

Metz, le 10 janvier 2024

Affaire suivie par : Sylvie Martiny  
Tél : 03 87 34 89 82  
E-mail : [sylvie.martiny@moselle.gouv.fr](mailto:sylvie.martiny@moselle.gouv.fr)

PJ : liste des participants  
diaporamas

## **COMITÉ LOCAL DES USAGERS (CLU)** Compte-rendu - 07/12/2023

Le comité local des usagers (CLU) en lien avec les démarches qualité suivies par la préfecture de la Moselle s'est tenu sous la présidence de Monsieur Richard SMITH, secrétaire général, le jeudi 7 décembre 2023 à Metz.

En ouverture de la séance, M. le Secrétaire Général rappelle l'engagement des services déconcentrés de l'État dans les démarches qualité. Il souhaite une réunion d'échanges, en particulier sur les méthodes déployées pour recueillir dans les meilleures conditions l'avis des usagers sur le service rendu et ainsi pouvoir identifier des pistes d'améliorations.

Les participants se présentent lors du tour de table proposé (cf. liste des participants en annexe 1).

### Ordre du jour :

1. Présentation des démarches qualité : Qual-e-pref vers Quali-ATE et le programme Services Publics +, par Sylvie Lombard, cheffe du pôle performance, écoresponsabilité, formation, référente qualité ;
2. A l'écoute des usagers : l'enquête de satisfaction 2023 et les résultats de l'enquête mystère 2023, par Sylvie Martiny, adjointe de la cheffe du pôle performance, écoresponsabilité, formation ;
3. Plan d'actions pour la qualité de l'accueil, par Jean-Philippe Nassara, chef du service relation usagers (SRU), correspondant qualité ;
4. Plan d'actions pour la qualité du service rendu (CERT CNI/passeport), par Saïd Bouguerra, adjoint au directeur du Centre Expertise et de Ressources des Titres, correspondant qualité ;
5. Échanges avec les représentants des usagers.

### **1. Présentation des démarches qualité :**

La préfecture de la Moselle s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur, au fil des programmes et des labels.

Ces démarches ont pour objectif de créer une dynamique participative de progrès continu dans le fonctionnement d'un service (qualité interne), de la satisfaction des usagers (qualité externe) et de la relation à l'utilisateur (QVT agents).

Ces démarches confirment que l'accueil des usagers est une thématique importante des services de l'État, inscrite dans les politiques prioritaires du gouvernement et dans le référentiel des missions prioritaires des préfectures 2022-2025, avec des enjeux tels que la coordination d'un accueil multi-canal des usagers, un accompagnement à la dématérialisation des procédures avec le réseau France Services et les points d'accueil numériques (PAN).

- **Une démarche qualité spécifique du MIOM : Qual-e-pref => Quali-ATE en 2024**

Qual-e-pref est un référentiel propre au ministère de l'intérieur et des outre-mer (MIOM). La préfecture de la Moselle a été labellisée Qual-e-pref en juillet 2022, sur deux modules :

- le module socle "relation générale avec les usagers" qui encadre l'accueil général et le PAN ; il concerne tous les canaux de contact : physique (accueil général, PAN, accueil aux guichets, prise de RDV), téléphone (serveur vocal interactif, standard et ligne directe), courriers et courriels de demande d'information générale, internet (mail, formulaire de contact), réseaux sociaux;
- le module Métier "délivrance de titres-CERT" qui porte des engagements sur les procédures pour compléter les dossiers déposés le cas échéant, des objectifs de délais de délivrance, la lutte contre la fraude pour une délivrance sécurisée.

Aujourd'hui, le référentiel qual-e-pref tend à évoluer. Un nouveau référentiel quali-ATE est prévu en 2024 afin de prendre en compte les évolutions suivantes :

- la création du SGCD qui gère le courrier, l'accueil téléphonique et physique en Moselle, pour le compte de la préfecture,
- la dématérialisation croissante des procédures (ANEF, le système d'information sur les armes SIA, ...),
- la prise en compte des engagements SP+.

La préfecture devra être certifiée, d'ici le 31 décembre 2025, sur les deux modules socles généraux obligatoires et deux modules métier : le module "délivrance de titres-CERT" et un 2ème module qui sera choisi selon les enjeux spécifiques relevés à la préfecture de la Moselle et les exigences du référentiel.

Ce nouveau programme assurera la continuité d'une démarche qualité cohérente au sein des services l'administration territoriale de l'État (ATE).

