants;

- Nouvelle signalétique à l'accueil, réaménagement du péristyle et création d'un espace dédié aux usagers;

- Optimisation et actualisation de la communication de l'accueil par les Frances services également ;

❖ Internet/réseaux sociaux :

- Actualisation et modification de l'ergonomie du site Internet dédié aux usagers;

- Mises en ligne d'aide et d'accompagnement supplémentaires aux démarches en ligne (tutoriels, guide, flyer, FAQ) ;

- Limitation des informations sur le site et actualisation des infos (document support synthétique présentant les services et l'accès des démarches en ligne);

❖ Courriers/courriels/réclamations :

- Actions pour optimiser un meilleur suivi des courriels et courriers;
- Réflexion globale sur l'utilisation des boîtes fonctionnelles des services et modèle simplifié de réponse ;
- Fluidification de la communication entre le BLP/BJA et les associations sur les boîtes fonctionnelles ;
- Désignation d'un référent par service ;
- Mise en relief du formulaire de réclamations par l'onglet « Contact » sur Interne ;
- Réalisation d'enquêtes mystères sur les 3 canaux d'information (Courrier/mail/téléphone);
- Réactivité des réponses (accusés de réception systématique via mail et/ou sms notamment aux séjours);

❖ Téléphonie:

- Actions pour optimiser et améliorer le taux d'appels décrochés ;
- Poursuite de la permanence téléphonique du 50-39 toutes les matinées ;
- Formation de l'ensemble des agents en charge de la téléphonie pour modifier le serveur vocal interactif ;

❖ Délivrance des titres Séjours :

- Réflexion et actions en cours d'élaboration sur les délais des rendez-vous ;
- Outils à disposition des membres du Clu pour le traitement des dossiers d'urgence (fiche navette/ formulaire simplifié pour les premières demande ;
- Meilleure coordination et organisation de réunions ponctuelles sur certains dossiers avec les associations ;
- Mise en ligne des liens de raccourcis démarche séjours pour les usagers sur internet ;
- Mise en ligne du formulaire de demande de dossiers simplifiés ;

Les actions de la démarche qualité programmée en 2022:

- Moderniser l'accueil avec une gestion optimisée et affichée des usagers qui ont rendez-vous (convocation systématique avec QR code et borne de détection à l'accueil) ;
- Accentuer la formation du personnel sur les fonctions de l'accueil (formation prévue en 2022)
- Pérenniser l'ouverture des créneaux pour les Pans séjours et armés ;
- Poursuivre l'accompagnement des usagers dans les nouvelles démarches en ligne et développer la permanence téléphonique pour les séjours ;
- Pérenniser la démarche qualité avec service public + ;

Présentation des maisons Frances services:

Mises en place fin 2019, Les France Services se sont étendues en 2021 : 16 Maisons France services (11 portées par La Poste, 2 portées par la MSA (Ponte-Leccia et bus itinérant), 2 portées par les communes : Oletta, Pietralba, 1 portée par la Communauté de Communes : CCCC et 6 MFS à venir en 2022 (Ile Rousse, Vescovato, Bastia sud, Borgo, Cateri et Venaco). L'objectif est de permettre à chaque citoyen de réaliser ses principales démarches administratives dans un seul lieu à moins de 30 minutes de son domicile. L'objectif final fin 2022, est de labelliser au total 20 France Service en Haute-Corse.

Présentation de service public + :

C'est un programme pour améliorer encore davantage la relation à l'utilisateur. Il regroupe plusieurs programmes : le référentiel Marianne avec 9 engagements, le programme transparence et « je donne mon avis ». Il permet à l'utilisateur d'une part de donner son avis en ligne et d'autre part d'être représenté par les associations des usagers au travers d'une instance « le comité local de l'amélioration continue (CLAC) ». Ce programme repose sur quatre piliers la promesse , la preuve, l'écoute des usagers et l'amélioration continue. Il se base également sur un suivi des indicateurs et sur une enquête de satisfaction annuelle.

Les sujets d'intervention des participants sur les thématiques suivantes :

La vague de dématérialisation successive met en difficulté le public le plus fragile et celui qui est illettré, et accentue la fracture numérique. Certains ne disposent pas de smartphone et ne peuvent donc réaliser de démarche en ligne, d'autres ne disposent pas d'adresse mail.

Ce constat est relevé par l'ensemble des associations. Par ailleurs, d'autres font le constat d'un manque de confiance du numérique et de la nécessité absolue de disposer du matériel pour ces démarches (imprimante, scanner et téléphone).

