



**PRÉFET  
DES ALPES-  
MARITIMES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général  
Mission d'appui à la performance  
et de lutte contre la fraude**

Affaire suivie par :  
Cécile LARUELLE  
Référénte qualité, Correspondante  
départementale Services Publics +, Animatrice  
du changement/Référénte modernisation

Nice, le 23 janvier 2023

**COMITE LOCAL DES USAGERS  
ET DE L'AMELIORATION CONTINUE (CLUAC)  
Compte-rendu de la réunion du 15 décembre 2022 à 14h30  
Salle Claude Erignac (1013)**

Réunion présidée par M. le secrétaire général

**Étaient présents :**

M. Philippe LOOS, secrétaire général de la préfecture des Alpes-Maritimes  
Mme Maud MEYER-NUTONI, cheffe de service du pôle social et culturel de  
l'Association Pasteur Avenir Jeunesse (P@JE)  
M. Benoît GIRAUD, directeur de l'Association pour la promotion et la  
professionnalisation de l'animation sportive et culturelle dans les Alpes-Maritimes  
(APPASCAM)  
M. Benjamin HAUPAIX, directeur du Collectif Ensemble Sublimons l'Animation (ESA)  
M. Jean-Pierre BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes  
(COVIAM)  
M. Alain SAURET, Comité de vigilance des Alpes-Maritimes (COVIAM)  
M. Jean-Pierre FIDEL, responsable FNATH 06, Fédération nationale des accidentés du  
travail et des handicapés  
Mme Peggy MISIRACA-TEYCHENE, directrice appui aux entreprises et territoires de la  
Chambre de commerce et d'industrie de Nice Côte d'Azur (CCI)  
M. Axel JOHANSEN, Chambre des métiers et de l'artisanat région PACA  
Mme Nathalie POGGI, cheffe de service support et pilotage de la transformation  
numérique, directrice de la transformation numérique et de la relation usagers par  
intérim, Conseil départemental des Alpes-Maritimes  
Mme Florence NAVE, responsable du service offre de service, Caisse d'allocations  
familiales des Alpes-Maritimes (CAF 06)  
M. Jérôme DUBOIS, référent départemental relation usagers, Direction  
départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP 06)  
M. Marcel SARR, Responsable pôle médiation, Association aide aux Devoirs et  
Animation des Moulins (ADAM)  
M. Patrick MERGEN, délégué au défenseur des droits (Préfecture)  
M. Serge KROICHVILI, délégué au défenseur des droits (Préfecture)  
Mme Élisabeth MERCIER, directrice de la réglementation, de l'intégration et des  
migrations (Préfecture, DRIM)

M. Florent VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour (Préfecture, DRIM)  
Mme Mélanie COLLETIN, cheffe du bureau des examens spécialisés (Préfecture, DRIM)  
Mme Muriel CARCUAC, cheffe du bureau de l'accès à la nationalité française (Préfecture, DRIM)  
M. Jean-Christophe BOUTONNET, chef du bureau des affaires réglementaires et de proximité (Préfecture, DRIM)  
Mme Marie-Jeanne IANNUZZELLI, cheffe du bureau de la communication interministérielle (Préfecture, Cabinet)  
M. Christian JEHL, directeur adjoint du Secrétariat général commun départemental des Alpes-Maritimes, référent préfecture (Préfecture, SGC)  
Mme Fabienne COT, cheffe du bureau du courrier et de l'accueil (SGC)  
Mme Sabine PALOMBA, adjointe à la cheffe du bureau du courrier et de l'accueil (SGC)  
M. Johan PORCHER, directeur adjoint départemental des territoires et de la mer (DDTM)  
Mme Nathanaelle MIGNOT, directrice adjointe départementale de la protection des populations (DDPP)  
M. Pascal NAPPEY, directeur adjoint départemental de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)  
Mme Sabine ESTIENNE, cheffe de projet politique de la ville, Mission politique de la ville et politiques sociales (Préfecture)  
Mme Valérie DECHELLE, chargée de mission cohésion territoriale, en charge des France Services (Préfecture, DICE)  
Mme Isabelle CHÉTRIT, référente fraude départementale, contrôleur de gestion par intérim, référente du contrôle interne financier par intérim (Préfecture, SG)  
Mme Sawsan GRISSI, assistante du secrétaire général (Préfecture, SG)  
Mme Cécile LARUELLE, référente qualité, correspondante départementale Services Publics +, animatrice du changement/référente modernisation (Préfecture, SG)