- **Une démarche qualité interministérielle : Services publics + (SP+)**

Dans la continuité du référentiel de la charte Marianne, SP+ est un programme interministériel d'amélioration continue de la qualité centré sur l'expérience des usagers. Il vise à offrir aux usagers des services, plus proches, plus simples, plus efficaces. Il est mis en œuvre par le ministère de la transformation et de la fonction publique (MTFP) dans l'**ensemble des services publics**, pour répondre aux attentes prioritaires des français : amélioration des délais de traitement, accès à un interlocuteur compétent et à une relation personnalisée, rationalisation des démarches, simplification de la communication et des formulaires.

Les 8 engagements intègrent notamment des notions telles que la posture de confiance a priori, la proactivité de l'administration, l'attention particulière aux publics fragiles, l'écoresponsabilité des services.

Son déploiement progressif sera suivi par le sous-préfet en charge des services publics.

Des résultats de services ainsi que des moyens de communication externe et interne ont été présentés au cours du comité (affiche transparence SP+ du 3ème trimestre 2023, résultats de l'enquête de satisfaction des usagers 2022)

Au 3ème trimestre 2023 :

Délai moyen de délivrance des CNI-passeports était de 14 jours ;  
Délai moyen de délivrance des permis de conduire était de 50 jours ;  
Délai moyen de certificats d'immatriculation des véhicules était de 7 jours.

## 2. À l'écoute des usagers :

L'un des engagements commun aux démarches qualité est de mesurer une fois par an la satisfaction des usagers vis-à-vis de leur accueil dans les services.

- **Enquête de satisfaction des usagers**

L'enquête de satisfaction est un outil qui permet de mesurer la satisfaction et la perception des usagers à l'égard du service rendu ou de la complexité des démarches. Les retours d'expériences, les ressentis, les témoignages et les suggestions sont mis en regard de la vision des agents publics et des partenaires afin d'améliorer collectivement et en continu la qualité du service rendu.

L'enquête de satisfaction des usagers 2024 de la préfecture de la Moselle proposée du 6 novembre au 8 décembre 2023 s'articule autour de 4 rubriques : la typologie des usagers et motif du déplacement, la satisfaction sur l'accès à l'information avant le déplacement en préfecture, la satisfaction sur l'accueil en préfecture et la satisfaction générale.

Le résultat et l'analyse de l'enquête peuvent donner lieu à des d'actions afin d'améliorer la qualité du service délivré.

En 2022, le taux de satisfaction globale des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction des usagers proposée par la préfecture de la Moselle était de 60 %.

- **Enquête mystère auprès du standard de la préfecture de la Moselle**

L'enquête mystère est un outil qui permet d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique.

Les questions posées étaient d'ordre général au sujet de démarches diverses (stage, CNI, titre de séjour, élections...) et de questions d'ordre pratique (préparer sa venue en préfecture, formuler une réclamation, horaires, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, équipements disponibles...).

Globalement, la qualité de la prise en charge des usagers par les agents du standard est satisfaisante, même si une baisse a été constatée entre 2022 et 2023.

Les points de vigilance restent :

- ✓ la courtoisie pour favoriser contact humain de qualité,
- ✓ l'appropriation par les agents en charge de l'accueil téléphonique du site internet des services de l'État en Moselle – [www.moselle.gouv.fr](http://www.moselle.gouv.fr) .

## 3. Plan d'actions pour la qualité de l'accueil du service relation usagers (SRU)

### Présentation du service :

17 agents répartis sur 3 pôles (pôle numérique, pôle accueil général, pôle standard) qui assurent les missions principales suivantes :

- Délivrer une information de 1<sup>er</sup> niveau aux usagers ;
- Orienter les usagers vers les interlocuteurs compétents ;
- Appuyer les usagers dans leurs démarches dématérialisées.

Chiffres clés 2022	Points clés de l'activité 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 060 appels traités par le standard : 47 % appels sur la thématique « droit des étrangers »</li> <li>- 79 045 usagers reçus : 73 % sans RDV 27 % avec RDV</li> <li>- 1 580 usagers ont bénéficié de l'appui du PAN</li> <li>- 1 092 courriers envoyés aux usagers en réponse à leur demande</li> <li>- 9 000 courriels traités sur la BAL de la préfecture (réorientation vers les services ou réponse générale) : pref-webmestre@moselle.gouv.fr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux d'appels aboutis = 90 %</li> <li>- augmentation des appels à destination des DDI, suite à la mutualisation complète du standard</li> <li>- 85% des usagers qui se présentent à l'accueil souhaitent une information liée aux titres étrangers dont 57 % viennent prendre des informations sur le traitement de leur dossier</li> <li>- PAN : stabilisation du nombre de demandes de d'accompagnement sur les démarches ANTS (appropriation par les usagers)</li> </ul>

La polyvalence des agents du standard et des agents de l'accueil général permet un enrichissement de leurs missions ainsi qu'une approche omnicanale qui leur apporte une vision plus globale.