M. Le préfet précise que le sujet du développement de la dématérialisation, fait partie de la modernisation et qu'il convient en effet de disposer d'assistance numérique à travers les Maisons France service et les Pans basés en préfecture et sous-préfectures.

Sur ce point précis, un membre du CLU (OPRA), précise qu'il n'y a plus d'interlocuteurs pour les usagers. Il précise que sur la plaine orientale, les usagers sont laissés-pour-compte et ne savent pas vers qui se renseigner.

Monsieur le préfet précise qu'un certains nombres d'associations sont financées dans le cadre de la politique de la ville et qu'il convient en effet d'optimiser ce secteur.

Par ailleurs, il préconise de réaliser une réunion avec l'ensemble des référents numériques des Frances service pour optimiser leur fréquentation.

Certaines associations, mentionnent que certains courriers sont incompréhensibles notamment concernant ceux de la DD-FIP et qu'ils ne disposent pas de contact pour intervenir. La représentante de la DDFIP précise que des guichets et des permanences téléphoniques sont mis en place et accessibles aux usagers.

L'association Alpha fait mention de la dégradation de la situation en termes d'accès au droit et que ne sont pas pris en compte la réalité sociale et le manque d'autonomie des personnes.

Monsieur le Préfet souligne que la solution apportée s'inscrit dans la politique de la ville, qu'un certains nombres de moyens est apporté et qu'il semble nécessaire de disposer d'un référent numérique dans les associations qui maîtrise les procédures et qu'il convient de pérenniser ces emplois dans les associations.

Par ailleurs, il a été précisé la réticence des usagers sur la formation et sur l'apprentissage du numérique.

Monsieur le Préfet a évoqué comme solution d'innovation à développer, notamment de sonder les usagers sur le type de difficulté auquel ils sont confrontés.

Plusieurs membres ont souligné les nombreuses difficultés rencontrées notamment pour les séjours et la prise de rendez-vous sur Internet. Au vu du nombre important de demandes, le responsable des séjours reconnaît une problématique de disponibilité de rendez-vous et de compréhension avec la création de plusieurs calendriers de prise rendez-vous sur Internet. Néanmoins, il précise que la boîte fonctionnelle de réclamations permet d'alerter le service sur les difficultés rencontrées.

Les représentants d'association insistent sur la nécessité, pour l'administration en général, de prendre en compte ce changement brutal de « mentalité ». Des réponses simples, un accueil téléphonique, physique en front line sans rendez-vous, accessibles, doivent être envisagés.

La Responsable de la mission performance précise que certaines actions sont en cours, notamment le développement des France services et la mise en place d'un bus itinérant sur le centre corse, permettant de répondre à la demande des usagers au plus près dans les zones isolées.

En outre la permanence téléphonique quotidienne du 50.39 a été élargie à deux après-midi pour répondre aux questions des séjours.

En conclusion, le préfet précise qu'il conviendrait de réaliser une meilleure coordination des intervenants sur le numérique et de l'intérêt d'une réflexion sur le maillage territorial entre le bus itinérant et les autres Frances-service.

Le relevé de décisions :

Compte tenu des éléments évoqués, il a été retenu les propositions suivantes:

- la formation des médiateurs numériques des FRANÇES SERVICES et l'organisation d'une réunion;
- la modification des plannings de rendez-vous pour les séjours et de la réactivité des réponses apportées aux usagers;
- la simplification du langage lors des communications, notes, courriels de l'administration;
- un accueil ouvert sans rendez-vous afin d'apporter une réponse aux usagers;
- un maillage territorial pour les démarches en ligne afin de couvrir les secteurs non desservis (Secteur de la plaine);
- un sondage destiné aux usagers pour identifier les difficultés rencontrées au niveau des Frances -Service ;

Le 22 avril 2022, Monsieur le Préfet, présente l'intérêt de cette réunion et les objectifs attendus aux journalistes présents à la clôture de la réunion. Il les invite à poser des questions aux participants et représentants d'association.

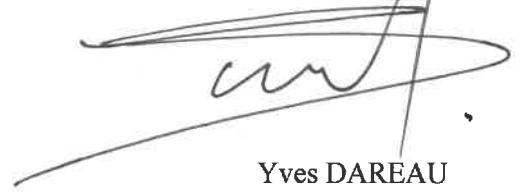
Il propose que les invités se rendent au niveau de l'accueil général au sein du péristyle de la préfecture et clôture la séance en remerciant la participation des différents membres présents.

