



**PRÉFET  
DE SAINT-PIERRE  
ET MIQUELON**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

1204

**Compte-rendu de réunion du 15 novembre 2022**

Secrétariat général  
Direction de la Citoyenneté et de la  
Légalité

Saint-Pierre, le 28 novembre 2022

**Objet : comité local des usagers**

**Participants :**

Madame Morgane TANGUY	Directrice de la Citoyenneté et de la Légalité, préfecture
Monsieur Loïc FOUCHARD	Adjoint au Maire de Saint-pierre
Madame Jannick CORMIER	Directrice de la CACIMA
Madame Isabelle DUMAS-LARRALDE	Déléguée du défenseur des droits
Monsieur Jacques BOUWET	Directeur du service postal
Monsieur Jean-Paul BRIAND	Trésorier du Club de l'amitié
Monsieur Bernard MICHEL	Groupe de participation citoyenne
Madame Cindy CHAIGNON	Directrice des Ressources Humaines et des Moyens, préfecture
Monsieur Nicolas LOREAL	Secrétaire général de l'UD-FO
Monsieur Jean-Pierre CLAIREAUX	Délégué du préfet à Miquelon
Madame Céline BRIAND	Référent qualité

\*\*\*

**1) Présentation de la démarche Qualité**

Madame Tanguy ouvre la réunion en indiquant que le comité local des usagers est réuni dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité engagée par 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 d'associations, ou encore la déléguée du défenseur des droits). La démarche d'amélioration de la qualité a été initiée il y a plusieurs années par la préfecture à travers différents dispositifs successifs de labellisation : Marianne en 2013, Qualipref 2.0 en 2015 puis Qual e pref en 2021.

Madame Tanguy remercie les participants d'avoir accepté de siéger à cette réunion et explique qu'il s'agira dans un premier temps de présenter la dernière enquête de satisfaction, puis d'échanger à partir de ces résultats, sur des propositions d'amélioration et des actions concrètes à mettre en place.

Deux sujets principaux seront abordés dont, tout d'abord, la relation générale avec les usagers composée d'une vingtaine d'engagements sur l'information du public (l'affichage, la diffusion d'informations, etc) et les conditions d'accueil des usagers (le confort, l'accessibilité, etc). La seconde thématique concerne la délivrance des titres (certificats d'immatriculation, permis de conduire, cartes nationales d'identité et passeports).

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

Madame Briand présente les modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction ainsi que les résultats. Cette enquête a été menée du 27 avril au 30 juin 2022. 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.net). Le questionnaire comportait 27 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 85 personnes ont répondu au questionnaire dont 75 % via internet.

### *Eléments généraux*

Les usagers qui se rendent à la préfecture sont majoritairement des particuliers (94%), par rapport aux professionnels (4%), aux associations (1%) et aux élus (1%).

Ils s'y rendent principalement pour une demande ou un renouvellement de titre (81%), mais aussi pour obtenir un renseignement d'ordre général (13%), un rendez-vous, un autre motif (5%), ou une réunion (1%).

### *Accueil téléphonique*

Globalement l'accueil et l'information par téléphone sont bien perçus par le public (89%), et nous pouvons noter une amélioration de la satisfaction (75% en 2021). Une grande majorité des sondés ont cherché à obtenir un renseignement par téléphone (88%), cette démarche étant jugée très accessible grâce à la bonne information des coordonnées téléphoniques (87%).

Les horaires d'accueil téléphonique sont appréciés (83%), ainsi que la facilité à joindre l'accueil (88%). La réponse à l'information demandée est globalement satisfaisante (79%), ainsi que la courtoisie de rigueur (91% de satisfaction).

A noter cependant une baisse du taux de satisfaction concernant la facilité à obtenir l'interlocuteur demandé 73% (84% en 2021).

### *Accueil physique*

Globalement l'accueil physique fourni par le pôle accueil de la préfecture donne satisfaction aux usagers (75%) (81% en 2021), ainsi que la courtoisie de l'agent d'accueil (94%), l'attention et l'écoute portée à l'utilisateur (86%), ou encore la qualité des explications (91%), l'aide à la constitution des dossiers administratifs (79%) et la bonne orientation vers l'interlocuteur demandé (89%).

Le confort des locaux est également jugé satisfaisant (87%), ainsi que la lisibilité de l'affichage et de la signalétique (80%).

Néanmoins quelques points se trouvent en dessous de la cible « plancher » de 75 % de taux de satisfaction :

- *L'accueil spécifique pour les PMR n'est connue du public qu'à 45%. Ce taux est toutefois en amélioration depuis l'an dernier car 31% des personnes avait répondu dans l'affirmative. Le niveau d'appréciation de l'accueil des PMR est quasi identique à l'an dernier, soit 67%.*
- *La confidentialité, avec 70% de satisfaction*
- *La possibilité de prendre RDV par internet est jugée très satisfaisante ou satisfaisante à 58%.*

- Le délai d'attente pour obtenir un RDV, 46% du public estime être satisfait.
- La facilité de stationnement est appréciée à 47%.

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

Madame TANGUY propose aux membres du comité local des usagers de prendre la parole et de donner leur avis sur les points présentés précédemment. Les participants à la réunion indiquent qu'ils n'ont pas eu connaissance de l'enquête de satisfaction lorsqu'elle a été diffusée, par conséquent, la communication de la préfecture doit être renforcée sur les actions initiées, d'autant que le taux de satisfaction est globalement très élevé. La préfecture diffusera la prochaine enquête de satisfaction aux membres du comité local des usagers afin qu'ils puissent y répondre et la diffuser.

#### Accueil PMR

Madame CHAIGNON précise que différentes actions ont été initiées en 2021 et 2022 : une place de parking réservée a été attribuée, des dispositifs spécifiques pour les personnes malentendantes et malvoyantes ont été installés. Cependant ces différents aménagements doivent prendre en compte la configuration des locaux. La lourdeur de la porte d'entrée est mentionnée par les participants. Enfin, des travaux sont actuellement en cours afin d'améliorer encore l'accueil au sein du bureau PMR à l'imprimerie.

Il s'agit de rendre plus visible l'information sur les dispositifs d'accueil PMR, notamment sur le module de prise de rendez-vous en ligne de la préfecture. Cependant, il convient de trouver d'autres vecteurs de communication à destination des personnes âgées qui consultent peu ou pas les réseaux sociaux, car certaines démarches sur internet restent difficiles pour les retraités. De plus, il sera important de communiquer davantage sur le point d'accueil numérique, qui permet d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives.

#### Délai pour obtenir un rendez-vous

Le délai varie de 1 à 5 jours, en fonction des périodes de l'année, ce qui constitue un délai bien inférieur à celui constaté en métropole.

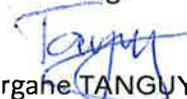
Par ailleurs, l'absence de réponse à un courrier adressé à la préfecture, dans les 10 jours, est remontée.

Lisibilité et affichage : l'affichage a été simplifié dans le sas d'entrée, afin de faciliter l'accès à la préfecture.

Stationnement : deux places de parking sont réservées aux usagers : bien qu'elles ne soient pas systématiquement utilisées, les usagers jugent que le stationnement constitue un point d'amélioration. Les participants émettent l'hypothèse que certains usagers ne savent pas que des places de stationnement leur sont réservées, en conséquence, cette inscription devrait être rendue plus visible.

Madame Tanguy remercie les participants pour les échanges et les propositions d'actions qui seront prises en compte afin d'améliorer l'accueil des usagers à la préfecture.

La directrice de la citoyenneté  
et de la légalité



Morgane TANGUY