**Étaient représentés :**

M. Karim BEN AHMED, directeur de l'Association aide aux Devoirs et Animation des Moulins (ADAM)  
M. Frédéric OLLIVIER, directeur de la Caisse d'allocations familiales des Alpes-Maritimes (CAF)  
M. Jean-Paul CATANESE, directeur de la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP 06)  
M. Patrice ROISNEL, directeur adjoint pôle gestion fiscale, Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes (DDFIP 06)  
M. François DELEMOTTE, directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)  
M. Pierre SCHIES, directeur des interventions et de la coordination de l'État (Préfecture, DICE)

**Étaient excusés :**

Mme Samira BERREDOUANE, Association des paralysés de France 06  
M. Stéphane JULIENNE, directeur général du groupe Riviera car center, Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)  
M. Jean-Pierre CHOPIN, président de l'Observatoire départemental du dialogue social (ODDS)

Mme Françoise BARTOLI, Union départementale des associations familiales des Alpes-Maritimes (UDAF)

M. Gérard STEPPEL, Maire de Marie, Association des maires et des présidents d'intercommunalité des Alpes-Maritimes

Mme Estelle DONNE, sous-directrice de la Chambre d'agriculture des Alpes-Maritimes

M. Xavier BECK, vice-président du Conseil départemental des Alpes-Maritimes, Maire de Cap d'Ail

M. Jean-Dominique FABRY, directeur territorial de Nice, Office français de l'immigration et de l'intégration

M. Pierre IPPOLITO, président de l'Union pour les entreprises des Alpes-Maritimes (UPE 06)

M. Nicolas HUOT, directeur des sécurités et directeur de cabinet adjoint (Préfecture, Cabinet)

M. Pierre-Jean BLAZY, directeur des élections et de la légalité (Préfecture, DEL)

Mme Sonia BOUDET, Secrétaire générale de la sous-préfecture Nice montagne (Préfecture)

M. Jean-Yves ORLANDINI, Secrétaire général de la sous-préfecture de Grasse

Mme Christine GHILARDI, secrétaire générale de la Mission interministérielle reconstruction des vallées (Préfecture, MIRV)

### **Ordre du jour :**

1. Fusion du comité local des usagers et du comité local de l'amélioration continue

2. Démarche Qual-e-pref

2.1. Labellisations Qual-e-pref en date du 17 mai 2022 : Nice & Grasse

2.2. Bilan des indicateurs 2022

2.3. Présentation du plan d'actions correctives

2.4. Prochaines échéances

3. Dispositif Services Publics +

3.1. Présentation du dispositif

3.2. Les auto-diagnostics

3.3. Présentation des premières réflexions dans le cadre d'un plan d'actions général

3.4. Prochaines échéances

4. Point sur les France services

5. Actualités de la Direction de la réglementation de l'intégration et des migrations

6. Questions / réponses

### **Pièces jointes :**

– Annexe 1 – Arrêté modificatif portant composition du comité local des usagers et de l'amélioration continue des services de l'administration territoriale de l'État dans les Alpes-Maritimes

– Annexe 2 – Plan d'actions d'amélioration continue Services Publics +

\*\*\*

M. LOOS, secrétaire général, introduit la séance et commence par remercier l'ensemble des participants d'avoir répondu présent à ce premier Comité local des usagers et de l'amélioration continue.

Il évoque en quelques mots la philosophie de ce comité.

L'administration cherche à s'améliorer en permanence dans sa relation aux usagers (publics, utilisateurs, partenaires, associations, entreprises, élus) envers lesquels elle a un devoir de service public, et donc de qualité.

La préfecture des Alpes-Maritimes et l'ensemble de ses services, le secrétariat général commun départemental et les directions départementales interministérielles s'inscrivent pleinement dans cette démarche d'amélioration continue appliquée à l'ensemble des processus et démarches du quotidien.

