



LE PREFET DE LA MARTINIQUE

SECRETARIAT GÉNÉRAL
Réf : SG/BRU/ n°

Fort de France le **21 OCT. 2016**

affaire suivie par :
Mme GROS-DESORMEAUX

COMITE DES USAGERS DES SERVICES DE L'ETAT

Compte rendu de la réunion du mardi 11 octobre 2016 à la préfecture sous la présidence du
Secrétaire général, M.AMOUSSOU-ADEBLE

Participants présents :

Collectivité, associations d'usagers et organismes professionnels

- Association des maires
M. Maurice BONTE
- 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
- La CROIX ROUGE Française
Mme Marie-George CEBAREC
- Comité régional olympique et sportif de la Martinique (CROSMA)
M.Pierre Michel MERGIRIE
- Syndicat UMICA-SR des auto-écoles
M. Grégoire GALOT

Préfecture de la Martinique

- Directeur des ressources et de l'immobilier (DRI)
M.Pierre-Louis COUDERT
- Adjoint de la Directrice des libertés publiques (DLP)
M. Serge LISIMA

- Sous-préfecture de la TRINITE
Mme Virginie LECOIN, Secrétaire générale
- Sous préfecture du MARIN
Mme Isabelle ZADICK, chef de pôle
- Chef du bureau de la communication interministérielle
Mme Nathalie CHAMPLONG
- Chargé de mission modernisation, mutualisation et réorganisation
M. Raphaël SEMINOR
- Bureau des relations avec les usagers (BRU)
Mme Alice VAILLANT, chef du bureau
Mme Sonia GROS-DESORMEAUX, adjointe au chef du bureau

Services extérieurs

- Le Directeur de la Mer
M. Michel PELTIER
- la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
Mme Maud MARCHAL
Mme Régine NESMON
- La Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt
Mme Marie-Ange SAINTE-ROSE

Absents excusés :

- Mme Marie-Claude ZORZAN-CHALVIN, Directrice des affaires locales et interministérielles (DALI)
- M. Raphaël BORDELAIS, Président de l'association des transporteurs de matières dangereuses (ATMD)

Accueil et introduction de la réunion

Le Secrétaire général ouvre la séance à 9h45 et remercie les membres pour leur participation à ce comité. Il rappelle l'objectif de cette instance qui est d'améliorer les services rendus à l'utilisateur. Il invite chacun à se présenter par un tour de table puis indique les sujets qui seront évoqués à l'ordre du jour.

- réorganisation des services de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement – DEAL (au regard de la Charte Marianne)
- réorganisation des services de la Direction de la Mer – DM
- présentation des enquêtes de satisfaction de :
 - la Direction des Libertés Publiques (Préfecture) - DLP
 - la DEAL
- présentation du Plan Préfecture Nouvelle Génération – PPNG

La réorganisation des services de la DEAL est présenté avec la diffusion d'un power point par Mme MARCHAL.

Elle indique que la DEAL a obtenu le label Marianne depuis 2012. Il ressort un certain nombre d'enseignements de l'enquête de satisfaction réalisée du 20/06 au 08/07/16.

- les deux secteurs les plus importants pour les usagers sont le transport et le logement
- les visiteurs viennent essentiellement en voiture
- la qualité de l'accueil a été considérée comme très satisfaisante. Il convient de préciser que des formations ont été dispensées aux agents d'accueil notamment pour la gestion des conflits.
- le bureau d'accueil a été positionné au 1^{er} étage du bâtiment afin de faciliter l'accès des personnes à mobilité à réduite.

Une nouvelle enquête de satisfaction sera lancée prochainement sur le site internet de la DEAL.

Il est envisagé de mesurer la réalisation des objectifs deux fois par an.

Deux points doivent être améliorés à court terme :

- mieux communiquer sur l'accès par les transports en commun
- rendre l'espace d'accueil plus confortable en remplaçant notamment les fauteuils

M.TRESDOI observe, concernant le TCSP, que les trottoirs ne sont pas balisés.

Le Secrétaire général indique que cette question relève de la compétence de la ville de Fort-de-France. Néanmoins, il fera part au maire de l'interpellation de M.TRESDOI à ce sujet.

M.LOUISON regrette que la DEAL n'ait prévu des facilités d'accès que pour les personnes à mobilité réduite sans prendre en compte les personnes atteintes d'autres handicaps, comme les déficients visuels ou auditifs.

Mme MARCHAL répond qu'une réflexion sur ce problème d'accessibilité sera engagée pour 2017.

M.GALOT représentant des auto-écoles, évoque la question des horaires d'ouverture de la DEAL. Il estime trop restreint le créneau d'accueil des professionnels : seulement le lundi, mardi et jeudi de 8h00 à 12h00 . Ces horaires ne sont pas adaptés pour les professionnels ; il milite pour davantage de flexibilité des horaires des administrations comme dans l'Hexagone.

