



COMITE LOCAL DES USAGERS
Réunion du 29/03/2022 - Salle Verlaine
compte-rendu

| | Ordre du jour |
|-------|--|
| 9h00 | Accueil des participants Tour de table Présentation de la démarche qualité |
| 9h10 | 1 – Présentation du comité local des usagers et de la démarche Qual-e-Pref 2 – Résultats de l'enquête de satisfaction 3 – Résultats de l'enquête mystère 4 – Présentation du plan d'action Qual-e-Pref 5 – Recueil des suggestions d'amélioration de l'accueil des usagers |
| 10h10 | Fin de la réunion |

Participants :

M. Olivier DELCAYROU, secrétaire général de la Préfecture

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

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

Mme Laure BOURCIER, cheffe de section du CERT – préfecture de la Moselle

Mme Amélie GUYOT, cheffe du service départemental de la communication interministérielle et représentante de Mme Parvine LACOMBE, directrice de cabinet

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

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

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

Mme Martine MICHEL, vice-présidente de l'Eurométropole de Metz, maire de Pournoy La Chétive, représentante de M. François GROSDIDIER, président de l'Eurométropole de Metz

Mme Gertrude NGO KALDJOP, représentante de M. François GROSDIDIER, maire de Metz

M. Yves MOLTER, représentant de M. Philippe Fischer, président de la chambre de métiers et de l'artisanat de la Moselle

Mme Doriane STARK, responsable du pôle entrepreneuriat à la chambre du commerce et de l'industrie de Moselle Métropole Metz, représentante de M. Fabrice GENTER

M. Bernard MAUSSION, administrateur de l'association UFC Que Choisir, représentant de M. Jean-Pierre LAMARCHE.

M. Fouad KADOUR, responsable du pôle juridique de Fédération Famille de France de Moselle

Mme Bénédicte SCHOONEMAN, représentante de l'Union départementale des associations familiales (UDAF) de la Moselle

Mme Laure PORTIER, stagiaire IRA au secrétariat général commun départemental - SGCD

1 - Présentation du comité local des usagers et de la démarche Qual-e-Pref

a. Le comité local des usagers

Le comité local des usagers est une instance consultative qui se réunit une fois par an afin de contribuer aux évolutions et être force de proposition dans l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

Ce comité est composé de plusieurs collègues avec des représentants des collectivités territoriales, des représentants des usagers, des représentants des professionnels, des représentants des associations et des services de la préfecture.

b. Présentation de Qual-e-Pref

Le plan préfecture nouvelle génération (PPNG) de 2017 a entraîné l'élaboration d'un nouveau référentiel qualité dénommé Qual-e-Pref. Cette démarche a été initiée par la préfecture en 2019. Les préfectures doivent être labellisées avant septembre 2022.

La démarche Qual-e-Pref porte sur 7 modules. Deux de ces modules sont obligatoires pour la préfecture de la Moselle. Il s'agit du module 1 « Relation générale à l'utilisateur » et du module 2 « Délivrance des titres hors étrangers ».

Le module 1 « Relation générale à l'utilisateur » porte sur 20 engagements et concerne 5 canaux de contact :

- physique ;
- téléphonique ;
- par courriers et courriels ;
- par internet ;
- à travers les réseaux sociaux.

Le module 2 « Délivrance des titres hors étrangers » porte sur 3 engagements.

2 - Résultats de l'enquête de satisfaction

Une enquête sous forme dématérialisée réunissant 171 participants a été menée du 10 mars au 7 avril 2021 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 le service du droit des étrangers.

Par rapport à 2019, l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux par les usagers augmentent. Le taux de satisfaction des démarches préalables par internet est en baisse. Le taux de satisfaction des contacts téléphoniques est en hausse.

L'accueil dans les locaux satisfait 53 % des usagers. Les facilités d'accès de la préfecture représentent la thématique la moins satisfaisante. La prise en charge des usagers satisfait 47 % des usagers. Le délai d'attente au guichet représente la thématique la moins satisfaisante.

Globalement, 54 % des usagers sont satisfaits des conditions d'accueil. Ce qui représente une baisse par rapport à 2019 (84 %). Cette baisse peut s'expliquer par le contexte de la crise sanitaire mais également par la forme dématérialisée de l'enquête menée. Il est notable que 30 % des usagers ne se sont pas prononcés sur la satisfaction de l'accueil.

3 - Résultats de l'enquête mystère

L'enquête mystère concerne l'accueil téléphonique. Le standard permet d'obtenir un premier niveau d'information. Il gère entre 12 000 et 13 000 appels par mois allant parfois jusqu'à 24 000 appels. Il s'agit d'un standard mutualisé avec les directions départementales interministérielles et les sous-préfectures. Ce standard fonctionne sans interruption et dispose de 5 postes opérateurs.

30 appels ont été réalisés afin d'évaluer le standard sur 4 critères. Les points forts révélés par cette enquête sont :

- la politesse et la courtoisie de l'agent ;
- le langage simple et adapté ;
- l'information attendue donnée.

Les points à améliorer sont :

- le temps d'attente ;
- les échanges brefs et peu développés.

4 - Plan d'action

Un auto-diagnostic a abouti sur un plan d'action contenant 16 actions :

- 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

16) communiquer sur la démarche Qual-e-Pref auprès des agents de la préfecture

La mise à jour des informations contenues sur internet et sur les réseaux sociaux représente également un point important.

5 – Suggestions d'amélioration de l'accueil des usagers par les participants

Des points d'attention ont été relevés :

- ◆ Des personnes extérieures à la préfecture sont parfois invitées à rentrer dans les locaux sans être accompagnées jusqu'à leur lieu de rendez-vous. Outre les difficultés à s'orienter au sein des locaux, cela suppose un risque sécuritaire qui ne répond pas aux instructions données. Les consignes seront rappelées aux services : l'utilisateur doit être accompagné au sein des locaux par un agent du service concerné, après que celui-ci ait été prévenu de l'arrivée de la personne par l'accueil général.
- ◆ La dématérialisation pose des difficultés à certains usagers qui ne connaissent pas suffisamment les points numériques au sein du département et s'adressent souvent aux associations.

Des précisions ont été demandées portant sur :

- ◆ Les modalités de contrôle et d'évaluation des engagements concernant la qualité de l'accueil des usagers.
 - Un premier autodiagnostic a été réalisé par le référent qualité de la Préfecture afin de recenser l'existant et ce qui est à faire.
 - L'enquête mystère (qui mesure la qualité de l'accueil téléphonique) a été effectuée par un agent contractuel de la préfecture non connu des services.
 - L'audit interne qual-e-pref est effectué par un agent labellisé d'une autre préfecture.
 - L'audit externe est effectué par un prestataire extérieur de l'agence SOCOTEC, qui décidera ou non de la labellisation de la préfecture.
- ◆ La fermeture de l'accueil général à 15h30. La file d'attente sans rendez-vous présente des délais très variables. Toutefois, une affiche permet d'informer les usagers de la fermeture des portes à 15h30, permettant à la file de s'autoréguler à partir de 15h.

Pour le préfet et par délégation,

Le secrétaire général

Olivier Delcayrou

