



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA MOSELLE

Préfecture

Metz, le 30/12/2016

Direction des ressources
et des Moyens Mutualisés

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

Affaire suivie par

M. DAVAL, chef de la MACPP

M. ARNOLD, référent qualité

Courriel : mickael.arnold@moselle.gouv.fr

Téléphone : 03.87.34.85.26

**Relevé de conclusions de la réunion du
Comité Local des Usagers (CLU) à la
préfecture de la Moselle, du 14 décembre
2016**

La réunion du Comité Local des Usagers (CLU), en lien avec le suivi de la démarche qualité menée en préfecture de la Moselle, s'est tenue le 14 décembre 2016 sous la présidence de M. le Secrétaire Général.

Étaient invités, les représentants des collectivités locales, des usagers, des professionnels conformément à la décision préfectorale de création du CLU du 14 octobre 2015, les directeurs de service de la DRMM (Direction des Ressources et des Moyens Mutualisés), de la DLP (Direction des Libertés Publiques) et de la DCATJ (Direction des Collectivités Territoriales et des Affaires Juridiques).

L'ordre du jour de cette réunion était fixé comme suit :

- présentation du Plan Préfecture Nouvelle Génération (Mme. NARBONI - DRMM) ;
- présentation des nouvelles modalités de délivrance des titres (CNI/passeport, Certificat d'Immatriculation des Véhicules, permis de conduire - Mme LEONI - DLP) ;
- présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (M. ARNOLD - référent qualité) ;
- présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des maires et présidents des EPCI d'arrondissement de Metz et des élus du Conseil Départemental (M. ROGRON - DCTAJ)
- tour de table afin de recueillir les suggestions des participants.

M. le Secrétaire Général accueille les participants et annonce que le « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) entre dans sa phase d'exécution suite au Comité Technique du 8 décembre 2016 validant le nouvel organigramme des services de la préfecture effectif au 1^{er} février 2017.

La mise en œuvre du plan entraîne un changement substantiel des relations avec les usagers et les mairies. Il présente à l'assemblée Mme LEONI en sa qualité de préfiguratrice du Centre d'Expertise et de Ressource des CNI Passeports de Metz et propose de passer à l'examen des points inscrits à l'ordre du jour.

1. La présentation du Plan Préfectures Nouvelles Génération (Mme NARBONI - DRMM)

S'inscrivant dans le cadre de la revue des missions réalisée par le Gouvernement, le « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) initié depuis le début d'année 2016 doit répondre aux enjeux de sécurité par un recentrage des préfectures sur les missions dites prioritaires (la sécurité - gestion de crise, la coordination interministérielle, la lutte contre la fraude) tout en simplifiant la relation avec les usagers.



Ainsi, bientôt et avant fin 2017, pour obtenir un certificat d'immatriculation (CIV) ou un permis de conduire (PC), les usagers ne seront plus tenus de se déplacer en préfecture. Ils pourront effectuer leurs démarches par voie dématérialisée grâce à un système de télé-procédures généralisées sur l'ensemble du territoire, les Centres d'Expertise et de Ressource des Titres (CERT) dédiés assurant le traitement des demandes transmises par les usagers.

Quant aux titres carte nationale d'identité et passeport, les usagers se présenteront dans les mairies équipées d'un dispositif numérique de recueil (DR). A l'instar des titres CIV et PC, ces demandes seront instruites par des plateformes spécialisées (CERT).

Ces nouvelles modalités pratiques de délivrance des titres au bénéfice des démarches en ligne doivent permettre d'améliorer les délais de traitement tout en renforçant les moyens de lutte contre la fraude documentaire.

Dans le même temps, les préfectures doivent garantir l'accessibilité à tous au numérique. Aussi, l'accompagnement de l'utilisateur dans la réforme passe par la mise en place de points numériques de proximité notamment au sein de la préfecture et des sous-préfectures. Ce dispositif vise à offrir un accès simple aux télé-procédures et sera animé par un médiateur numérique, qui peut être un volontaire de service civique, dont la mission est d'assister en tant que de besoin les usagers qui ne seraient pas autonomes.

