



LE PREFET DE LA MARTINIQUE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Fort de France, le 28 juillet 2015

Réf : SG/BRU/ n°

## **COMITE DES USAGERS DES SERVICES DE L'ETAT**

Compte rendu de la séance tenue le jeudi 18 juin 2015 à la préfecture sous la présidence de  
Monsieur le Secrétaire Général

### Participants présents :

#### **Collectivité, associations d'usagers et organismes professionnels**

- Association martiniquaise pour l'éducation des déficients auditifs et visuels (AMEDAV)  
M. Christian GABOURG
- Association Madinina Access Services  
M. Max LOUISON
- Union départementale des associations de familles (UDAF)  
Mme Solange ARINNE
- Comité régional olympique et sportif de la Martinique (CROSMA)  
M. Michel MERGIRIE
- Association départementale des consommateurs (ADCM)  
Mme Denise MARIE
- Syndicat des transporteurs de matières dangereuses (STMD)  
M. Raphaël BORDELAIS

#### **Services de l'Etat**

##### Préfecture :

- Secrétaire Général de la Préfecture  
M. Philippe MAFFRE
- Sous-préfecture du MARIN  
M. Jean-Jacques NARAYANINSAMY, Sous-Préfet  
Mme Isabelle ZADICK, secrétaire chef de pôle

- Sous-préfecture de TRINTE  
M.Pierre-Louis COUDERT, Secrétaire Général
- Direction des libertés publiques (DLP)  
M.Serge LISIMA, adjoint à la directrice et chef du bureau de la nationalité et des étrangers
- Directrice des affaires locales et interministérielles (DALI)  
Mme Eliane MIEVILLY
- Directrice des ressources et de l'immobilier (DRI)  
Mme Marie-Claude ZORZAN-CHALVIN
- Chef du bureau de la communication interministérielle (BCI)  
Mme Audrey HAMANN
- Chargé de mission à la réorganisation des services de la préfecture  
M. Victor VELAIDOMESTRY
- Chef du pôle « marchés publics et modernisation »  
M. Raphaël SEMINOR  
Mme Liliane NEPLAZ-LITTRE – adjointe au chef du pôle
- Contrôleur de gestion : M. Gérard NORDIN
- Bureau des relations avec les usagers (BRU)  
Mme Sonia GROS-DESORMEAUX, adjointe au chef du bureau

Services de la Réate :

- Direction de la mer (DM)  
M.Olivier MORNET, directeur
- Direction de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DJSCS)  
M. Philippe LORTO, Secrétaire Général  
Mme Céline MALBERT
- Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF)  
Mme Graciella NOLLET, Secrétaire Général
- Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)  
M. Gégory LEFEBVRE représentant le Secrétaire Général

Absents excusés :

- M. Grégoire GALOT, Président du Syndicat UMICA des auto-écoles
- M.VASSE, le représentant local de la fédération des industries nautiques

## Accueil et introduction de la réunion

Le Secrétaire Général introduit la réunion en excusant le Préfet qui a été retenu par d'autres obligations liées aux problèmes des Sargasses. Il remercie les membres pour leur participation à ce comité des usagers réuni pour la première fois sous sa nouvelle forme interministérielle. Il s'agit pour l'ensemble des services de l'Etat travaillant sous autorité du préfet de rechercher l'amélioration des relations avec l'utilisateur dans une même instance de concertation telle qu'elle a été initiée par les services de la préfecture.

Ce comité est tout à fait dans l'esprit de la réforme de l'Etat qui vise à la fois à déconcentrer les actes de gestion et à mutualiser les moyens sur le terrain, en Région. Ces impératifs sont encore plus d'actualité dans une île très éloignée de l'hexagone où les services de l'Etat ont l'habitude de travailler ensemble sur beaucoup de domaines bien qu'ils aient des missions spécifiques. Un certain nombre de problématiques concernent tous les services de l'Etat, parmi lesquelles l'amélioration des relations avec l'utilisateur.

