



Préfecture de Moselle

Direction des Ressources et
Humaines et des Moyens

Mission d'Appui au
Changement et du Pilotage de
la Performance

Affaire suivie par :
Mme Muriel DAVAL
muriel.daval@moselle.gouv.fr
03 87 34 88 42

Metz, le 19 février 2019

Le préfet de la Moselle

à

Mesdames et messieurs les Secrétaires
Généraux des sous-préfectures,
Mesdames et messieurs les Directeurs et
Chefs de service de la préfecture.

Objet : Compte-rendu du COPIL Performance Qualité du 1^{er} février 2019.

P.J : Résultats annuels 2018 des indicateurs de performance,
Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers en fin d'année 2018,
Référentiel Qual-e-pref.

Le COPIL s'est réuni sous la présidence de M. le Secrétaire Général de la préfecture de Moselle.

Participants :

- M. DELCAYROU, Secrétaire Général de la Préfecture de Moselle,
- M. SALIN, Sous-préfet de l'arrondissement de Sarreguemines,
- Mme CUNY, Adjointe à la Directrice des Ressources Humaines et des Moyens Mutualisés, cheffe du Bureau des Ressources Humaines de la préfecture de Moselle,
- Mme CHAMBON, Directrice de la Direction de l'Immigration et de l'Intégration,
- M. ROGRON, Directeur de la Direction de Citoyenneté et de Légalité,
- M. LUDMANN, Directeur du Service Interministériel des Systèmes d'Information et de Communication,
- Mme HOARAU, Secrétaire générale de la sous-préfecture de Forbach-Boulay-Moselle,
- Mme BOUR, Secrétaire générale de la sous-préfecture de Sarreguemines,
- Mme GACHOTTE, Secrétaire générale de la Sous-préfecture de Sarrebourg-Château-Salins,
- Mme MOUGEL, Adjointe à la Directrice de la Coordination et de l'Action Territoriale,
- M. BOUGUERRA, Adjoint à la Directrice du Centre d'Expertise des Ressources Titres CNI/PSP de la région Grand Est,
- Mme ERMEL, Chargée des missions transversales (DII),
- Mme SIMONIN, Cheffe pôle risques bâtimentaires, naturels et sanitaires, risques de la vie courante, secourisme.
- Mme DAVAL, Cheffe de la Mission d'appui au changement et au pilotage de la performance,
- Mme OUAMARA, Référente Qualité de la préfecture de la Moselle.
- Mme ASTHER, Adjointe à la cheffe de la Mission d'appui au changement et au pilotage de la performance,
- Mme STEIN, Assistante Contrôle de gestion à la Mission d'appui au changement et au pilotage de la performance,
- Mme MARTINY, Direction des Ressources Humaines et des Moyens.

Absents excusés :

- M. GIROT, Directeur de Cabinet,
- Mme DULAMON, Sous-préfète de l'arrondissement de Forbach,
- Mme MARTIN, Sous-préfète de l'arrondissement de Sarrebourg,
- M. BONNET, Sous-préfet de l'arrondissement de Thionville,
- M. CITERLE, Secrétaire général de la sous-préfecture de Thionville
- Mme KINNEL, Cheffe du service de la sécurité intérieure
- Mme BALLABIO, Cheffe du service départemental de la communication interministérielle,
- Mme SALLES, Référente fraude départementale,
- Mme LEONI, Directrice du Centre d'Expertise des Ressources des titres CNI/PSP de la région Grand-Est,
- Mme DOUVROY, Directrice de la Coordination et de l'Action Territoriale,
- M. LEONI, Directeur des Sécurités
- Mme NARBONI, Directrice des Ressources Humaines et des Moyens Mutualisés.

M. DELCAYROU ouvre la séance du comité de pilotage départemental de la qualité et de la performance.

1. Bilan de l'enquête de satisfaction

Une enquête satisfaction a été réalisée du 19 novembre au 21 décembre 2018 auprès des usagers se présentant en préfecture. 311 questionnaires ont été recueillis. L'analyse des résultats met en exergue un taux de satisfaction globale de 98%, résultat en progression par rapport à l'année précédente (92% d'usagers globalement satisfaits en 2017).

Concernant la typologie d'usagers interrogés dans le cadre de cette enquête de satisfaction, 94% d'entre eux sont des particuliers qui se déplacent majoritairement pour réaliser des télé-procédures au point numérique. L'enquête a permis de constater que les usagers apprécient les modalités d'accès et la qualité de l'accueil au point numérique (98% des usagers interrogés sont satisfaits).

Plusieurs points ont permis de mesurer la qualité de l'accueil physique (disponibilité, courtoisie, orientation vers le bon service...). Ils sont pour la plupart en progression et dépassent tous la cible attendue de 75%.

Globalement, quel que soit le canal d'entrée utilisé par l'utilisateur (accueil téléphonique, physique, site internet et réseaux sociaux), on observe une hausse de la satisfaction. Ces résultats traduisent l'implication des agents dans la qualité de l'accueil.

- **Les résultats feront l'objet d'un affichage dans le hall d'accueil de la préfecture et d'une mise en ligne sur le site internet de la préfecture.**

2. Qual-e-pref

Déploiement du nouveau référentiel qualité : « Qual-e-pref », axé sur le numérique (dématérialisation et développement des télé-procédures).

L'objectif du ministère est une labellisation d'ici 2021 de 100% des préfectures et des sous-préfectures dotées d'un CERT.

S'agissant de la préfecture de la Moselle, l'objectif est de labelliser le site préfecture fin 2019 sur les modules obligatoires suivants :

- 1 : « relation générale avec les usagers »
- 2 : « délivrance de titres (hors étrangers) » pour le CERT CNI/Passeport du Grand Est.

Les principales différences entre Qualipref 2.0 et le nouveau référentiel concerne le module 1 avec :

- Le renforcement de l'information sur le fonctionnement des services avec la mise en place de nouveaux engagements tels que la mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (3400) pour les télé-procédures.
- Priorité est donnée sur la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap, ainsi que sur la formation des agents d'accueil (physique et téléphonique).
- Les délais de réponse aux suggestions, réclamations et demandes d'information générale sont abaissés à compter du 1^{er} janvier 2020. Le délai de réponse à un courrier est fixé à 10 jours et non plus 15 jours. De plus, le parallélisme des canaux de réponse n'est plus exigé. Il est donc possible de répondre à un courrier par un appel téléphonique.
- **Ce changement implique une utilisation et un enregistrement systématiques des réponses apportées aux usagers dans la GED (traçabilité des réponses).**

Le calendrier prévisionnel de labellisation est validé en séance par l'ensemble des représentants des services de la préfecture.

Les actions à réaliser :

- Identification des groupes de travail et désignation des correspondants qualité au sein des services (nomination d'un référent par service afin d'assurer le bon déploiement du référentiel).
- **Un appel aux volontaires sera prochainement effectué prochainement**
- Validation du périmètre de labellisation (intégration ou non des sous-préfectures dans la démarche de labellisation, mise en œuvre de la démarche au sein des sous-préfectures, ...).
- Finalisation des autodiagnostic (analyse des écarts entre les pratiques des services et les exigences du référentiel).
- Préparation du plan d'action
- Création d'une rubrique « qualité » sur l'intranet de la préfecture afin de communiquer sur l'avancement de la démarche.