



**COMITE DE PILOTAGE « QUAL-E-PREF »**

Réunion du 03/02/2022 - Salle Verlaine

**compte-rendu**

	<b>Ordre du jour</b>
15h45	Accueil des participants et présentation de la démarche qualité
16h00	1 – Présentation et contexte de la démarche Qual-e-pref 2 – Présentation des modules et des engagements Qual-e-Pref 3 – Résultats de l'enquête de satisfaction 4 – Résultats de l'auto-diagnostic 2021 5 – Plan d'action 6 – Points d'attention
16h45	– Tour de table – Fin de la réunion

Participants :

**M. Olivier DELCAYROU**, secrétaire général de la Préfecture - Président du COPIL

**Mme Véronique NARBONI**, directrice du secrétariat général commun départemental - SGCD

**M. Fabrice LEONI**, directeur du CERT - préfecture de la Moselle

**M. Saïd BOUGUERRA**, adjoint au directeur du CERT - préfecture de la Moselle

**M. Jérôme KNOBLOCH**, chef de pôle relation à l'utilisateur DII, correspondant qualité – préfecture de la Moselle

**M. Florent JAUGEON**, chef de service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) - SGCD

**Mme Noëilly BALLABIO**, cheffe du service communication interministérielle, cabinet du préfet – préfecture de la Moselle

**M. Pierre-Louis COSSON**, webmestre au service de la communication interministérielle, cabinet du préfet – préfecture de la Moselle

**Mme Sylvie MARTINY**, adjointe de la cheffe de pôle organisation et performance collective, service de l'innovation et de l'accompagnement (SIA) - SGCD

**Mme Sophie CUVILIER**, cheffe du service de la relation avec les usagers (SRU) et référente qualité SGCD

**Mme Amélie PIERRE**, assistante qualité - service de la relation aux usagers (SRU) - SGCD

## **1 - Présentation et contexte de la démarche Qual-e-pref**

### **a - Le contexte général**

La préfecture de la Moselle s'est engagée, depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers avec l'obtention de la certification Marianne en 2012 et la labellisation Qual-e-Pref 2.0 en 2015.

L'objectif de la démarche Qual-e-Pref est la labellisation de la préfecture pour septembre 2022, avec un audit interne prévu en avril 2022 et un audit externe en juin 2022.

## **2 - Présentation des modules et des engagements Qual-e-Pref**

**Sept** modules portent sur la démarche qualité, les deux modules obligatoires sont retenus par la préfecture de la Moselle pour l'obtention du label d'ici l'été :

- module 1 « Relation générale avec l'utilisateur » avec 20 engagements ;
- module 2 (obligatoire pour les préfectures dotées d'un CERT) « Délivrance des titres hors étrangers » avec 3 engagements.

Les **23** engagements sont vérifiés par des éléments de preuve et des entretiens menés avec les agents ou chefs de bureau concernés. Par ailleurs, un dispositif de contrôle interne est mis en place ainsi qu'une mise à jour de la base documentaire avec l'aide des services concernés.

**Un calendrier a été établi afin d'analyser ce qui a été fait et ce qui reste à formaliser pour l'obtention du label Qual-e-Pref. Un auto-diagnostic a été mené au cours du 3trimestre 2021 suivi par un plan d'action en janvier 2022.**

## **3 - Résultats de l'enquête de satisfaction**

L'enquête a été menée de façon dématérialisée du 10 mars au 7 avril 2021 (171 participants) sur 4 items principaux :

- la typologie des usagers et les motifs de déplacement
- la satisfaction sur l'accès à l'information avant le déplacement en Préfecture
- la satisfaction sur l'accueil
- la satisfaction générale

**La majorité des déplacements en Préfecture concerne les services de la direction de l'intégration et de l'immigration ainsi que le point numérique.**

Le taux de satisfaction est en baisse par rapport à 2019. 54 % des usagers sont satisfaits des conditions d'accueil en 2021 contre 84 % en 2019.

## **4 - Résultats de l'auto-diagnostic de 2021**

- Les engagements du module 1 « relation générale avec les usagers » sont réalisés à hauteur de 70 %.
- Les engagements du module 2 « délivrance de titres - CERT » sont réalisés à hauteur de 75 %.

Les taux de réalisation sont les suivants :

- canal internet : 85 %
- réseaux sociaux : 77 %
- téléphonie : 73 %
- accueil physique : 70 %
- courriers/courriels : 44 %

Les points forts :

- l'enquête de satisfaction réalisée en avril 2021
- la mise à jour du guide de l'accueil
- la mise à jour du registre d'accessibilité
- la diffusion des informations générales sur l'ensemble des moyens de communication
- le suivi des réclamations des usagers avec une réponse apportée dans les délais
- des fiches de procédure déjà existantes et suivies.

Les axes de progression :

- le suivi et le traçage du courrier
- les bonnes pratiques d'utilisation du téléphone
- la gestion des files d'attente à l'accueil général
- la formation de tous les agents d'accueil du standard
- la communication de la démarche qualité avec la mise à jour du site intranet.

## **5 - Plan d'actions**

L'auto-diagnostic découle sur le plan d'action suivant :

- 1) mise en place d'un écran d'affichage dans le hall d'accueil
- 2) rédaction d'une fiche de procédure concernant la mise à jour des informations communiquées au public
- 3) afficher la charte de l'utilisateur
- 4) réaliser les enquêtes mystères
- 5) sensibiliser les agents d'accueil et du standard au guide de l'accueil
- 6) équiper d'un badge tout agent qui accueille du public
- 7) réunir le Comité Local des Usagers (CLU)
- 8) former tous les agents qui accueillent du public
- 9) améliorer le temps d'attente et l'organisation des files à l'accueil général.
- 10) mettre à jour le Service Vocal Interactif du standard (SVI)
- 11) rédiger une note sur le basculement des lignes téléphoniques sur messagerie en cas d'absence ainsi que sur les bonnes pratiques téléphoniques
- 12) appliquer la charte graphique
- 13) assurer la traçabilité des courriers/courriels de demande d'informations générales dans les délais impartis
- 14) réaliser un plan de communication
- 15) créer ou actualiser les fiches de procédures

Le plan d'action est validé par le COPIL avec l'ajout d'une 16ème action : « communiquer sur la démarche Qual-e-pref auprès des agents de la Préfecture » via la mise à jour d'intranet, la lettre du SGCD et par la diffusion de mails d'information relayés par les chefs de service.

## **6 - Points d'attention**

Quatre points d'attention ont été soulevés :

- x **la gestion des files d'attente à l'accueil** : l'organisation des files d'attente avec et sans rendez-vous. Mettre à jour le G.F.A (Guide de File Attente).  
80 % des rendez-vous concernent le séjour, la file d'attente problématique est celle des « sans rendez-vous ».
- x **le traçage/suivi des courriers/courriels** : il concerne les demandes d'informations générales et les demandes de rendez-vous. L'équipe qualité engage une réflexion sur un outil commun de suivi des courriers afin de pouvoir vérifier le respect des délais de réponse. Elle reviendra vers les services concernés dès qu'un outil adapté sera élaboré.
- x **une mise à jour du S.V.I.** : créer un message vocal pour permettre le basculement des lignes téléphoniques sur la messagerie en cas d'absence.
- x La démarche qualité sera présentée au prochain CT.
- x **Un comité local des usagers (CLU) aura lieu le 29/03/2022.** Il réunit des représentants des usagers, des collectivités territoriales, des associations familiales, et des services de la préfecture. Son rôle est d'apporter une réponse aux suggestions et aux observations afin d'améliorer le service rendu aux usagers de la Préfecture.