



LE PREFET DE LA MARTINIQUE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Fort de France le

Réf : SG/BRU/ n°

## **COMITE DES USAGERS DE LA PREFECTURE**

Relevé de conclusions de la séance tenue le jeudi 16 octobre 2014 à la préfecture sous la présidence de Monsieur le Préfet Fabrice RIGOULET-ROZE

Participants présents :

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

- Association des maires  
M. Maurice BONTE
- Ville de Fort-de-France  
Mme Catherine LEXEE
- Association martiniquaise pour l'éducation des déficients auditifs et visuels (AMEDAV)  
M. Christian GABOURG
- Association d'aide à la réinsertion des personnes handicapées à la suite des accidents (AARPHA)  
M. Jacques TRESDOI
- Association Madinina Access Services  
M. Max LOUISON
- Association pour l'accompagnement, le développement et la promotion de l'action sociale (AADPAS)  
Mme Marie-George CEBAREC  
Mme Stéphanie SAXEMARD
- Union départementale des associations de familles (UDAF)  
Mme Solange ARINNE
- Comité régional olympique et sportif de la Martinique (CROSMA)  
M. Michel MERGIRIE
- Syndicat UMICA des auto-écoles  
M. Grégoire GALOT
- Association départementale des consommateurs (ADCM)  
Mme Denise MARIE

- Personnalité qualifiée  
M. Stéphane DUCTEIL

### **Préfecture de la Martinique**

- Secrétaire Général de la Préfecture  
M. Philippe MAFFRE

- Directrice des libertés publiques (DLP)  
Mme Monique LOWINSKI

- 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  
Mme Audrey HAMANN

- Chargé de mission à la réorganisation des services de la préfecture  
M. Victor VELAIDOMESTRY

- Chef du pôle « marchés publics et modernisation » et chargé de mission modernisation  
M. Raphaël SEMINOR  
Mme Liliane NEPLAZ-LITTRE – adjointe au chef du pôle

- Bureau des relations avec les usagers (BRU)  
Mme Alice VAILLANT, chef du bureau  
Mme Sonia GROS-DESORMEAUX, adjointe au chef du bureau

- Contrôleur de gestion : M. Gérard NORDIN

### Absents :

- M. le Président de la CGPME (Confédération générale des petites et moyennes entreprises)
- M. le Président de la Chambre syndicale des artisans taxis
- M. le Président de la fédération régionale des associations de consommateurs

### **Accueil et introduction de la réunion**

Le préfet remercie les membres pour leur participation à ce comité et exprime sa conviction que la qualité des services publics et la construction de la modernisation de l'Etat sont des enjeux fondamentaux qui concernent chacun d'entre nous. Dans le cadre de la réforme de l'Etat des objectifs ont été fixés à l'administration en vue de poursuivre et d'accélérer la simplification, l'efficacité et l'efficience du service public.

Le comité des usagers, instance d'échanges entre les représentants des usagers et les services de la préfecture, s'inscrit parfaitement dans cet objectif. Le préfet insiste notamment sur le rôle des associations qui sont un levier d'amélioration au quotidien des services de l'Etat.

Il s'engage personnellement avec l'ensemble des services publics de l'Etat à adapter l'action des services aux besoins des usagers et à leur en simplifier l'accès.

Il cite pour exemple la gestion des algues sargasses qui a donné lieu à une collaboration entre plusieurs services de l'Etat pour parvenir à une solution, répondant ainsi de manière coordonnée à l'attente des collectivités et des citoyens.

### **Evolution du comité des usagers en comité des administrations de l'Etat**

Dans cette dynamique, le préfet et le secrétaire général souhaitent mettre en place un comité des usagers des services de l'Etat, instance mutualisée qui impliquerait l'ensemble des services placés sous l'autorité du préfet (hors ARS, la DRFIP et le RECTORAT). Ce projet pourrait constituer une réponse à l'interrogation de certains représentants d'associations sur le fait que seule la préfecture bénéficie d'une instance de représentation.

Cette proposition recueille l'avis favorable de la majorité des membres. Certains expriment les observations suivantes :

- il n'y a qu'un service public, et la même règle de permanence, de continuité et de qualité doit s'appliquer dans tous les services de l'Etat.
- Les attentes des usagers ne sont pas les mêmes selon les missions du service public. Ainsi il existe un comité des usagers au sein du système de santé. Le préfet précise que ce comité élargi ne comprendrait que les services administratifs placés sous son autorité et obéissant à la même philosophie. La composition du comité sera modifiée pour intégrer les services concernés.
- Il faudra du personnel et une organisation spécifique pour recueillir les doléances des usagers des autres services de l'Etat.
- Un bilan de ce qui se fait dans ces services devra être réalisé au préalable

Le préfet et le secrétaire général prennent acte de l'adhésion des membres du comité à ce projet et indiquent qu'un groupe de travail rassemblant les services de l'Etat sera rapidement constitué en vue de cet objectif.

