



LE PREFET DE LA MARTINIQUE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Fort de France le **25 NOV. 2013**

Réf : SG/BRU/ n°

COMITE DES USAGERS DE LA PREFECTURE

Relevé des conclusions de la séance tenue le 13 novembre 2013 à la préfecture sous la présidence de Monsieur le Préfet

Participants présents :

Collectivité, associations d'usagers et organismes professionnels

- Ville de Fort-de-France
M. Alain ALFRED
Mme Rolande CELIMENE
- Association martiniquaise pour l'éducation des déficient 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
- Comité régional olympique et sportif de la Martinique (CROSMA)
M. Michel MERGIRIE
- Syndicat UNICA 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
- DLP – Bureau de la nationalité et des étrangers
M. Serge LISIMA, Chef du bureau

L'accès au stationnement à l'intérieur de la préfecture est réglementé : les personnes à mobilité réduite peuvent toutefois être autorisées à stationner sur demande préalable auprès du Bureau des Relations avec les Usagers 0596 39 36 00

Mme Elvire CHAMLONG, attachée stagiaire

- Directrice des affaires locales et interministérielles (DALI)
Mme Eliane MIEVILLY
- Directrice des ressources et de l'immobilier (DRI)
Mme Marie-Claude ZORZAN-CHALVIN
- Chargé de mission à la réorganisation des services de la préfecture
M. Victor VELAIDOMESTRY
- Bureau des relations avec les usagers (BRU)
Mme Alice VAILLANT, chef du bureau
Mme Sonia GROS-DESORMEAUX, adjointe au chef du bureau

Participants excusés :

- Union Départementale des associations de familles
M. Erick VALERE

Absents :

- M. le Président de l'Association des maires de la Martinique
- M. le Président de la CGPME
- M. le Président de la Chambre syndicale des artisans taxis
- M. Le Président de la fédération régionale des associations de consommateurs

Accueil et installation du comité :

Après avoir adressé aux participants ses remerciements pour leur participation à ce comité, le préfet forme le souhait que les membres lui fassent retour du regard porté par les usagers sur les modes de fonctionnement de la préfecture, sur son accessibilité, sur la qualité des réponses aux attentes de l'utilisateur. Il souhaite également que le nouveau bureau dédié aux relations avec les usagers soit un vecteur efficace pour faciliter le contact avec les services et permette aux représentants des usagers de faire part en continu de leurs remarques et de celles des usagers .

Rôle du comité

Le rôle du comité est présenté par le secrétaire général de la préfecture :

- améliorer les services rendus aux usagers par le biais des échanges entre membres du comité et responsables des services,
- faire un point périodique sur la qualité de l'accueil physique, téléphonique ou dématérialisé,
- entendre les membres sur toutes les questions qu'ils souhaiteraient soulever,
- faire le point sur des dossiers d'actualité tels que l'impact de la démolition de l'ancien bâtiment D sur le voisinage et la voie publique,
- faire part de ses avis sur les résultats des enquêtes de satisfactions qui auront été conduites ainsi que sur le respect des engagements des services en regard des labels Marianne et Qualipref 2.0.

Approbation de la création du comité des usagers.

À la suite de l'exposé de ces motivations, le préfet invite les participants à donner leurs avis sur cette initiative et à faire part de leurs suggestions :

Les représentants des institutions et organismes présents, dont la liste figure en annexe, expriment

tous leur satisfaction de voir la préfecture s'engager dans cette démarche. Ils se félicitent de la volonté du préfet de placer l'usager au centre de ses préoccupations et de l'importance qu'il accorde à la nécessité de répondre à toutes les demandes dans les délais fixés. Les membres approuvent la constitution du comité des usagers de la préfecture.

Modalités de fonctionnement :

Le comité se réunira 2 ou 3 fois par an, les réunions seront fixées à 10h00, les relevés de conclusions des séances de travail seront communiqués à tous les membres.