Le comité des usagers des services de l'Etat est une instance nouvelle qui de ce fait est fragile. C'est la qualité du travail réalisé ensemble, services de l'Etat avec nos partenaires, associations d'utilisateurs, qui fera le succès du Comité.

Aujourd'hui, un compte rendu des démarches entreprises à la suite des 1ères réunions du Comité des usagers de la préfecture montrera qu'il y a eu des avancées, que des progrès ont été réalisés même si tout n'est pas parfait.

Le comité s'inscrit complètement dans le cadre des politiques actuelles du gouvernement d'une part en mettant au cœur du fonctionnement des services cette relation avec les utilisateurs et d'autre part en recherchant la modernisation et la simplification administrative pour une relation plus facile et directe avec nos concitoyens. Le Préfet a chargé le Secrétaire général de dire tout l'intérêt et la priorité qu'il accorde à cette politique.

Le Secrétaire général précise que six directions ont intégré le comité :

- la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)
- la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF)
- la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIECCTE)
- la Direction de Affaires Culturelles (DAC)
- la Direction de la Jeunesse des sports et de la Cohésion Sociale (DJSCS)
- la Direction de la Mer (DM)

Il a également été jugé utile d'intégrer les Sous-Préfectures de Saint-Pierre, de Trinité et du Marin.

Deux nouveaux représentants des utilisateurs ont accepté de s'adjoindre au comité :

- le Syndicat des transporteurs de matières dangereuses
- la Fédération des industries nautiques

Avant d'aborder les points à l'ordre du jour, le Secrétaire général émet le souhait que tous les sujets soient débattus librement, sans tension. Il rappelle que le comité est lié à la création du bureau des relations avec les utilisateurs le « BRU » qui regroupe toutes les formes d'accueil physique, téléphonique, et informatique. Ce bureau a également un rôle d'interface entre l'accueil et les autres services de la préfecture, c'est la raison pour laquelle il est directement rattaché au secrétariat général.

Un tour de table est effectué afin que chacun puisse se présenter. La parole est ensuite donnée à Mme Gros-Désormeaux qui présente les différents points à l'ordre du jour :

- reprise des points évoqués lors de la précédente réunion du 16 octobre 2014
- état d'avancement des démarches qualité dans les différents services de l'Etat (Marianne et Qualipref2.0) présenté par M. SEMINOR
- la simplification des procédures administratives à la Direction des libertés publiques, présenté par M.LISIMA adjoint à la Directrice
- tableau des indicateurs d'activités de la DLP commentés par M.NORDIN
- nouveaux dispositifs de signalisation en matière d'accueil mis en place par la Direction des ressources et de l'immobilier, présenté par la Directrice, Mme ZORZAN.
- boîte à idée pour les usagers mis en oeuvre par le BRU

### **Rappel des points évoqués lors de la réunion du 16 octobre 2014**

#### **- les engagements qualités :**

la labellisation Marianne a été accordée le 31 décembre 2013 jusqu'au 21 août 2015 aux services de la préfecture et des sous-préfectures accueillant du public ainsi qu'à la DEAL et à la DAAF. l'AFNOR effectuera des contrôles pour le renouvellement des certifications et la labellisation de nouveaux services. Les modalités d'obtention du label Marianne et de qualipref 2.0 pour la préfecture et les sous-préfectures seront exposées par M.Séminor.

#### **- La DLP :**

A l'accueil des étrangers, l'on peut compter parmi le personnel, des interprètes et des personnes ressources pour faciliter les démarches des ressortissants étrangers. Par ailleurs, Il faut souligner la collaboration avec l'association AADPAS qui apporte une aide estimable pour l'assistance à ce public souvent en difficulté.

Un module d'aide à la constitution des dossiers de naturalisation est en ligne et évite au demandeur de se déplacer s'il ne remplit pas les conditions réglementaires.

Au service circulation : la prise de rendez-vous par téléphone et par messagerie constitue une avancée de même que la mise en place de gestionnaire de file d'attente dans les services des étrangers et de la circulation.