La fin de la réunion s'achève par la présentation du nouvel accueil plus moderne ainsi que des nouveaux outils d'optimisation des rendez-vous.

Bastia, le 02 août 2022

Pour M. le Préfet

Le secrétaire Général

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes. The signature is positioned above the printed name 'Yves DAREAU'.

Yves DAREAU



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Mission performance.

Bastia, le 26 avril 2022

Référence à rappeler : SG/SRP/SP

Affaire suivie par la mission performance

Séverine PLACE/Loris BEVERAGGI

Tél : 04.95.34.52.86/



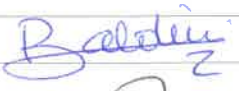

Mél : séverine.place@haute-corse.gouv.fr

: loris.beveraggi@haute-corse.gouv.fr

COMITE LOCAL DES USAGERS, représentants d'association

26 AVRIL 2022 à 14H00 dans les salons du Préfet

LISTE DES PARTICIPANTS ASSOCIATIONS :

Représentants	Associations	Emargement
• M. ALESSANDRINI	APF	
• M. CORDIER	ADIL	
• Mme VIGNALI	OPRA	
• Mme ROUX	Déléguée du préfet dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville	
• M. GUICHETEAU Christian	Délégué des défenseurs des droits	
• Mme TROPPIANA	UDAP	
• M. ALBERTINI	UDAP	
• M. ROSSI	La Ligue 2B	
• Mme Nicole Ribera	DGFIP Finance-Chargée de communication-	
• Mme MATTEI Danielle	ALPHA	
• M. MARCO Jean- François	UDAP 2B/2A ADPEP 2B ADPEP 2B	
• Mme RAO Anita	Ava Basta	
• Mme EL MAKRINI	Ava Basta	
• Mme BALDINI	LEIA	
• MANCERON Gaëlle	ALPHA	

ADRESSE POSTALE : 20401 BASTIA CEDEX

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



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Mission performance.

Bastia, le 26 avril 2022

Référence à rappeler : SG/SRP/SP

Affaire suivie par la mission performance

Séverine PLACE/Loris BEVERAGGI

Tél : 04.95.34.52.86/

Mél : séverine.place@haute-corse.gouv.fr

: loris.beverragi@haute-corse.gouv.fr

COMITE LOCAL DES USAGERS, représentants d'association

26 AVRIL 2022 à 14H00 dans les salons du Préfet

LISTE DES PARTICIPANTS ASSOCIATIONS :

Représentants	Associations	Emargement
• M. ALESSANDRINI	APF	
• M.CORDIER	ADIL	
• Mme VIGNALI	OPRA	
• Mme ROUX	Déléguée du préfet dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville	
• M.GUICHETEAU Christian	Délégué des défenseurs des droits	
• Mme TROPPIANA	UDAP	
• M.ALBERTINI	UDAP	
• M.ROSSI	La Ligue 2B	
• Mme Nicole Ribera	DGFIP Finance-Chargée de communication-	
• Mme MATTEI Danielle	ALPHA	
• M.MARCO Jean-François	UFC 2B/2A	
• Mme RAO Anita	Ava Basta <i>Mme BELAÏCH fatima</i>	
• Mme EL MAKRINI	Ava Basta	

ADRESSE POSTALE : 20401 BASTIA CEDEX

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



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DOSSIER DE PRESSE

Comité Local des usagers

**Mardi 26 avril 2022
Salons de la préfecture**



Contact Presse

Communication Interministérielle

20401 BASTIA CEDEX 9 ☎ 04.95.34.51.63 / 06.80.38.45.01

pref-communication@haute-corse.gouv.fr

site internet départemental : www.haute-corse.gouv.fr  Twitter  Facebook



La démarche qualité en préfecture

C'est un dispositif permanent qui permet l'amélioration continue du service à l'utilisateur basé sur les engagements d'un référentiel préfecture dénommé « Qual e préf ».

La préfecture de la Haute-Corse s'est engagée dans cette démarche en 2019 et a maintenu sa labellisation et certification, décernée par la SOCOTEC en novembre 2021.

Les engagements concernent :

- l'accueil téléphonique et physique
- les réponses aux courriers et courriels
- l'accès à l'information via Internet et les réseaux sociaux

Un pilotage « interne » est organisé régulièrement pour une amélioration continue mais également « externe » via le Comité Local des Usagers

SERVICES PUBLICS+

Dans la même logique, le dispositif « Services Publics + », mis en place en 2021 dans tous les services de l'État recevant du public, est un programme d'amélioration continue des services publics qui vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces.