L'obtention des labels Qual-e-pref pour la préfecture des Alpes-Maritimes et pour la sous-préfecture de Grasse en mai 2022 a permis de valider ce qui fonctionne et de s'inscrire dans ce processus d'amélioration continue afin d'améliorer ce qui doit l'être.

Il donne la parole à Mme LARUELLE, référente qualité, correspondante Services Publics +, animatrice du changement et référente modernisation.

Mme LARUELLE annonce l'ordre du jour et précise que le diaporama sera diffusé aux participants dans le cadre d'un compte-rendu.

Les éléments sont accessibles via le site Internet des services de l'État :

<https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Demarche-qualite/Comite-local-des-usagers-et-de-l-amelioration-continue-CLUAC>

### 1. Fusion du comité local des usagers et du comité local de l'amélioration continue

Le comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) est institué par arrêté n° 2022-946 en date du 24 novembre 2022 (*annexe 1, ci-joint*).

Mme LARUELLE précise que cette nouvelle instance répond à deux obligations : d'une part réunir une fois par an le comité local des usagers dans le cadre du référentiel qualité de l'administration territoriale "Qual-e-pref", et d'autre part réunir une fois par an un comité local de l'amélioration continue dans le cadre du déploiement du programme Services Publics +.

### 2. Démarche Qual-e-pref

Mme LARUELLE présente rapidement le référentiel Qual-e-pref (*voir diaporama*).

La préfecture des Alpes-Maritimes et la sous-préfecture de Grasse ont été labellisées en date du 17 mai 2022 par l'organisme certificateur SOCOTEC.

Pour la préfecture des Alpes-Maritimes :

- Module 1 "Relation générale avec les usagers" (obligatoire)
- Module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur"

Pour la sous-préfecture de Grasse :

- Module 1 "Relation générale avec les usagers" (obligatoire)
- Module 2 "Délivrance de titres (hors titres étrangers)" (obligatoire pour les CERT).

Mme LARUELLE fait un bilan sur les principaux indicateurs de suivi mis en place dans le cadre du référentiel Qual-e-pref.

Pour faire suite aux audits initiaux de labellisation des 2, 3 et 4 mai 2022, un plan d'actions correctives a été élaboré afin de maintenir le niveau de culture qualité et d'apporter les améliorations nécessaires demandées dans les rapports d'audit.

Ce plan d'actions correctives a été présenté et validé en comité de pilotage, sous la présidence du secrétaire général, le 27 septembre 2022.

Mme LARUELLE accompagnera les services concernés dans la mise en œuvre de ce plan d'actions correctives sur 2023.

Le ministère de l'intérieur travaille actuellement sur un nouveau référentiel Qual-e-pref dont le déploiement est annoncé à compter du deuxième semestre 2023.

En ce qui concerne les Alpes-Maritimes, un audit de suivi est à programmer sous 18 mois à compter de la date d'obtention du label, soit début novembre 2023.

### 3. Dispositif Services Publics +

Mme LARUELLE présente rapidement le dispositif d'amélioration continue Services Publics + (SP+) (*voir diaporama*).

L'utilisateur est à considérer au sens large : les usagers en tant que personnes individuelles effectuant des démarches administratives, les collectivités, les élus, les associations ou les entreprises.

Le dispositif Services Publics + à terme a vocation à être déployé dans l'ensemble des services publics.

Mme LARUELLE a la charge d'accompagner la préfecture des Alpes-Maritimes dans son intégralité, la sous-préfecture de Grasse, le secrétariat général commun départemental, la direction départementale des territoires et de la mer, la direction départementale de la protection des populations et la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités.

Des référents de proximité SP+, ainsi que des répondants SP+, ont été désignés dans l'ensemble des services concernés.

Le dispositif a été présenté en détails aux services concernés à l'occasion d'un comité de pilotage présidé par le secrétaire général en date du 13 septembre 2022.

Des auto-diagnostics ont été réalisés pour chaque structure de septembre à décembre 2022 au moyen d'un outil en ligne fourni par la direction interministérielle de la transformation publique.