#### **- Le bureau de la communication interministérielle**

Le site internet de la préfecture s'enrichit continuellement en information et évolue dans le cadre d'une homogénéité de tous les sites des préfectures au niveau national. C'est un travail long et très technique qui est en cours de réalisation.

#### **- L'acheminement des courriers aux mairies**

M.Bonté, président de l'association des maires avait évoqué les retards importants dans la réception des courriers par les mairies en raison du passage obligé par les sous-préfectures. Sous les instructions du Secrétaire général, le BRU en charge du courrier a remédié immédiatement à ce problème en affranchissant directement les courriers aux mairies destinataires.

#### **- les chantiers de modernisation de la préfecture**

Sous la houlette de M.Vélaïdomestry, les projets d'une plateforme de renseignements administratifs et d'une plateforme dématérialisée des manifestations sportives ont été lancés. Plusieurs réunions ont été organisées avec les chefs des services extérieurs.

Le Secrétaire général observe que ces projets n'ont pas avancé au rythme souhaité et suggère que les usagers soient associés aux réflexions sur ces sujets. Il serait notamment utile de fixer ensemble

le niveau de renseignement attendu pour la 1ère plateforme.

**M.Vélaïdomestry** indique qu'au fil des réunions du groupe de travail, la complexité de ce projet est apparue car il implique un changement de mentalité, consistant à placer des agents de niveau élevé sur des postes d'accueil, ce qui est loin de nos pratiques actuelles. Il rejoint le Secrétaire général sur l'intérêt d'associer les représentants des usagers volontaires en se fixant comme échéance la fin de l'année.

### **Etat d'avancement des engagements qualité**

**M.Séminor** présente les deux référentiels qualité qui existent et que nous mettons en œuvre : le Label Marianne et Qualipref. Il explique la distinction entre les deux référentiels; le label Marianne mis en œuvre par l'ensemble des services de l'Etat qui ont adopté la démarche qualité et Qualipref qui relève du ministère de l'intérieur et n'est applicable qu'en préfecture ou sous-préfecture.

Une autre différence entre le label Marianne et qualipref est que le 1<sup>er</sup> s'intéresse essentiellement à l'accueil des usagers dans les services publics et le second concerne l'amélioration des processus. L'évolution entre qualipref 2 et qualipref 2.0 correspond à l'introduction de l'aspect numérique par rapport au processus traditionnel.

#### Le Label Marianne

Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et les performances de leur accueil.

19 engagements sont contenus dans le référentiel : 14 correspondent à un meilleur service rendu au public (voir document en annexe) et 5 concernent des engagements en interne.

En ce qui concerne les 5 engagements internes le personnel est impliqué pour la mise en œuvre des dispositifs. Ainsi, il doit apporter des informations exactes aux usagers, mettre à leur disposition une documentation à jour et évaluer les pratiques administratives avec une volonté d'amélioration continue. Cette évaluation permet d'apprécier les écarts entre les engagements pris et la réalité du terrain. Un bilan annuel des actions menées envers le public doit être effectué.

L'AFNOR, organisme d'évaluation externe, s'est rendu dans nos murs à plusieurs reprises et a permis de faire labelliser au titre du référentiel Marianne un certain nombre de services :

- la Direction des Affaires Culturelles
- la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt
- la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du logement
- la préfecture (BNE, circulation et accueil général)
- les Sous-préfectures du Marin, de Saint-Pierre et Trinité

Ces services labellisés en décembre 2013 et pour certains depuis août 2012 devraient obtenir le renouvellement de leur label en août 2015.

L'évaluation au titre du référentiel Qualipref 2.0 devant se faire à la fin du mois septembre 2015, il a été demandé à L'AFNOR de retarder sa venue afin d'effectuer dans le même temps la confirmation du label Marianne pour les services déjà labellisés et d'accorder, si possible, le label Qualipref 2.0 aux services de préfecture et de sous-préfecture concernés.

M. Séminor conclut en évoquant les projets de labellisation Marianne pour trois nouveaux services : la DM, la DIECCTE et la DJSCS. Les relations sont relancées avec ces administrations, représentées aujourd'hui au comité, afin qu'elles puissent obtenir la certification Marianne.