#### **Le cadre général :**

Le service s'appuiera sur le document de cadrage « missions prioritaires des préfectures 2022-2025 » qui définit l'élargissement et la diversification des modalités d'accueil comme l'une des missions prioritaires du MIOM.

Le plan téléphone interministériel est également un cadre qui fixe des objectifs :

- taux de « décrochés » de 85 % à fin de 2024
- accessibilité aux personnes en situation de handicap à fin 2025.

#### **Les objectifs du service :**

- Mettre en œuvre le plan de formation ministériel dédié ;
- Déployer des solutions innovantes :
  - déploiement d'une plate-forme permettant l'envoi d'éléments aux usagers par SMS, plus simple et rapide qu'un mail ;
  - possibilité de recourir à un prestataire dans le cadre de l'accessibilité au standard pour les personnes en situation de handicap et pour les personnes entendant non-francophones ;
- Adapter les outils d'information du public en lien avec la dématérialisation (accès en consultation à l'ANEF pour les agents d'accueil) ;
- Consolider l'articulation entre le SRU et la direction de l'immigration et de l'intégration (DII), notamment dans le cadre du guichet d'urgence ;
- Étude relative à l'amélioration du parcours usagers ;
- Renouvellement du mobilier de l'accueil ;
- Elargissement de l'offre de services du PAN à d'autres procédures MIOM (système d'information sur les armes, démarches relatives aux associations, agrément VTC, paiement et contestation des amendes...).

#### **S'agissant des conclusions de l'enquête mystère « standard »**

En réponse aux constats sur le délai de réponse, le temps d'attente et la courtoisie, des trames d'entretiens téléphoniques et de durée recommandée seront mises en place. Elles permettront d'homogénéiser les réponses avec des éléments clés et des éléments de langage pour dispenser des réponses fiables sur le fond et sur la forme à l'utilisateur.

L'approche quantitative de la durée d'un entretien téléphonique selon le type d'appels favorisera la prise en charge de plus d'appels et par conséquent limitera le temps d'attente des appelants.

#### **4. Plan d'actions pour la qualité du service rendu (CERT CNI/passeport)**

Dans un contexte de hausse soutenue de la demande de titres depuis 2022, hausse qui devrait vraisemblablement se poursuivre durant les 3 prochaines années, l'État s'est engagé à apporter des moyens adaptés aux communes équipées de dispositif de recueil et aux préfectures. Ce plan d'actions a permis une amélioration significative du service rendu en termes de délais de délivrance des titres, grâce à plusieurs leviers.

Le nombre de communes de Moselle équipées d'un dispositif de recueil est passé de 34 début 2022 à 50 fin décembre 2023, dont 8 France services.

Afin de faciliter la prise de rendez-vous et conformément au principe de déterritorialisation, l'ANTS a déployé un moteur de recherche qui permet aux usagers d'effectuer leur demande dans la mairie de leur choix sur l'ensemble du territoire français.

Afin de réduire les délais de rendez-vous l'Etat a également incité financièrement les mairies à augmenter leur capacité d'accueil (extension des plages de RDV, samedi matin).

Du côté des services de l'Etat, des effectifs supplémentaires ont été alloués au CERT afin d'augmenter significativement sa capacité de traitement des demandes de titres.

En complément, les instructeurs ont été mobilisés plusieurs samedis matin pour des opérations de déstockage.

Pour faire face aux situations particulières (départ imminent, formalités administratives), 2 agents sont mobilisés au quotidien pour effectuer des traitements prioritaires, ou délivrer des passeports temporaires dits d'urgence.

Au 31/10/2023, le flux de titres entrant s'établissait à plus de 919 000, en hausse de plus de 22 % par rapport à la même période de 2022. Les demandes recueillies pour la Moselle représentent plus de 186 000.

En ce qui concerne le stock, de 35 000 titres début janvier, avec un pic à 56 000 fin mai, il s'élevait à 10 400 titres fin octobre.

#### **Echanges avec les représentants des usagers :**

M. Jean-Pierre LAMARCHE (UFC - que choisir) se montre sceptique sur l'utilisation des réseaux sociaux comme outils de communication pour des informations concernant l'administration française.

⇒ la préfecture de la Moselle a multiplié ses supports de communication et d'information. Les informations dispensées sur les réseaux sociaux sont de nature générique sur des procédures ou pour attirer l'attention sur un point précis.