Mme LARUELLE passe rapidement en revue les taux d'atteinte au regard des engagements Services Publics + (*voir diaporama*).

Ces auto-diagnostics ont permis d'élaborer un plan d'actions d'amélioration continue pour l'ensemble du périmètre de l'administration territoriale de l'État dans les Alpes-Maritimes auquel l'ensemble des services a contribué (*annexe 2, ci-joint*).

Mme LARUELLE propose de passer ce plan d'actions en revue et de donner la parole à chaque service concerné pour en présenter les grandes lignes.

La parole est donnée à Mme IANNUZZELLI, cheffe du bureau de la communication interministérielle, qui évoque dans un premier temps la nécessité de mettre en place un plan de communication interne et externe dans le cadre du dispositif Services Publics +.

Mme IANNUZZELLI évoque également le projet de refonte nationale des sites Internet des services de l'État qui apportera aux usagers un accès facilité aux informations les plus recherchées. La bascule du site des services de l'État dans les Alpes-Maritimes est programmée fin février 2023. Dans ce cadre, le bureau de la communication interministérielle mettra en place et formera un réseau de référents du site Internet dans les services de l'administration territoriale de l'État. Chaque service sera ensuite en charge d'alimenter et d'actualiser les rubriques le concernant.

Mme LARUELLE remercie Mme IANNUZZELLI et donne la parole à Mme MERCIER, directrice de la réglementation, de l'intégration et des migrations.

Mme MERCIER présente les axes principaux du plan d'actions pour sa direction :

- \* l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers avec notamment la réalisation d'importants travaux d'aménagement des locaux accueillant du public et une revue de la signalétique ;
- \* la dématérialisation des procédures avec la poursuite du déploiement de l'ANEF (administration numérique pour les étrangers en France) ;
- \* l'organisation de la réponse aux demandes/témoignages des usagers et la montée en puissance des points d'accueil numérique (ANTS et ANEF).

M. JEHL, directeur adjoint du Secrétariat général commun départemental des Alpes-Maritimes, référent préfecture, confirme le planning des travaux qui devraient être achevés au printemps 2023. L'ensemble du rez-de-chaussée sera rénové. Il ajoute également qu'un gestionnaire de files d'attente sera mis en place au cours du premier trimestre 2023. Cela permettra de fluidifier les flux conformément à la demande de l'auditeur Qual-e-pref.

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, confirme que la mise en place d'un gestionnaire de files d'attente sera très appréciée des usagers.

Mme MERCIER précise que cela améliorera fortement les conditions d'attente des usagers.

M. LOOS ajoute que cela facilitera également le travail des agents.

M. BILLIEZ approuve et ajoute que les conditions d'accueil des usagers se sont nettement améliorées ces dernières années.

M. JEHL propose d'enchaîner avec les autres axes prioritaires du SGC-D. Comme pour la DRIM, des travaux sont prévus au niveau du standard téléphonique. Un nouveau système de téléphonie sous IP sera déployé en 2023 et permettra notamment la mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif afin de mieux orienter les usagers.

Des travaux sont également planifiés afin d'améliorer les conditions de travail des agents du standard.

Mme LARUELLE propose de continuer avec les actions identifiées pour la Direction départementale des territoires et de la mer.

M. PORCHER, directeur adjoint de la DDTM, explique avoir identifié un certain nombre d'actions prioritaires dont notamment :

- \* développer les démarches en ligne proposées aux usagers via le site Internet des services de l'État ;
- \* améliorer l'accueil téléphonique ;
- \* mettre en place des indicateurs de suivi concernant la qualité de la relation avec les usagers.

Ces actions permettront d'améliorer la capacité à fluidifier l'accueil des usagers, en s'inscrivant pleinement dans ce dispositif d'amélioration continue de l'administration territoriale de l'État.

Mme MIGNOT, directrice adjointe de la Direction départementale de la protection des populations prend la parole. Elle précise que la DDPP, engagée auparavant dans la charte qualité "Marianne", ne reçoit que peu d'usagers.