**M.Mornet**, Directeur de la mer remercie M.Séminor pour son exposé très clair et souhaite réagir pour ce qui concerne son service.

La Direction de la mer est une administration très ancienne et pauvre qui date de Colbert. Autrefois il y avait des stations des affaires maritimes dans certains ports éloignés qui constituaient un atout pour une proximité avec l'utilisateur.

Le resserrement des effectifs et la modernisation des services de l'Etat ont amené la DM à n'avoir plus qu'un siège. Néanmoins, ce service est soucieux de l'accueil réservé à tout citoyen mais particulièrement à ceux qui viennent de loin, notamment du Prêcheur et de Grand-Rivière.

En 2012, le préfet a souhaité que la DM soit candidate pour obtenir le label de la Charte Marianne mais cette démarche n'a pu aboutir faute de moyens. Aujourd'hui, des travaux d'aménagement d'une salle de réunion et d'un bureau au rez-de-chaussée, ont été réalisés. La DM répond maintenant aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite. M.Mornet tient à remercier la préfecture d'avoir accordé les crédits nécessaires à son service pour ces réalisations.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique, il y a encore des progrès à réaliser, de même pour les délais de traitement des courriers. Ces délais pourront s'améliorer avec l'enregistrement informatisé des courriers et la mise en place d'un indicateur de suivi des réponses aux usagers.

D'ici octobre 2015, la DM devrait être en mesure de se porter candidate, avec les meilleures chances de succès, pour obtenir le dit label.

**M.Narayaninsamy**, intervient pour la Sous-préfecture du Marin. Il indique que celle-ci s'inscrit résolument dans la démarche qualité. Toutefois, au-delà des moyens, le soutien de M.Séminor serait utile pour revisiter la situation de la Sous-préfecture au regard des engagements Marianne et aider à remobiliser l'ensemble des agents.

En effet, il faut maintenir l'état d'esprit qui avait initié cette première labellisation. M.Narayaninsamy reconnaît que la polyvalence des agents est encore insuffisante dans ses services et que les différentes mobilités de poste ont pu freiner l'atteinte des objectifs, d'où sa demande d'appui à M.Séminor.

M.Séminor précise qu'il est à sa disposition et que la Sous-préfecture de Trinité est également bénéficiaire de son aide. Cet accompagnement est permanent pour aider les services à obtenir le label Marianne.

Le Secrétaire général invite les usagers, premiers intéressés, à s'exprimer sur les points évoqués.

**Mme Marie** note avec satisfaction l'enthousiasme, la volonté de M.Séminor de présenter le label Marianne avec une qualité de service rendu à l'utilisateur. Mais, elle s'interroge s'il est en mesure de vérifier l'application des engagements notamment pour les délais de réponse.

Elle demande si la Direction Régionale des finances publiques entre dans le cadre de ce dispositif

de qualité. Elle a constaté que la Charte Marianne est affichée dans leurs locaux. Aussi, cette administration devrait au même titre que les autres services de l'Etat répondre aux usagers, dans les délais impartis, à leur demande de dégrèvement, d'exonération ou d'explication de leur avis d'imposition par exemple.

Le Secrétaire général indique que la DRFIP a sa propre structure pour les usagers et donne la parole à M.Séminor pour de plus amples précisions.

M.Séminor explique que la DRFIP n'est pas un service extérieur sous autorité du Préfet et que par conséquent nous ne pouvons pas nous porter garant du respect des engagements du référentiel Marianne par cette direction.

Pour ce qui nous concerne, l'AFNOR, auditeur externe permet d'attester que les engagements sont bien respectés. Il ne s'arrête pas aux déclarations des services. Il procède à des enquêtes mystères :

- des appels téléphoniques, auxquels il faut répondre en moins de 5 sonneries
- envoi de plusieurs courriers et courriels pour vérifier le respect des délais

C'est sur cette base qu'il s'appuie pour délivrer le certificat.