Une réponse aux attentes prioritaires des usagers

Services Publics + fixe 9 engagements pour **répondre aux attentes prioritaires des Français**, à savoir :

- plus de **rapidité** dans le traitement des demandes
- une **simplification** des démarches administratives
- des services publics **plus facilement joignables**
- un **suivi plus personnalisé** des dossiers des usagers, au regard de leur situation personnelle

Les actions réalisées en 2021

Accueil physique et téléphonique :

- Actualisation du serveur vocal interactif permettant de mieux orienter l'appel des usagers et d'apporter des informations de 1^{er} niveau ;
- Formation « Accueil » organisé auprès des agents d'accueil et services civiques (6);
- Fiche d'accueil démarche qualité et usagers pour les nouveaux arrivants;
- Modernisation de l'accueil physique : panneau d'affichage dynamique/ convocation électronique réduisant et optimisant le temps d'accueil ; accueil spécifique dédié aux sourds et malentendants;
- Nouvelle signalétique à l'accueil, réaménagement du péristyle et création d'un espace dédié aux usagers;
- Optimisation et actualisation de la communication de l'accueil par les Francs services également ;

Internet :

- Actualisation et modification de l'ergonomie du site Internet dédié aux usagers (Informations ... ;
- Mises en ligne d'aide et d'accompagnement supplémentaires aux démarches en ligne (tutoriels, guide, flyer, FAQ)
- Limitation des informations sur le site et actualisation des infos Quoi de neuf et document support synthétique présentant les services et l'accès des démarches en ligne;

Réclamations des usagers :

- Mise en relief du formulaire de réclamations par l'onglet « Contact » sur Interne ;
- Réalisation d'enquêtes mystères sur les 3 canaux d'information (Courrier/mail/téléphone);
- Réactivité des réponses (accusés de réception systématique via mail et/ou sms notamment aux séjours);

Courriers et courriels:

- Actions pour optimiser un meilleur suivi des courriels et courriers;
- Réflexion globale sur l'utilisation des boîtes fonctionnelles des services et modèle simplifié de réponse ;
- Fluidifier la communication entre le BLP/BJA et les associations sur les boîtes fonctionnelles ;
- Désignation d'un référent par service

Délivrance des titres :

-Séjours :

- Réflexion et actions en cours d'élaboration sur l'optimisation des rendez-vous
- Réflexion et actions en cours d'élaboration sur les délais des rendez-vous
- Outils à disposition des membres du Ciu pour le traitement des dossiers d'urgence (fiche navette/ formulaire simplifié pour les première demande
- Meilleure coordination et réunions ponctuelles sur certains dossiers avec les associations
- Mise en ligne des liens de raccourcis démarche séjours pour les usagers sur internet
- Mise en ligne le formulaire de demande de dossiers simplifiés

-Carte nationale d'identité /passeport :

- Poursuite des actions d'amélioration de réduction des délais de mise à disposition des titres

11 / 25

L'appui aux nouvelles démarches en ligne

CHASSEURS : Depuis le 8 février 2022 les chasseurs doivent effectuer leur déclaration en ligne via leur espace Détenteur du site du Système d'Information sur les Armes :

