



**PRÉFET  
DE SAINT-PIERRE  
ET MIQUELON**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

400

**Compte-rendu du comité local des usagers du 18 mars 2021**

Secrétariat général  
Direction de la Citoyenneté et de la  
Légalité

Saint-Pierre, le 23 mars 2021

**Président :**

Monsieur Etienne DE LA FOUCHARDIERE	Secrétaire général de la préfecture
-------------------------------------	-------------------------------------

**Participants :**

Monsieur Patrick DECHENEST	Groupe de participation citoyenne
Madame Isabelle DECHENEST	Groupe de participation citoyenne
Monsieur Bernard MICHEL	Groupe de participation citoyenne
Madame Marie JUGAN	Présidente de l'association Vivre Ensemble
Monsieur Jacques BOUWET	Directeur du service postal
Madame Sylvie BERNOT	Directrice de la DCSTEP
Monsieur Jean Pierre CLAIREAUX	Délégué du préfet à Miquelon
Madame Jannick CORMIER	Directrice de la CACIMA
Monsieur Nicolas LOREAL	Secrétaire général Force Ouvrière
Madame Cindy CHAIGNON	Directrice des Ressources Humaines et des moyens, préfecture
Monsieur Philippe VIELLE	Directeur des politiques publiques et de l'ancrage territorial, préfecture
Monsieur Yannis THEAU	Directeur adjoint des politiques publiques et de l'ancrage territorial, préfecture
Madame Sophie DUGUE	Chef du pôle représentation de l'État, préfecture
Madame Morgane TANGUY	Directrice de la Citoyenneté et de la Légimité, préfecture

**Personnes excusés :**

Madame Myriam ROBERT	Groupe de participation citoyenne
Monsieur Philippe PATUREL	Groupe de participation citoyenne
Madame Dorothé PLANTE	Présidente association Club de l'amitié

Monsieur le secrétaire général ouvre la réunion et rappelle l'historique de la démarche qualité à la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon, initiée il y a plusieurs années, à travers différents dispositifs de labellisation : 'Marianne' en 2013, puis 'Qualipref 2.0' en 2015.

Il remercie chaleureusement les participants d'avoir accepté de siéger au comité local des usagers de la préfecture. Le comité local des usagers a été installé en 2015 et sa composition a récemment été élargie car de nouveaux membres ont été associés (comme les représentants des associations Vivre ensemble et Club de l'amitié). Il s'agit aujourd'hui pour la préfecture de présenter le travail engagé dans le cadre de la démarche Qualité, et de recueillir les propositions d'amélioration de la part du comité local des usagers. Cette instance réunie constitue donc un lieu d'information et de concertation, et qui permet à ses membres :

- d'échanger sur les engagements de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la la préfecture,
- de porter un regard critique constructif et de donner un avis sur les dispositifs d'accueil et le respect des engagement du référentiel Qual-e-pref,
- de formuler toute proposition susceptible d'améliorer les conditions des usagers et de mieux répondre à leurs attentes.

Monsieur le secrétaire général insiste sur l'importance de cette instance et de ce temps d'échanges car il permet de formuler les attentes concrètes des usagers vis-à-vis de la préfecture.

Monsieur le secrétaire général rappelle l'ordre du jour :

- . Présentation de la démarche Qualité
- . Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
- . Présentation du plan d'actions

\*\*\*

## **1) Présentation de la démarche Qualité**

Madame Tanguy présente la démarche Qualité et explique que cela concerne l'ensemble des préfectures. En ce qui concerne la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon, la prochaine labellisation concerne trois modules sur sept, à savoir : l'accueil général des usagers, la délivrance des titres et la communication d'urgence. Ces trois modules représentent vingt sept engagements et environ 80 sous engagements.

Le premier module s'intitule « Relation générale avec les usagers », et est composé d'une vingtaine d'engagements dont la plupart concerne l'information du public et les conditions d'accueil des usagers :

- . L'information du public passe par exemple par un affichage et la diffusion d'informations liées au fonctionnement de la préfecture (horaires d'ouverture, liste des téléprocédures et documents utiles, etc), au sein de l'accueil, et sur le site internet.

- . L'accueil des usagers doit être mené de façon courtoise, doit veiller au confort des usagers et doit prendre en compte certaines de leurs difficultés (notamment l'accessibilité). Les usagers ont la possibilité de déposer des réclamations.

La préfecture a mis en place une enquête de satisfaction sur la période décembre 2020 et janvier 2021, portant sur ces différents sujets, dont les résultats seront présentés dans un second temps lors de la réunion.

Ce premier module contient également des engagements spécifiques pour les courriers et courriels. Les courriers et les courriels sont présentés aux membres du CLU pour avis, puis approuvés. En effet, ils doivent contenir certaines mentions détaillées dans le référentiel. De plus, les délais de réponse aux courriers et courriels de demande d'information sont mesurés et doivent être inférieurs à 10 jours pour les courriers et 5 jours pour les courriels.