Les 19 engagements ne sont pas toujours respectés. L'AFNOR signale les écarts entre la pratique observée dans le service en question et les exigences du référentiel. Lorsqu'il revient 18 mois plus tard pour le renouvellement du label, cet écart doit s'être réduit, dans le cas contraire, la certification est retirée.

Mme Marie indique que les consommateurs expriment parfois des doutes sur la sincérité de la démarche en disant que des efforts sont faits surtout pendant les périodes de visite par l'organisme évaluateur et qu'après il y a un relâchement dans la qualité des services rendus.

M.Séminor répond que cet effort doit être constant et que chaque agent doit s'investir et se sentir responsable de la relation usager, administration.

Le Secrétaire général rappelle que le préfet et lui-même sont très à l'écoute et attentifs aux lettres et messages qui signalent un dysfonctionnement, un problème de retard dans les réponses des services et qu'ils donnent les instructions nécessaires pour y remédier.

**M.Séminor** complète son exposé sur le référentiel Qualipref

Le ministère de l'intérieur a comme objectif de faire labelliser 100 % des préfectures au titre du référentiel Qualipref 2.0, d'ici à décembre 2015.

L'ensemble des préfectures est déjà labellisé au titre de Marianne et de Qualipref 2 et est prêt à aborder le numérique. Pour obtenir le label, il faut développer des modules concernant l'accueil général, plus un ou deux modules optionnels. La préfecture a choisi les titres en général et les titres à délivrer aux étrangers, les sous-préfectures, quant-à elles ont retenu la relation avec les collectivités locales.

**M.Coudert**, pour la Sous-préfecture de Trinité explique qu'il y a une dynamique de qualité qui va de l'avant et ne s'arrête pas. Il travaille en liaison étroite avec le service de M.Séminor qui passe beaucoup de temps avec son équipe. Par le mot équipe, il veut signifier l'ensemble des agents de la sous-préfecture qui a bien intégré la pratique du « binôme ». Ainsi, chacun peut être appelé à un moment donné à être un agent d'accueil si le poste est vacant, ce qui s'est produit lors d'un événement malheureux.

La sous-préfecture de Trinité est déjà engagée dans la perspective de Qualipref 2.0 qui est la suite logique de Marianne. Le travail restant à faire n'est pas très important.

L'auto diagnostic a été réalisé, toutefois un problème est apparu avec le 2<sup>ème</sup> module. Une partie de l'auto évaluation a échappé à la sous-préfecture ; il s'agit du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire. En effet, c'est un service de la préfecture qui effectue le contrôle de légalité, les sous-préfectures sont donc évaluées sur des missions qui ne leur incombent plus.

M.Narayaninsamy rejoint M.Coudert sur ce point et souhaiterait qu'il soit redonné du sens à la signature du Sous-Préfet.

**M.Mornet** précise que la démarche qualité demandée par l'administration centrale pourra avoir une impulsion majeure à la DM dès la nomination d'un responsable qualité qui sera rendue enfin possible par l'affectation d'un nouveau directeur adjoint, le directeur ne pouvant se voir attribuer ce rôle.

Le Secrétaire général donne la parole à M.Lisima qui intervient sur la simplification des procédures administratives à la DLP.

**M.Lisima** indique que la DLP est la plus en relation avec les usagers de part ses missions mêmes: les CNI, passeports et titres aux étrangers.

Les agents ont au quotidien le souci d'améliorer les services offerts.

Quelques exemples des progrès réalisés :

- il est proposé au candidat ayant passé l'examen pratique du permis de conduire d'accéder en toute confidentialité au résultat sur un site internet sécurité routière. En cas de réussite, il peut télécharger et imprimer son permis provisoire.