<https://sia.detenteurs.interieur.gouv.fr>

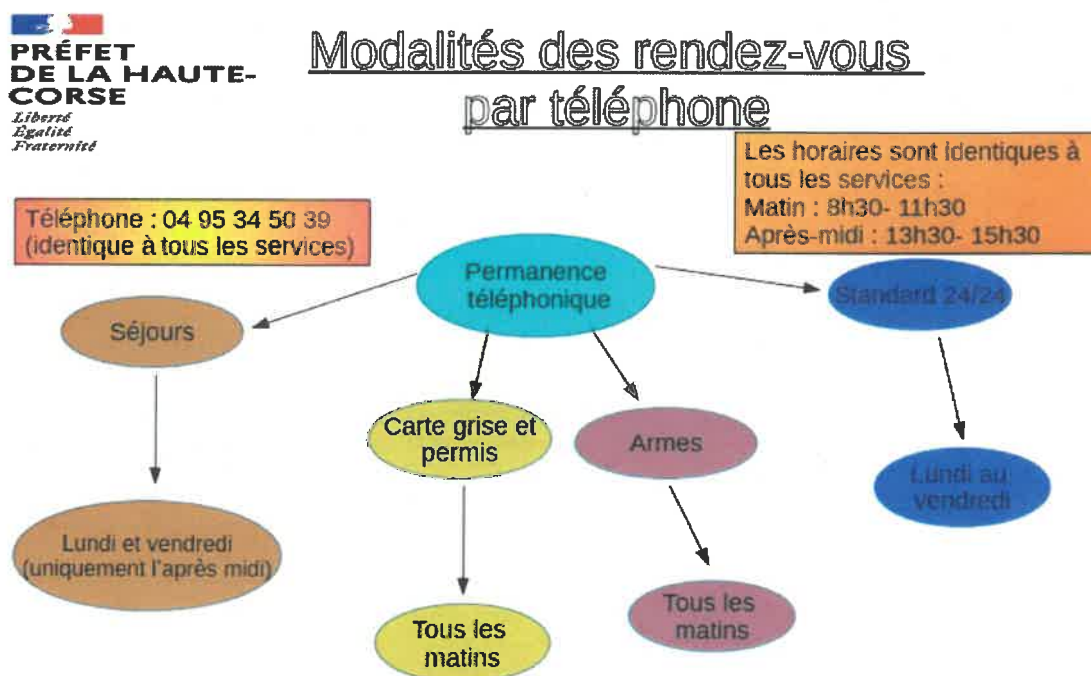
La préfecture de la Haute-Corse vous accompagne dans la création de votre compte SIA, sur rendez-vous uniquement, tous les jeudi après-midi, dès le 10 mars : [En savoir +](#)

DROITS AUX SÉJOURS DES ÉTRANGERS : ouvert sur sur rendez-vous téléphoniques au 04 95 34 50 39 les lundi et mercredi de 13h30 à 15h30 ou par courriel à pref-pan2b@haute-corse.gouv.fr en spécifiant votre demande de rendez-vous pour les séjour.

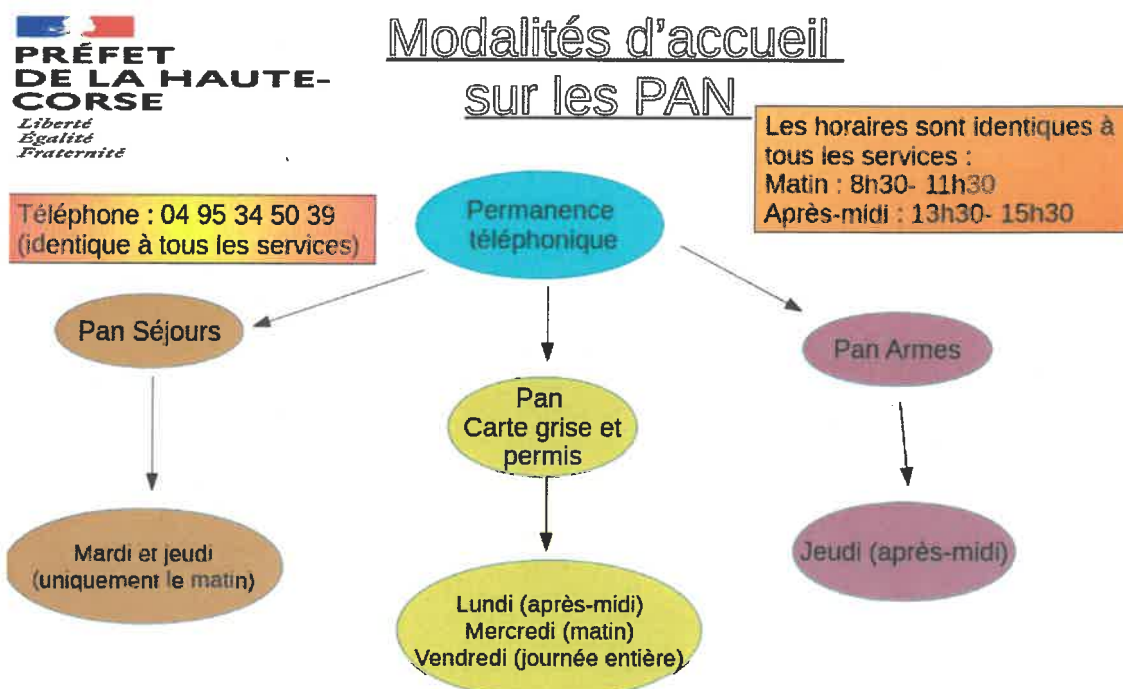
[Plus d'information sur le Site Internet des services de l'Etat](#)