### **Présentation des engagements qualité**

par M.Raphaël SEMINOR,

Au cours de l'année 2012, la préfecture de la Martinique a adopté le référentiel Marianne avec l'objectif de répondre aux 19 engagements qu'elle contient et de les maintenir. Ces engagements ont trait à la lisibilité de l'information donnée dans nos courriers et courriels, au délai de réponses et à la qualité de l'accueil physique et téléphonique.

En août 2012 la préfecture (Accueil général, Pôle Courrier, Bureau de la Nationalité et des Etrangers, Bureau de la Circulation et des Transports), la Sous-préfecture du Marin ainsi que la direction des affaires culturelles ont obtenu pour certains de leurs services le label Marianne qui a été confirmé le 31 décembre 2013 par l'AFNOR (organisme de certification agréé). Les services doivent en effet continuer à satisfaire aux prescriptions de qualité afin d'obtenir le renouvellement du label 18 mois plus tard.

Ainsi, le 31 décembre 2013 la labellisation a été certifiée jusqu'au 21 août 2015 aux services suivants :

- pôle courrier de la préfecture
- bureau de la nationalité et des étrangers
- bureau de la réglementation, des élections et de la circulation
- accueil général de la préfecture
- accueil général de la sous-préfecture du MARIN

Quatre services supplémentaires ont été labellisés :

- la sous-préfecture de TRINITE
- la sous-préfecture de SAINT-PIERRE
- la DEAL (Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement)
- la DAAF (Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt)

Deux services n'ont pas pu obtenir ce label :

- la DJSCS (Direction de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale)
- le pôle concurrence de la DIECCTE.

L'extension du label à d'autres services se poursuit, mais dans certains cas des services peuvent se heurter à des obstacles d'ordre structurel immobilier. Ainsi, M. Seminor évoque l'impossibilité pour la Direction de la mer (DM) de s'intégrer dans cette démarche compte tenu des difficultés d'accès des personnes à mobilité réduite (PMR), les services se situant au 1<sup>er</sup> étage d'un bâtiment sans ascenseur. Des travaux sont en cours pour améliorer l'accueil de ces usagers.

M. Seminor explique également la mise en place de la nouvelle labellisation : Qualipref 2.0 et la prise en compte du volet numérique intégré dans ce nouveau référentiel pour l'année 2015.

Le secrétaire général insiste sur le fait que les services ne doivent pas être figés dans leur fonctionnement mais doivent évoluer vers une plus grande efficacité et dans un contexte d'économie de moyens.

### **Point sur les sujets évoqués lors du dernier comité**

par Mme Gros-Désormeaux

Les dispositions et améliorations apportées par les services de la préfecture en réponse aux doléances et propositions exprimées par les représentants des usagers lors du comité du 13 novembre 2013 :

#### **- accueil des ressortissants étrangers :**

*Demande des représentants des usagers :* mettre à disposition de ce public qui ne maîtrise pas bien la langue française des interprètes ou personnes ressources pour les aider dans la compréhension des dossiers.

*Réponse de l'administration :*

**Les ressources existent en interne** au service des étrangers : des agents maîtrisent le créole, l'anglais ou l'espagnol. Par ailleurs, l'association AADPAS intervient 2 fois par mois à l'accueil des étrangers pour aider ce public dans ses démarches administratives et ses difficultés sociales.

Mme CEBAREC, présidente de l'AADPAS intervient afin de compléter ces informations. Elle indique qu'elle travaille depuis 2 ans en parfaite collaboration avec le service des étrangers de la préfecture dans le cadre d'une convention, son association a également signé une convention avec la DJSCS.

Mme LOWINSKI confirme cette très bonne collaboration et souligne l'apport essentiel de cette association pour améliorer les relations entre ce public et les agents.

-Importance des files d'attente pour les services recevant du public :

*Réponse de l'administration :*

- pour le service circulation :

La situation s'est beaucoup améliorée et il semble que moins de particuliers se déplacent notamment grâce à **l'élargissement de l'amplitude horaire d'accueil du public les lundi, mardi et jeudi après midi** pour les professionnels et sur rendez-vous pour les particuliers.

**La prise de RDV par téléphone et par messagerie est possible depuis la fin juin 2014**

**Les renseignements sur les procédures**, la liste des pièces pour la constitution des dossiers sont indiqués **sur le site internet de la préfecture** et les cerfas peuvent y être téléchargés.

- Pour le service des étrangers :

Il existe depuis fin septembre sur le site internet un **module d'aide à la constitution de dossier de demande de naturalisation**, ce qui permet au candidat de savoir s'il remplit les conditions et quelles sont les pièces exigées pour son dossier, sans avoir à se déplacer à la préfecture. (Une lettre circulaire sera adressée aux associations représentant les étrangers pour les informer de cette nouvelle disposition).

**la mise en place d'un gestionnaire de file d'attente** concourt également à moderniser et améliorer l'accueil du public (au service circulation et très prochainement au service des étrangers).