- au service des étrangers :

- un module d'envoi de SMS permet d'informer l'utilisateur de la disponibilité de son titre
- un module de prise de rendez-vous en ligne est en cours de finalisation

- quatre boîtes mail sont disponibles pour permettre les RDV en ligne et concernent la naturalisation, les titres aux étrangers, la circulation (permis de conduire et carte grise)

- pour les employeurs d'étrangers qui souhaitent connaître si les titres présentés sont authentiques ou pas, il a été créé une boîte mail spécifique « employeur étrangers » où ils peuvent contacter le service pour avoir des assurances à ce sujet ;

- une plateforme pour les manifestations sportives est en cours de constitution (projet conduit par M.Vélaïdomestry évoqué plus haut)

**Mme Hamann** du service communication fait un point sur la mise en ligne.

Les travaux pour basculer notre site internet sur la nouvelle plateforme nationale demande des compétences complexes, du temps et de nombreux échanges avec les autres services. Cette procédure n'est pas encore achevée compte tenu des autres missions très prenantes du service communication.

Elle explique que cette nouvelle plateforme va héberger deux modules complémentaires : prises de rendez-vous en ligne et accueil des étrangers. Ces modules lorsqu'ils seront opérationnels vont beaucoup faciliter les démarches des usagers.

Le Secrétaire général donne à nouveau la parole à **M.Vélaïdomestry** afin qu'il expose de manière plus exhaustive le projet de plateforme des manifestations sportives.

Il s'agit pour les organismes qui veulent organiser des manifestations sportives de faire les démarches directement, sans utiliser de papier, par les systèmes informatiques, dématérialisés.



Ce dispositif a été mis en place par la préfecture de la Loire. En ce moment, une dizaine de préfectures suit la même démarche et collabore sur ce projet. Ces préfectures, parmi lesquelles la préfecture de la Martinique, sont au stade de réalisation de la partie architecturale et arborescence du système à savoir la définition des différents circuits internes d'instruction. Les procédures de manifestations sportives concernent quasiment toutes les administrations de l'Etat mais aussi, le Conseil général et le Conseil régional.

Nous sommes au stade où nous allons bientôt passer, dès que les crédits seront délégués, à la phase d'initiation de la plateforme. Parallèlement à cela, va débiter une campagne d'information et de formation avec les organisations sportives et les communes afin que le moment venu chacun puisse utiliser cet outil.

**Mme Marie** prend note de tous ces progrès mais se demande si les usagers qui ne sont pas habitués à l'informatique et aux informations en ligne pourront continuer à venir dans les services en préfecture et bénéficieront toujours d'un accueil de qualité.

**M.Lisima** la rassure sur ce point, et indique que les usagers continuent à être reçus quotidiennement dans les services de la DLP. La dématérialisation est *un plus* pour ceux qui le souhaitent. Les résultats de mise à disposition des titres (CNI, passeports) attestent de la qualité du service rendu aux usagers. Ainsi, la préfecture de la Martinique à 8 000 Km de l'Hexagone où sont produits les titres, a un meilleur délai de délivrance de ceux-ci que dans les autres préfectures.

M.Lisima ajoute qu'une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 147 usagers des services de la circulation et que le dépouillement s'effectue actuellement.

Le Secrétaire général invite les autres services à présenter les dispositifs dématérialisés qu'ils pratiquent.

**Mme Nollet** indique que la DAAF est passée en un an à 100 % de télédéclarations pour les primes aux agriculteurs. Ils peuvent ainsi mettre à jour leurs données en ligne, récupérer des certificats. Cet outil donne beaucoup de satisfaction aux usagers et parallèlement permet aux services d'avoir des informations actualisées sur ses administrés. Il s'ensuit beaucoup moins de déplacements dans les locaux de la DAAF et de meilleures conditions de travail pour les agents.

**M.Lorto** explique s'agissant de la DJSCS que son service est dans le mouvement de la dématérialisation et que sera bientôt mise en œuvre la dématérialisation des cartes de stationnement pour les personnes handicapées.

**M.Lefebvre** indique pour la DEAL qu'il n'est pas possible de dématérialiser les procédures en raison de leur complexité. Toutefois, l'ensemble du centre documentaire ressource est mis en ligne. Les informations sur la biodiversité, le logement et les archives sont consultables et peuvent être récupérés sur le site de la DEAL.