Thèmes abordés par les membres et liste des suggestions ou propositions recueillies :

- accueil des ressortissants étrangers :

* un certain nombre d'étrangers ne pratiquent pas la langue française et sont parfois illettrés, ils ont en conséquence des difficultés pour renseigner les dossiers, faire connaître leurs besoins ou avoir accès aux informations en ligne :

Propositions : voir s'il serait possible de mettre à disposition des interprètes ou de mettre en place un dispositif, notamment avec les associations représentatives, permettant de recourir à des personnes de leur nationalité pour les aider. Étudier également la possibilité de trouver des ressources internes à la préfecture en procédant à un recensement des agents parlant une langue étrangère.

* la diminution des files d'attente : il n'y a pas d'abri extérieur, ce qui rend l'attente inconfortable en cas de pluie ou de forte chaleur : comparativement aux années antérieures, le nombre de personnes en attente a considérablement diminué, cependant la situation n'est pas encore satisfaisante.

Parmi les pistes évoquées : la délivrance du titre avec une durée intermédiaire de 3 ans mis en place par le gouvernement, la multiplication des réceptions sur rendez-vous avec des horaires fixes.

* les difficultés rencontrées par les élèves des auto-écoles n'ayant pas de titre définitif de séjour : les réponses apportées par la DEAL et les services de la préfecture ne sont toujours en cohérence. Le préfet demande que ces deux services de l'Etat se rapprochent afin de lever cette difficulté.

- l'accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs formalités :

* *Propositions :* mise en place de « médiateurs » en complément des prestations rendues par bureau des relations avec les usagers : cela consisterait à avoir des référents en préfecture dont la mission serait d'accompagner l'usager dans le suivi de ses démarches et de l'aider dans la compréhension des procédures d'une part, et d'autre part à concevoir des modules de formation à l'attention des associations afin de les mettre en capacité d'être le conseil de publics ciblés ;

- Mieux faire connaître la nouvelle organisation des services de la préfecture :

Propositions : Renforcer la communication sur l'organisation de la préfecture en direction des usagers et élargir son champs aux services rendus pour le compte de l'État par les autres institutions ou collectivités, publier des statistiques relatives aux activités de la préfecture, notamment en matière de délivrance de titres ;

- l'accueil des personnes en situation de handicap :

* ne pas penser uniquement aux personnes en fauteuil, la situation des personnes atteintes d'autres handicaps tels que les déficients auditifs et visuels n'est pas suffisamment prise en compte :

Propositions : Former des agents au langage des signes, mettre en place une signalétique efficace, prendre systématiquement conseil auprès des structures intervenant dans le handicap dès la

conception des équipements spécifiques afin d'éviter que ces équipements ne soient pas facilement utilisables par ces usagers.

* accessibilité des transports pour les PMR : les transports publics ne sont pas toujours adaptés aux PMR, un rapprochement avec les autorités organisatrices s'avérerait utile pour rechercher les moyens d'amélioration ;

- l'accessibilité de la préfecture par les transports publics :

Propositions : Développer la communication sur les facilités offertes par les navettes permettant de rejoindre le centre ville à partir du parking de Dillon (900 places) et celui de Bellevue (100 places), en faisant particulièrement valoir les tarifs très avantageux pratiqués.

Diffuser les emplacements de parking proches de la préfecture ainsi que les différents arrêts de bus.

Ces propositions et suggestions seront étudiées avec la plus grande attention de manière à examiner leur faisabilité dans le temps et dans le cadre des contraintes et des moyens dont dispose la préfecture.

Le préfet recommande aux membres de ne pas hésiter à prendre l'attache de Mme VAILLANT, chef du bureau des relations avec les usagers pour faire remonter leurs avis. Il précise toutefois que ce bureau a une compétence transversale et n'a pas vocation à régler les situations individuelles liées à l'application de réglementations spécifiques.

Le préfet remercie les participants de la richesse de ces échanges puis lève la séance.

LE PRÉFET

Laurent PREVOST