- Informations contradictoires des services de la préfecture et de la DEAL pour les élèves des auto-écoles n'ayant pas de titres de séjour définitifs de séjours

Ce problème a été réglé : **harmonisation de l'information donnée aux usagers**. Seule la carte de séjour en cours de validité est acceptée.

- Mise en place de médiateurs dont la mission serait d'accompagner l'utilisateur dans le suivi de ses démarches

Deux agents à l'accueil général pourront répondre à cette attente. Ils acquièrent les connaissances progressivement afin d'être en mesure d'informer le public. Les services concernés contribueront en cas de nécessité à cet accompagnement en désignant des agents référents.

Renforcer la communication sur l'organisation de la préfecture

**le site internet**, présenté par Mme Audrey HAMANN

La chef du bureau de la communication interministérielle présente sur écran le site internet. Ce site contient des informations tant sur les services et missions de la préfecture que sur les services de l'Etat. Elle informe qu'il va encore évoluer avec la mise en place d'une plate-forme internet nationale en 2015 qui entraînera une homogénéisation des sites internet des préfectures (internet départemental de l'Etat).

Elle présente également la page facebook de la préfecture qui est également accessible en lecture simple sans compte. Pour pouvoir laisser des commentaires, l'ouverture d'un compte facebook est nécessaire.

Intervention de M. BONTE, président de l'association des maires :

Il adhère à ce comité notamment pour l'amélioration de l'accueil. En ce qui concerne le site internet de la préfecture il estime que c'est un très bon moyen d'information pour les usagers. Néanmoins, il émet quelques réserves concernant l'aptitude des moins jeunes à accéder à l'outil informatique.

Il évoque les difficultés rencontrées par les mairies en matière d'accueil du public étranger, il souhaite un accompagnement par les associations spécialisées dans la gestion de ces dossiers.

Mme CEBAREC indique que l'AADPAS souhaite communiquer avec toutes les instances et les mairies notamment. Son association travaille déjà en bonne collaboration avec la mairie de SAINT-PIERRE.

Enfin, M. BONTE signale un dysfonctionnement du courrier des communes qui est actuellement acheminé par le biais des sous-préfectures ce qui engendre des retards conséquents à l'arrivée dans les mairies. En effet, les chauffeurs des communes ne descendent pas tous les jours en sous-préfecture d'où l'accumulation des courriers.

Le secrétaire général demande qu'une solution soit recherchée par le BRU, en charge du pôle courrier, pour pallier ces difficultés.

### **Points sur les nouveaux projets**

présenté par M. Victor VELAIDOMESTRY

#### une plate-forme de renseignements administratifs :

Une des difficultés récurrentes de l'utilisateur est de se repérer dans le dédale des services, des démarches et du langage administratif. Pour remédier à cette difficulté, la cellule de simplification et de modernisation de la préfecture a mis en chantier une étude avec l'ensemble des administrations de l'État, en vue de mettre à la disposition des usagers un guichet unique capable de satisfaire à leur demande.

Ce guichet sera constitué d'une **plate-forme interministérielle de renseignements administratifs**. Ces renseignements de 1<sup>er</sup> niveau pourront être accompagnés d'une aide à distance pour la compréhension d'un courrier, la rédaction administrative. Un numéro de téléphone unique et facilement mémorisable par le public (exemple : le 20) sera mis à disposition.

#### une plate-forme dématérialisée réservée aux manifestations sportives :

Les démarches relatives à l'organisation des **manifestations sportives** génèrent une grande consommation de papier et de multiples va-et-vient de documents entre les organisateurs et les services instructeurs.

Dans ce cadre, **une plate-forme dématérialisée** de toutes les procédures d'instruction des demandes a été développée par la DJSCS et la préfecture de la Loire. Cette application ayant été mise en œuvre avec des résultats positifs, la préfecture de la Martinique et la DJSCS locale sont en train de constituer un groupe de travail pour procéder au transfert de ce dispositif. Cela va permettre d'une part, d'offrir au public un calendrier commun à l'ensemble des manifestations sportives organisées sur le territoire et d'autre part, de dématérialiser l'ensemble des procédures administratives tant pour l'utilisateur que pour les administrations.

Ce dispositif serait un élément de valorisation du territoire et du tourisme sportif.

M. MERGIRIE du CROSMA, se réjouit de cette initiative pour les dirigeants bénévoles sportifs. Il précise que cette plate-forme rendra les procédures plus faciles et demande si ce dispositif s'étendra à d'autres manifestations.

**Les statistiques relatives aux activités de la préfecture**

présentation des indicateurs par M. NORDIN ( document en pièce jointe)

Le Secrétaire Général souhaite que le Comité se réunisse deux fois dans l'année soit tous les 6 mois.

Tous les sujets ayant été évoqués, le Secrétaire Général remercie les participants et lève la séance.

Enfin les membres sont invités à visiter les nouveaux locaux de l'accueil général et des guichets du BREC.