**M.Mornet** précise pour la DM que bon nombre des usagers sont des plaisanciers. La dématérialisation concerne la délivrance des permis plaisance, les déclarations de perte ou vol. La procédure en ligne enlève le risque de falsification des documents. Les déclarations de manifestation nautique, environ 150 par an, sont dématérialisées et très prochainement les demandes d'autorisation d'occupation temporaire.

D'ici fin 2016, le Ministère devrait procéder à la dématérialisation du rôle d'équipage, ce qui permettra à tous les armateurs (notamment dans le secteur du yachting et de la pêche artisanale) de déclarer en ligne les embarquements ou débarquements des marins sans que leurs patrons ne soient

obligés de se déplacer ou de transmettre par fax leurs déclarations.

C'est une demande forte des professionnels car l'échange de papiers est source d'erreurs et de contestations. La dématérialisation constitue une vraie simplification révolutionnaire.

**Mme Marie** observe que dans le type de pêche que nous pratiquons en Martinique, les patrons d'embarcation emploient souvent des matelots occasionnels pour deux ou trois mois. Quel procédure s'appliquent pour ces derniers.

M.Mornet répond que l'armateur, déclare ses marins et lui-même au gré de ses contrats et que la procédure est très adaptée à l'aspect précaire de la situation de certains professionnels. Néanmoins la confiance est nécessaire entre le patron et ses marins.

**M.Nordin** présente à l'écran les indicateurs pour la DLP. Les indicateurs pour les services des étrangers et de la circulation sont très satisfaisants et les résultats obtenus pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 sont bien au-delà des objectifs nationaux.

**Le Secrétaire général** indique que les résultats de la Martinique sont très encourageants et pense que l'on doit tendre encore vers une amélioration du service rendu à l'utilisateur.

**Mme Marie** salue les efforts qui ont été faits pour réduire les délais de traitement de titres. Mais elle pose le problème de la saisonnalité ; en période de vacances ne risque t-il pas d'y avoir un relâchement puisqu'on est loin de la moyenne nationale.

M.Nordin répond que les efforts sont constants, le service prend des dispositions afin qu'un lissage de délais soit réalisé durant toute l'année. On est parti de délais de 30 jours pour la délivrance de passeports et de CNI et on arrive maintenant à des délais très raisonnables de 5 et 11 jours.

La parole est donnée à **Mme Zorzan**.

Elle indique que depuis la création du comité, la DRI a essayé de tenir compte des observations exprimées. Certains retards dans la réalisation des projets mobiliers sont dus essentiellement à un manque de moyens financiers.

L'accès aux usagers a été facilité par la mise en place de panneaux signalétiques, y compris pour les personnes à mobilité réduite. Un totem sera bientôt installé pour orienter le public dont l'accueil général se situe du côté de la rue Louis Blanc. Tout n'est pas achevé, mais des aménagements sont réalisés pour faciliter au maximum l'accueil du public.

La plateforme d'accès au Bâtiment centrale pour les PMR constituent toutefois un échec. Il ne fonctionne pas après plusieurs tentatives de réparation par l'entreprise installatrice. Un appareil tropicalisé serait peut-être la solution. Des images des panneaux de signalisation sont transmises aux membres du comité.

**Mme Gros-Désormeaux** évoque la boîte à idée mise en place par le BRU. Deux ont été placées au service circulation et étrangers et la troisième à l'accueil général. Ces boîtes doivent permettre aux usagers de s'exprimer librement par des suggestions, des questions ou des critiques sur le fonctionnement ou l'accueil dans nos services. Nous tenons compte des observations faites pour les usagers comme par exemple : afficher nos horaires, mettre une signalétique pour les personnes à mobilité réduite, etc. Cette boîte sera également mise sur le site internet de la préfecture.

Le secrétaire général indique que tous les vendredi les fiches sont relevées et évoquées lors de sa réunion de direction le lundi.

Tous les sujets de l'ordre du jour ayant été évoqués, le Secrétaire général remercie les participants et lève la séance.