Elle évoque les chantiers identifiés de façon prioritaire :

- \* améliorer l'accueil téléphonique ;
- \* organiser le process de mise à jour du site Internet pour la DDPP et former les agents au développement du site ;
- \* former les agents pour répondre aux témoignages des usagers dans le cadre de Services Publics + ;
- \* améliorer la signalétique DDPP sur le site du CADAM.

La parole est donnée à M. NAPPEY, directeur adjoint de la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités.

M. NAPPEY évoque la réorganisation récente des services avec une fusion datant de 18 mois.

Il précise que la DDETS travaille souvent dans le cadre de délégations envers des opérateurs publics.

Il passe en revue les actions d'amélioration continue identifiées comme étant prioritaires :

- \* former les agents à l'accueil des usagers en situation de handicap ou en difficultés ;
- \* former les agents à la gestion des conflits ;
- \* former les agents pour traiter les témoignages des usagers dans le cadre de Services Publics + ;
- \* revoir la signalétique de la DDETS suite à la fusion et par la même occasion, réfléchir à l'accueil physique des usagers qui n'est pas en place actuellement ;
- \* organiser le process de mise à jour du site Internet pour la DDETS ;
- \* améliorer l'accueil téléphonique.

M. LOOS remercie l'ensemble des services pour l'élaboration de ce plan d'amélioration continue auquel ont contribué également d'autres services et qu'il faudra à présent mettre en œuvre.

Mme LARUELLE précise que le plan détaillé sera communiqué aux participants dans le cadre d'un compte-rendu.

M. BILLIEZ, vice-président du Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, souhaite évoquer quelques problématiques rencontrées par les usagers au niveau de la direction de la réglementation, de l'intégration et des migrations :

\* concernant l'envoi de récépissés par lettres suivies, il demande s'il serait possible de mentionner l'adresse de l'expéditeur afin d'avoir le cas échéant des retours plus rapides ? En l'état actuel, le délai peut atteindre à 4 mois.

À l'issue de nombreux échanges, Mme MERCIER confirme la possibilité de mettre un tampon ou d'utiliser une enveloppe pré-imprimée.

\* concernant les documents de circulation pour étrangers mineurs (DCEM), M. BILLIEZ évoque les problèmes rencontrés par les usagers pour les récupérer via Internet.

M. VERGNES-FELTZ, chef du bureau du séjour, intervient. Un DCEM en version papier est automatiquement remis aux parents. Les usagers peuvent ensuite s'ils le désirent éditer des exemplaires supplémentaires via leur espace Internet.

\* concernant les premières demandes de titre de séjour, M. BILLIEZ évoque les difficultés des usagers pour prendre des rendez-vous.

M. VERGNES-FELTZ explique la procédure.

M. KROICHVILI, délégué au défenseur des droits, évoque un problème au niveau du système de réservation des rendez-vous qui n'enregistre pas les demandes.

\* concernant les prises de rendez-vous, M. SAURET, pour le Comité de vigilance des Alpes-Maritimes, évoque les difficultés de connexion à partir d'un smartphone.

M. VERGNES-FELTZ invite ces usagers à prendre rendez-vous sur les points d'accueil numérique qui ont vocation à accompagner les usagers rencontrant des difficultés pour effectuer leurs démarches.

Mme LARUELLE propose de donner la parole à Mme DECHELLE, chargée de mission cohésion territoriale au sein de la direction des interventions et de la coordination de l'État.

#### 4. Point sur les France Services

Mme DECHELLE, en charge du déploiement des France Services, présente le dispositif (*voir diaporama*).

Les France Services doivent permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics à moins de 30 minutes de chez lui et d'être accompagné dans la réalisation de ses démarches du quotidien relevant de la santé, famille, retraite, logement, impôt ou encore accompagnement numérique.

Les France Services sont en partenariat avec 9 opérateurs (*voir diaporama*).

À ce jour le département compte 32 France Services, dont 5 itinérantes.

Le dispositif est engagé dans la démarche Services Publics + afin de garantir une qualité de service aux usagers, mais également une qualité du partenariat avec et entre les différents opérateurs.