# PRÉFET DE SAINT-PIERRE ET MIQUELON

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

\* Le second module retenu concerne la « délivrance des titres »

Cela concerne les certificats d'immatriculation des véhicules, les permis de conduire, les cartes nationales d'identité et les passeports. Il s'agit de s'engager sur des délais de délivrance des titres, de faciliter les démarches, d'informer l'utilisateur lorsque son dossier est incomplet et de l'avertir lorsque le titre est disponible. A titre d'exemple, le délai moyen pour la délivrance d'un passeport est de 15 jours ; pour un certificat d'immatriculation, il est de 2 à 4 jours.

Ce module concerne également la lutte contre la fraude.

\* Enfin, le troisième module retenu concerne la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

En effet, les crises et évènements majeurs sont gérés par la préfecture (exemple : accident de la route, en mer, évènement climatique d'ampleur, etc). La préfecture organise des exercices de sécurité civile, et doit anticiper précisément les procédures ainsi que la communication en cas de crise, vis à vis de la population, des élus et des différents services. Cette information doit être diffusée sur les réseaux sociaux, et dans les médias.

De plus, en cas de crise, le préfet peut activer une cellule d'information du public, en charge d'informer les usagers et de répondre à leurs questions.

## 2) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction

Madame Tanguy présente les modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction ainsi que les résultats. Cette enquête a été menée de décembre 2020 à février 2021. La préfecture a choisi d'interroger les usagers via un questionnaire disponible à l'accueil mais également sur les réseaux sociaux (via Facebook et le site internet 'cheznoo'). Le questionnaire comportait vingt-cinq questions qui portaient sur l'accès aux informations, les horaires d'ouverture, les raisons pour lesquelles les usagers se rendent en préfecture, et la qualité et les conditions d'accueil physique et téléphonique. Au total, 122 personnes ont répondu au questionnaire dont 65 % via internet.

### *Éléments généraux*

Les usagers qui se rendent à la préfecture sont majoritairement des particuliers (91%) par rapport aux professionnels (6,61%), aux associations (1,65%) et aux élus (0,83%). Ils s'y rendent principalement pour une demande ou un renouvellement de titre (79,51%), pour un RDV (14,75%), une réunion (3,28%), ou un renseignement (2,46%).

L'offre de service spécifique mis à disposition des personnes à mobilité réduite (PMR) dans un local adapté n'est pas connue du public à 69,42%.

### *Accueil téléphonique*

Globalement l'accueil et l'information par téléphone sont bien perçus par le public (76,72% satisfaits). Une grande majorité des sondés ont cherché à obtenir un renseignement par téléphone (74,29%), cette démarche étant jugée très accessible grâce à la bonne information des coordonnées téléphoniques (84,16%).

Les horaires d'accueil téléphonique sont appréciés (80,20%) ainsi que la facilité à joindre l'accueil (82,29%). La réponse à la demande est globalement satisfaisante (76,77%) ainsi que le transfert vers l'interlocuteur souhaité (83,17 %), le tout avec courtoisie (83,17 % de satisfaction).

### *Accueil physique*

Globalement l'accueil physique fourni par le pôle accueil de la préfecture donne satisfaction aux usagers (81%), ainsi que la courtoisie de l'agent d'accueil (92,56%), ou encore l'attention et l'écoute portée à l'utilisateur (86%), et la qualité des explications (88,18%), l'aide à la constitution des dossiers

administratifs (79,66%) et la très bonne orientation vers l'interlocuteur demandé ; par ailleurs, le délai d'attente est estimé comme inférieur à 10 minutes (78%).

### **3) Echanges sur le plan d'actions**

Monsieur le secrétaire général propose aux membres du comité local des usagers de prendre la parole et de donner leur avis sur les points présentés précédemment. Il indique que certains axes d'amélioration ont été identifiés par les services mais qu'il souhaite dans un premier temps recueillir les propositions des usagers.

Madame Jugan évoque une expérience récente, et fait part de sa difficulté pour accéder à la préfecture. En effet, elle s'est présentée spontanément à la préfecture, sans prendre préalablement rendez-vous et elle regrette de ne pas avoir pu accéder au service souhaité. Monsieur le secrétaire général répond que cette situation lui a en effet été relatée et que ce sujet est bien identifié. Il rappelle que les modalités d'accès à la préfecture sont désormais encadrées, notamment via une prise de rendez-vous en ligne et qu'un temps est nécessaire afin que les habitants s'approprient cette procédure nouvelle. Toutefois, il concède que les modalités d'accueil doivent être adaptées en fonction des situations.

Madame Jugan explique par ailleurs avoir posé une question particulière, il lui avait été alors répondu que l'agent concerné par son dossier était en congé, et qu'elle devait de nouveau solliciter l'agent une semaine plus tard, à son retour.

Madame Cormier demande des précisions sur le point 'réponse à l'information demandé', qui recueille un taux de satisfaction inférieur à 80 %. En effet, elle constate que le taux de satisfaction dépasse 80 % pour la plupart des questions. Madame Tanguy répond que des mesures ont été initiées sur ce point spécifique, notamment à travers la mise à jour du site internet de la préfecture sur différentes procédures et points d'information diverses.