Mme Estelle LADAME (UDAF) interroge les représentants de la préfecture sur les destinataires des enquêtes de satisfaction. Elle suggère que les services sociaux en soient destinataires. En effet, lorsqu'ils interviennent pour le compte d'usagers accompagnés, ces services peuvent identifier et signaler de façon objective des dysfonctionnements.

⇒ cette proposition est accueillie favorablement. Mme Estelle LADAME en sa qualité de directrice du pôle accompagnement social et protection des personnes sera contactée pour être un relais auprès des services sociaux.

#### **Conclusion**

L'enjeu pour 2024 est de rester dans une démarche d'amélioration continue, attentif aux attentes des usagers. Il s'agira d'optimiser les circuits de collecte de l'appréciation des usagers, en réactivant le réseau des acteurs professionnels comme relais, ou en internalisant à certaines étapes la demande d'avis de l'utilisateur, en continu ou sur des temps dédiés (outil SMS).

La démarche de labellisation Quali-ATE sera engagée pour la préfecture, le déploiement du programme de Services publics + sera initié dans les DDI et les sous-préfectures.

Services Publics + ayant une vocation à concerner l'ensemble des acteurs publics, il est important de valoriser l'activité des 32 maisons France Services qui recueillent un taux de satisfaction très élevé (90 % usagers satisfaits, 84 % de réponses apportées en 1 seul contact).

M. le Secrétaire Général clôture ce comité en rappelant l'importance de ces démarches pour garantir la qualité du service rendu au quotidien et valoriser le travail des agents. Il remercie les participants pour leur présence, ainsi que pour leurs interventions.

Pour le préfet, et par délégation,  
le secrétaire général

Richard Smith



## **Annexe – 1**

### **Liste des participants et excusés au comité local des usagers du 7/12/2023**

#### **Représentants des usagers :**

M. Jean-Pierre LAMARCHE, conseiller, représentant du président de l'association UFC - que choisir ;  
Mme Estelle LADAME, directrice du pôle accompagnement social et protection des personnes représentant le directeur général de l'union départementale des associations familiales (UDAF) de la Moselle.

#### **Représentants des directions départementales interministérielles :**

Mme Martine ARTZ, directrice départementale de l'emploi, du travail et des solidarités ;  
M. Mickaël BARBICHE, représentant de la directrice départementale de la protection des populations .

#### **Représentants des sous-préfectures en visio conférence :**

Mme Stéphanie LOUIS, secrétaire générale de la sous-préfecture de Thionville ;  
Mme Christine COLSON, secrétaire générale de la sous-préfecture de Forbach / Boulay – Moselle ;  
Mme Stéphanie KALLABIS, cheffe du bureau des actions interministérielles et de la réglementation, représentant la secrétaire générale de la sous-préfecture de Sarreguemines ;  
Mme Véronique WILHELM, responsable de l'accueil des usagers à la sous-préfecture de Sarreguemines ;  
Mme Frédérique BERTHOMÉ, chargé de mission représentant la secrétaire générale de la sous-préfecture de Sarrebourg / Château-Salins.

#### **Représentants de la préfecture de la Moselle :**

M. Saïd BOUGUERRA, adjoint au directeur du CERT CNI/Passeport, correspondant qualité ;  
Mme Cathy DROUVROY, directrice de la citoyenneté et de la légalité ;  
M. Julien CLASQUIN, directeur de la direction de l'immigration de l'intégration ;  
M. Fabien CLARENN, adjoint au chef du bureau de l'admission au séjour, correspondant qualité.

#### **Représentants du secrétariat général commun départemental :**

Mme Véronique NARBONI, directrice du secrétariat général commun départemental, référente SP+ ;  
M. Jean-Philippe NASSARA, chef du service de la relation aux usagers, correspondant qualité ;  
Mme Fathia ADDA, adjointe au chef du service de la relation aux usagers ;  
Mme Sylvie LOMBARD, cheffe du pôle performance, écoresponsabilité, formation, référente qualité ;  
Mme Sylvie MARTINY, adjointe de la cheffe du pôle performance, écoresponsabilité, formation.

#### **Invités excusés :**

M. Patrick WEITEN, président du conseil départemental ;  
M. Claude SOULLIER, directeur de la direction départementale des territoires ;  
M. Xavier LEROND, président de la chambre d'agriculture de la Moselle ;  
M. Philippe FISCHER, président de la chambre des métiers et de l'artisanat de la Moselle ;  
Mme Sandrine PANNIER, directrice territoriale OFII Metz.