Le Secrétaire général indique qu'il y a un travail de back et de front office qui est le même en Martinique et dans l'Hexagone. En outre, la question des horaires n'est pas l'essentiel, l'engagement n'est pas d'élargir les horaires d'accueil, mais de donner satisfaction du service fait à l'utilisateur lorsqu'il se déplace.

La réorganisation de la Direction de la Mer est exposée par M.PELTIER, Directeur de ce service.

La réorganisation de la DM a été validée par un arrêté du préfet en date du 1^{er} juillet 2016.

Les spécificités de ce service sont que ses missions sont à la fois régionales et interrégionales. Ses compétences interrégionales sont ainsi assurées par le centre de sécurité des navires, et le CROSS, qui coordonne les opérations de sauvetage dans la zone des Antilles jusqu'en Floride.

La DM est issue d'une réforme de 2011 qui a unifié les affaires maritimes, le service des phares et balises (de l'ancienne DDE) et la police maritime.

M.PELTIER a pris ses fonctions le 19 octobre 2015. Il a jugé utile dans une 1^{ère} phase de revoir l'organigramme pour une meilleure lisibilité des attributions des cadres de la direction. Dans une seconde phase un projet de service sera engagé.

Dans le cadre du nouvel organigramme, le directeur adjoint coordonne les services au sein de la direction dont il est le référent qualité et formation. Le Secrétaire général est lui, autorité de gestion et à ce titre assume le dialogue de gestion.

Parmi ses compétences, la DM délivre des titres de navigation qui sont des documents internationaux. Ils doivent donc répondre à des critères de qualité certifiées par les Affaires maritimes.

Trois objectifs sont visés dans le projet de service :

- au niveau de l'utilisateur : transparence, amélioration de l'accueil avec la démarche Marianne (mise en place de guichets d'accueil, enquêtes de satisfaction)
- la révision des processus.
- la modernisation avec la création d'un site internet. Ce qui générera un gain de temps pour les usagers.

M.BONTE reconnaît que cette réorganisation était nécessaire. Toutefois, il estime que les maires auraient dû être destinataires du nouvel organigramme de la DM et d'une façon générale être informés des réformes engagées par les services de l'État.

Il s'interroge sur les difficultés de la Guyane qui n'a pas pu organiser un CROSS sur son territoire. N'y aurait-il pas un problème d'efficacité des secours venant d'aussi loin que la Martinique ?

M.PELTIER explique qu'il y a des raisons opérationnelles et budgétaires. La zone de responsabilité peut être définie de manière très large par les instances internationales maritimes et la France doit être en capacité de coordonner l'ensemble des moyens sur la zone. Il faut également prendre en considération le fait que la Guyane n'avait pas un volume d'opérations suffisant pour maintenir l'unité dans ce département. Le choix a donc été de renforcer l'équipe de Martinique, d'autant que les systèmes de communication utilisés par ce service fonctionnent à distance.

Les résultats de l'enquête de satisfaction de la DLP sont présentés par M.LISIMA.

Au sein de la préfecture, la DLP gère trois services particulièrement concernés par l'accueil du public et des enquêtes de satisfaction ont été réalisées dans le cadre de la charte Marianne et de qualipref 2.0.

- le BNE (service des étrangers) en mars 2016 et le BREC (réglementation et circulation) du 23 mai au 3 juin 2016.

Les items les plus significatifs de ces enquêtes sont commentés :

Au service des étrangers l'admission au séjour attire la majorité du public : 61 %
les horaires d'accueil du public :

- adapté au besoin : + de 70 % positif
- interlocuteur adapté : +84 % positif
- délai d'attente : moins de 20 mn pour 60 %
- accueil courtois et réponse adaptée : 79 % satisfaits

M.TRESDOI souhaite connaître le nombre de personnes qui ont répondu à l'enquête ; M.LISIMA indique que 60 personnes ont répondu sur une semaine. A sa question sur la provenance des étrangers qui se présentent au BNE, M.LISIMA donne l'information suivante : 1/3 de Sainte-Lucie, 1/3 de Haïti et 1/3 le reste du monde.

Au bureau de la circulation les résultats sont les suivants :

L'enquête a été réalisée sur une période allant du 23 mai au 3 juin 2016 et 244 personnes ont répondu.

- 60 % des usagers sont venus pour les cartes grises, 40 % pour les permis.
- 70 % ont trouvé les horaires adaptés : - entre 8h00 et 12h00 tout le public
 - l'après-midi, sur rendez-vous

- le délai d'attente : moins de 20 mn pour environ 70 % du public

- accueil courtois et réponse adaptées : 95 % satisfaits

Le Plan Préfecture Nouvelle Génération « PPNG » présenté par M.SEMINOR

Toutes les préfectures et sous-préfectures sont concernées par cette réforme qui poursuit un double objectif :

- rendre au citoyen un service de meilleur qualité et lui permettre de gagner du temps en dématérialisant les procédures de titre
- renforcer d'autres missions de la préfecture :
 - la gestion des crises,
 - la lutte contre la fraude documentaire,
 - l'expertise juridique et le contrôle de la légalité,
 - la coordination territoriale des politiques publiques

Changements pour l'utilisateur :

Pour l'obtention d'un permis de conduire ou d'un certificat d'immatriculation, l'utilisateur n'aura plus besoin de se déplacer en préfecture ; il passera par internet ou fera appel à un professionnel de l'automobile.