Mme MISIRACA-TEYCHENE, directrice appui aux entreprises et territoires de la Chambre de commerce et d'industrie de Nice Côte d'Azur, demande si les 9 opérateurs sont présents en continu sur les France Services ?

Mme DECHELLE explique qu'un accompagnement est proposé aux usagers en permanence sur les démarches de ces 9 opérateurs. Il y a également des permanences physiques par exemple avec la DDFIP et la CAF.

Mme MISIRACA-TEYCHENE demande si les France Services sont également ouvertes aux entreprises ?

Mme DECHELLE répond qu'elles s'adressent en premier lieu aux particuliers.

En l'absence de questions supplémentaires, Mme LARUELLE propose d'enchaîner avec les actualités de la DRIM.

##### 5. Actualités de la direction de la réglementation, de l'intégration et des migrations

Mme MERCIER, directrice de la DRIM, introduit les cadres de la DRIM présents en séance :

- \* M. VERNES-FELTZ, chef du bureau du séjour
- \* Mme CARCUAC, cheffe du bureau de l'accès à la nationalité française
- \* Mme Mélanie COLLETIN, cheffe du bureau des examens spécialisés
- \* M. Jean-Christophe BOUTONNET, chef du bureau des affaires réglementaires et de proximité

Deux points d'actualités seront évoqués :

- \* le déploiement de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF)
- \* le déploiement de NATALI : dépôt dématérialisé des demandes d'acquisition de la nationalité française par décret à compter de janvier 2023.

M. VERGNES-FELTZ prend la parole pour présenter l'ANEF qui depuis 2020 a fortement impacté les modalités d'accueil du public, ainsi que les modalités d'instruction et les procédures.

À ce jour sont concernés les étudiants, les passeports-talents, les étrangers mineurs et les bénéficiaires de protection internationale.

Un point d'accueil numérique "étrangers" a été mis en place et est également accessible via une permanence téléphonique deux jours par semaine : les mardi et jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. Ce contact téléphonique permet de répondre à un premier niveau de demandes et de programmer un rendez-vous sur le point d'accueil lorsque nécessaire.

Les points d'accueil ne sont pas un guichet bis ; ils ne sont pas armés pour traiter une demande de titre de séjour.

Actuellement, le délai de traitement d'un dossier complet à partir de sa réception est abaissé à 30 jours.

Le délai est de 21 jours pour les demandes déposées via l'ANEF.

Dans le cadre des labellisations Qual-e-pref des améliorations ont été apportées sur le délai de traitement des demandes des usagers reçues par courriel.

L'accueil se fait désormais principalement sur rendez-vous ; ce qui permet de mieux gérer les flux.

En termes de calendrier, le déploiement intégral de l'ANEF, qui dépend de la Direction générale des étrangers en France, devrait être effectif d'ici fin 2023.

Mme POGGI, directrice de la transformation numérique et de la relation usagers par intérim au Conseil départemental des Alpes-Maritimes, souhaite évoquer le cas d'un usager "en détresse" croisé au CADAM qui ne trouvait pas où déposer sa demande en fonction de sa situation. En l'occurrence il s'agissait d'un chercheur scientifique.

M. VERGNES-FELTZ explique que les usagers peuvent adresser leur demande via la page Contacts du site Internet qui a été développée dans le cadre de Qual-e-pref. Les usagers ont le choix entre des thèmes prédéfinis. Dans le cas présent, il s'agissait du thème "passeport-talent". L'utilisateur a également la possibilité de sélectionner le thème "demande d'information générale".

Mme MERCIER propose d'enchaîner avec le déploiement de NATALI et donne la parole à Mme CARCUAC, cheffe du bureau de l'accès à la nationalité française.

Mme CARCUAC explique que les demandes d'acquisition de la nationalité française par décret, qui représentent environ deux tiers des demandes, se font actuellement uniquement sur papier et sont très lourdes à instruire.

Lorsqu'un dossier papier est incomplet, il est renvoyé dans son intégralité. Cela fait perdre énormément de temps.

À compter de janvier 2023, le dépôt se fera de façon dématérialisée.