L'amélioration continue de l'accueil et du service rendu aux usagers

- Mise en place d'une permanence et d'un accompagnement téléphonique du lundi au vendredi



- Un accueil personnalisé dans les Points d'Accueil Numériques pour les démarches en ligne

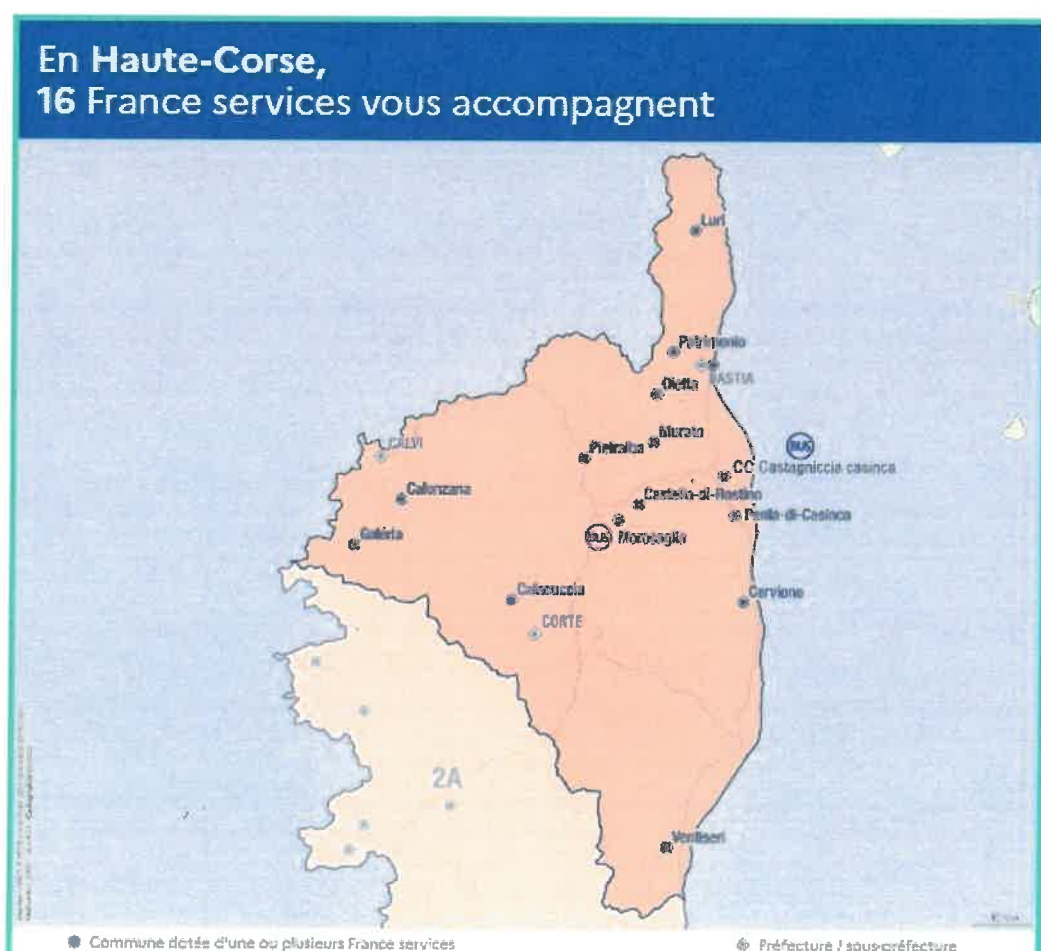


Un renforcement du maillage des espaces France Services

Vous avez besoin d'aide pour vos démarches administratives? Vous rencontrez des difficultés avec internet ? Les espaces France Services sont là pour vous accompagner...

France Services c'est en un seul et même endroit la CAF, la CNAM, la CNAV, la MSA, l'AGIRC-ARRCO, Pôle Emploi, la Caisse de retraites, les impôts, La Poste, les services des ministères de l'Intérieur, de la Justice et de la Direction générale des finances publiques.

Vous serez accueilli par un agent qui est formé pour trouver des solutions immédiates. Chaque demande fait l'objet d'une réponse précise.



Sites labellisés "France Services" en Haute-Corse

Bastia (Place d'Armes), Calacuccia, Calenzana, Castello Di Rostino, Cervione, Communauté de communes Castagniccia-Casinca (itinérant), Folelli, Galeria, L'Île Rousse, Luri, Oletta, Murato, Patrimonio, Pietralba, Ponte Leccia (avec un site itinérant pour le Centre Corse), Ventiseri et Vescovato.