En ce qui concerne les CNI et passeports, les usagers continueront à se rendre dans les mairies qui sont équipées d'un dispositif numérique de recueil des demandes.

Changements pour l'administration :

Les demandes de titres seront instruites par des plateformes spécialisées, les CERT : Centre d'Expertise et de Ressources des Titres, qui seront mutualisés entre plusieurs préfectures.

La mise en œuvre du PPNG

Le PPNG s'applique en Outre-mer avec un régime particulier en tenant compte de nos spécificités géographiques et juridiques.

Le CERT de Martinique instruira l'ensemble des demandes de **CNI et passeport** pour la Martinique, la Guadeloupe, et les îles du Nord (Saint-Martin, Saint Barthélemy).

Le CERT de Guadeloupe instruira l'ensemble des demandes de permis de conduire et certificat d'immatriculation pour la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane.

Le CERT de Guyane instruira les demandes de CNI et de passeport pour le seul département de Guyane.

Le calendrier de mise en place sera le 1^{er} semestre pour l'hexagone et probablement au cours du 2^{ème} semestre pour les Outre-mer.

A la suite de cet exposé, le Secrétaire général fait l'observation que les préfectures ne seront plus un lieu d'accueil massif des usagers.

M.TREDOU se soucie de ceux qui ont une déficience visuelle ou qui pour des raisons autres n'ont pas accès à l'informatique.

Le Secrétaire général indique que l'État n'est pas le seul prescripteur en la matière mais que ces outils informatiques s'imposent à nos usages. Néanmoins, les pouvoirs publics continueront à assumer leur responsabilité vis-à-vis des concitoyens : chaque usager devra pouvoir faire effectuer son titre. Il importe qu'il ait un point d'entrée pour ses démarches, en quelque sorte un médiateur. Ainsi, pour les CNI passeports, les mairies ont toutes un dispositif de recueil en Martinique, il n'en est pas de même dans l'hexagone. En ce qui concerne les permis de conduire, l'usager pourra avoir recours à un professionnel.

M.GALOT s'interroge sur le devenir d'une instance des usagers qui n'aura plus de réel fondement.

Le Secrétaire général considère qu'il ne faut pas avoir une vision restrictive du champ de compétence du comité des usagers. Ainsi le service communication de la préfecture sous l'égide de son chef de bureau, Mme CHAMPLONG, a parmi ses objectifs, l'amélioration de l'accessibilité de notre site internet. Il faudra par ailleurs procéder à une expertise des points de contact pour améliorer la qualité des services rendus.

Enfin, la dématérialisation des procédures répond à la question de l'élargissement des plages horaires ; ce problème est résolu de fait car on peut se connecter chez soi quand on a le temps.

Questions diverses

Mme SAINTE-ROSE, chargée de communication à la DAAF, a pu observer que l'accueil est de très bonne qualité à la mairie de Fort-de-France et à la Préfecture. Le mauvais accueil dans nos administrations est une idée reçue.

M.LOUISON souhaite savoir où se situe l'accueil de la préfecture, rue Victor Sévère ou rue Louis Blanc. Il y a un problème de signalisation. Le panneau d'information n'est pas visible pour tous les usagers.

Le Secrétaire général répond que l'entrée du public est normalement à la rue Louis Blanc mais dans certaines conditions, pour l'organisation de réunions, il y a une souplesse pour l'accès du côté de la rue Victor Sévère.

M.PELTIER indique que l'administration va de plus en plus vers les usagers, se rend dans les campagnes. Les communiqués de presse sont aussi un bon outil d'information.

M.TREDOU demande s'il est prévu d'organiser des points relais.

Le Secrétaire général indique qu'il n'y a pas de projet en ce sens même si l'idée qui s'apparente aux maisons de service public est intéressante.

Il pense que la problématique n'est pas la diffusion de l'information mais comment atteindre les gens qui n'y ont pas accès et à quel coût. Se pose aussi la question d'adapter l'accès de l'information aux différentes catégories d'usagers, agriculteurs, pêcheurs ou étrangers.

Tous les sujets ayant été évoqués, le Secrétaire général remercie les participants et lève la séance à 11h30.

Pour le Préfet et par délégation
le Secrétaire Général de la Préfecture
de la Région Martinique



Patrick AMOUSSOU-ADEBL