La procédure sera beaucoup plus simple, moins lourde en documents ; mais nécessitera une connexion Internet. Le dispositif permettra également une meilleure communication entre l'utilisateur et l'administration, en évitant la perte de documents et en garantissant la conservation des pièces sur du long terme.

Six plateformes pilote en France fonctionnent d'ores et déjà.

Les demandes de naturalisations par déclaration seront intégrées dans le dispositif ANEF à compter de 2024.

Mme MEYER-NUTONI, cheffe de service du pôle social et culturel de l'Association Pasteur Avenir Jeunesse, demande à combien sont estimés les délais d'attente pour le traitement des dossiers via l'ANEF ?

Mme CARCUAC répond qu'il est encore trop tôt pour fournir une estimation, cependant le gain de temps et d'efficacité est incontestable.

M. LOOS propose d'enchaîner avec un temps d'échanges et demande s'il y a des questions.

## 6. Questions / réponses

M. HAUPAIX, directeur du Collectif Ensemble Sublimons l'Animation, évoque la problématique de la lourdeur des démarches administratives pour toutes les associations au service des usagers, notamment en ce qui concerne les paiements de subventions. Il ajoute qu'un paiement pluriannuel serait souhaitable.

Les difficultés sont nombreuses : multiplicité des plates-formes, délais de paiement, pluralité des subventions, méconnaissance par les associations des procédures de validation des demandes de subventions, méconnaissance par les agents administratifs du fonctionnement associatif.

M. LOOS reconnaît la démultiplication des plates-formes ces dernières années, y compris au sein du ministère de l'Intérieur. Des actions de simplification sont d'ailleurs en cours avec notamment la suppression des espaces collaboratifs OCMI au 31 décembre 2022.

M. HAUPAIX suggère la mise en place d'une commission dédiée au fonctionnement associatif à laquelle participeraient les acteurs associatifs et l'administration, et notamment la Caisse d'allocations familiales des Alpes-Maritimes. Une meilleure communication entre les acteurs associatifs et l'administration, par exemple sur les processus de validation, l'état d'avancement des dossiers, les délais etc., permettrait au final une meilleure information des usagers.

Plusieurs participants du milieu associatif regrettent qu'il n'y ait plus de correspondants associatifs dédiés dans chaque administration.

M. HAUPAIX recommande également la mise en place de formations sur le fonctionnement associatif pour les agents administratifs ; ainsi que des formations sur la culture administrative pour les bénévoles des associations. Il ajoute que les petites associations ont réellement du mal à survivre.

M. LOOS évoque la même difficulté pour les petites collectivités.

A 16h30, M. LOOS s'excuse de devoir quitter la séance pour enchaîner sur une autre réunion. Il demande à Mme LARUELLE de bien vouloir prendre la suite pour clôturer la séance.

M. NAPPEY, directeur adjoint départemental de l'emploi, du travail et des solidarités, prend la parole sur le sujet de la vie associative. Il retient l'idée de devoir améliorer le fonctionnement de la vie associative.

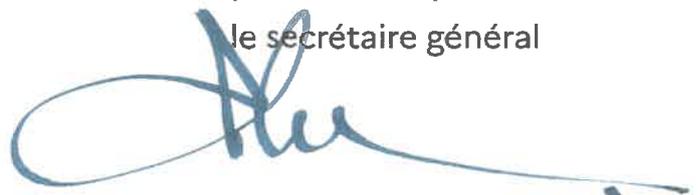
Il ajoute que, depuis le transfert de la jeunesse et des sports à l'inspection académique, c'est désormais l'éducation nationale qui est en charge d'accompagner le monde associatif.

Les lourdeurs administratives sont souvent liées à des contingences nationales qui doivent être remontées.

Concernant la politique de la ville, il estime que les interlocuteurs sont clairement identifiés. Cela fonctionne plutôt bien.

Mme LARUELLE demande si d'autres participants souhaitent intervenir ? En l'absence de questions ou commentaires, Mme LARUELLE remercie à nouveau l'ensemble des participants. La séance est clôturée.

Pour le préfet des Alpes-Maritimes,  
le secrétaire général



Philippe LOOS