Monsieur le secrétaire général propose à présent d'évoquer les axes identifiés par la préfecture à la suite de l'analyse du questionnaire de satisfaction.

\*Le premier axe de travail concerne l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. En effet, le préfet, lors de sa prise de fonctions, a lui-même mesuré cette problématique et a constaté la nécessité d'entreprendre des actions spécifiques. L'une des premières mesures concerne la mise en place d'une procédure adaptée, visant à accompagner de façon prioritaire et personnalisée les personnes à mobilité réduite. Ainsi, si ces dernières souhaitent réaliser une démarche administrative, elles seront accueillies par l'agent concerné à l'entrée de la préfecture (Boulevard Constant Colmay) et reçues dans un espace dédié et adapté pour y accomplir la démarche. Si elles participent à une réunion, l'accueil se fera à l'entrée principale de la préfecture (Place du Lieutenant colonel Pigeaud) par un agent qui guidera l'utilisateur vers la salle de réunion.

Monsieur le secrétaire général ajoute qu'un registre public de l'accessibilité a été rédigé et sera disponible à l'accueil. De plus, la préfecture va engager prochainement un diagnostic d'accessibilité, qui permettra peut-être d'engager des travaux.

Madame Jugan confirme que l'accessibilité constitue une problématique pour les usagers. Monsieur Loreal indique qu'il serait opportun de communiquer sur la procédure adaptée prévue par les services. Madame Tanguy explique qu'à l'occasion de la prise de rendez-vous en ligne, il est précisé que l'utilisateur à mobilité réduite doivent se signaler en contactant l'accueil de la préfecture.

Au vu des échanges, il est convenu de prévoir une communication spécifique sur ces modalités d'accueil, sur les réseaux sociaux, afin d'informer les usagers.

\*Un autre point ayant émergé de l'enquête de satisfaction comme devant faire l'objet d'une action particulière, concerne la confidentialité. En effet, 72 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité. Afin d'améliorer la confidentialité, un espace écriture a été aménagé à l'accueil. Cet



**PRÉFET  
DE SAINT-PIERRE  
ET MIQUELON**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

espace permet ainsi aux usagers qu'ils le souhaitent de s'isoler du guichet, et ainsi bénéficier d'un espace dédié pour traiter leur dossier personnel avant ou à l'issue d'un rendez-vous.

\*L'obligation de prendre RDV par internet génère 67,50 % de satisfaction. Les modalités de prise de rendez-vous par internet ont été mises en place à l'été 2020, pour des motifs liés au contexte sanitaire, mais également à des exigences en terme de sécurité. L'accès physique des usagers à la préfecture est désormais lié à cette procédure. Certains usagers le regrettent mais cette organisation ne fera pas l'objet de modifications. Monsieur le secrétaire général indique avoir bien conscience que cette modification a bouleversé les habitudes. Toutefois, comme cela a été expliqué précédemment, les personnes rencontrant des difficultés avec l'outil informatique lors de la prise de rendez-vous en ligne peuvent être accompagnées au téléphone par les agents d'accueil.

En ce qui concerne la problématique rencontrée par certains usagers, qui souhaitaient accéder à la préfecture pour poser une question particulière, le secrétaire général rappelle d'une part que le site internet de la préfecture a été mis à jour et comporte de nouvelles informations, et d'autre part que les adresses électroniques fonctionnelles ('courrier', 'réglementation') permettent aux usagers de poser leurs questions par mail.

\*Enfin, le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous constitue un autre point relevé dans le cadre de l'enquête de satisfaction, puisque 68,07 % des usagers le considèrent comme satisfaisant. Monsieur le secrétaire général considère que ce dernier sujet comme assez inattendu, dans la mesure où le délai d'attente pour un rendez-vous est actuellement d'une journée en moyenne. Il explique toutefois que le délai augmente durant la période des vacances scolaires car l'organisation du service nécessite de réduire le nombre de créneaux disponibles. En conséquence, le taux de satisfaction sur ce point pourrait s'expliquer en partie par la période de l'enquête de satisfaction (vacances scolaires). Monsieur Bouwet indique que ce délai est particulièrement faible sur l'archipel, si on le compare au délai d'attente de certaines préfectures en métropole qui s'élève à plusieurs semaines.

Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction, il est décidé de mettre en place l'action correctrice suivante : il s'agira de réduire la durée des plages réservées pour les rendez-vous de 30 minutes à 15 minutes, ce qui permettra ainsi d'augmenter le nombre de créneaux disponibles.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le secrétaire général remercie de nouveau les participants d'avoir accepté d'intégrer le comité local des usagers de la préfecture. Il rappelle l'importance de cette instance dans le cadre de la démarche qualité initiée par la préfecture, et indique qu'elle sera réunie régulièrement.

Le secrétaire général

  
Etienne DE LA FOUCHARDIERE