2. Présentation des nouvelles modalités de délivrance des titres (Mme LEONI – DLP préfiguratrice du CERT CNI/passeport de Metz)

Deux temps forts vont jaloner l'année 2017 sur l'ensemble des titres :

- à partir du mois de février et jusqu'à fin mars 2017 : ouverture des CERT CNI/Passeports, celui de Metz étant opérationnel le 27 mars ;
 - novembre 2017 : Déploiement généralisé des CERT « Permis de conduire » et « Certificats d'Immatriculation » début novembre avec fermeture concomitante des guichets d'accueil dédiés des préfectures et des sous-préfectures délivrant encore ces deux titres.
- **Les nouvelles modalités de délivrance des titres Carte Nationale d'Identité (CNI) et Passeport**

Les procédures de traitement des CNI et des passeports vont être unifiées et harmonisées par le regroupement des données de deux fichiers existants : le fichier national de gestion des cartes d'identité (FNG) et le fichier des titres électroniques sécurisés (TES), consacré actuellement aux passeports. Cette mesure de modernisation et de simplification est partie intégrante du PPNG puisqu'il s'agit à la fois de simplifier les démarches des usagers et de fiabiliser les titres d'identité en luttant plus efficacement contre la fraude.

La nécessité d'identifier le demandeur et de prendre ses empreintes digitales conduit à maintenir un accueil en guichet. Aussi, avec la réforme, les usagers continueront à s'adresser aux mairies pour obtenir ces deux titres, mais seules celles disposant d'un dispositif de recueil (DR) d'empreintes biométriques, servant déjà pour les CNI, pourront recueillir leurs demandes. Ainsi, l'accueil qui était d'ores et déjà de la responsabilité des maires pour ces titres, continuera à l'être, mais sur un nombre limité de communes labellisées DR. Le département de la Moselle compte 27 communes labellisées. La liste exhaustive de celles-ci est annexée au présent compte-rendu.

Madame LEONI précise par ailleurs que pour réduire la fracture numérique, il faut inciter les mairies non équipées de DR à accompagner les usagers dans l'assistance aux télé-procédures et garder ainsi un rôle de proximité. Un dispositif de recueil mobile est également prévu. Il permettra à une équipe dédiée de se rendre sur certains sites selon un calendrier fixé préalablement afin de permettre aux personnes se trouvant dans l'incapacité de se déplacer d'effectuer leurs démarches. Des instructions très précises seront communiquées aux mairies ainsi que le calendrier prévisionnel des déplacements du dispositif mobile.

Pour ce qui concerne le traitement même des demandes, la région Grand Est fait figure de cas particulier puisque les demandes déposées par les usagers concernés seront instruites à la fois par le CERT de Metz et celui de Belfort, situé en région Bourgogne-Franche-Comté, l'ouverture de ces deux CERT étant fixée au 27 mars 2017.

Pour la bonne information des membres du CLU, Mme LEONI précise que le territoire métropolitain hors Île de France compte 17 CERT CNI/passeports.

- **Les titres Certificat d'immatriculation (CIV) et Permis de conduire (PC)**

La mise en place nationale des CERT « Permis de conduire » et « Certificats d'Immatriculation » se fera en novembre 2017. La région Grand Est comptera quant à elle quatre CERT permis de conduire situés à Troyes, Mulhouse, Strasbourg et Châlons-en-Champagne.

La préfecture de la Moselle ne délivrera plus de permis de conduire ni de certificat d'immatriculation à partir du 1^{er} novembre 2017. Les demandes de permis de conduire et de certificats d'immatriculation seront enregistrées à l'avenir exclusivement de manière numérique, soit par l'utilisateur lui-même, soit, si l'utilisateur le souhaite, par l'intermédiaire d'un professionnel de l'automobile habilité et/ou agréé par l'intermédiaire de télé-procédures.

Depuis juin 2016, en préfecture de la Moselle, les certificats d'immatriculation sont délivrés sur rendez-vous (professionnels et particuliers). Les modalités d'accueil resteront inchangées jusqu'au mois de novembre 2017. S'agissant des permis de conduire, une modification du mode de fonctionnement des guichets en préfecture de la Moselle est prévue avec la fermeture des guichets sur deux demi-journées supplémentaires en plus de celle du mercredi actuellement afin de garantir les bascules en CERT dans les meilleures conditions possibles.

Un kit de communication réalisé par le ministère de l'intérieur sera mis à disposition des préfectures au fur et à mesure des bascules, et doit permettre d'informer les usagers mais également les professionnels.

M. Dominique KLEIN, Secrétaire Général de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle, demande à ce que cette communication soit également transmise à la Chambre des Métiers et d'Artisanat de la Moselle.

S'agissant des modalités d'accueil en préfecture pour la période du 1^{er} janvier à novembre 2017, Madame DAVAL conseille à Madame Nicole FRANCK, de l'association UFC Que Choisir, d'inviter les usagers à se renseigner sur les pages locales du site internet de la préfecture. Les modalités d'accueil spécifiques à la préfecture de la Moselle seront indiquées et ce afin d'éviter aux usagers des déplacements inutiles durant cette période transitoire.

M. Hubert GENIN, représentant de l'Association des Maires ruraux de la Moselle, se dit rassuré quant à la prise en charge des personnes sans mobilité. Il soulève cependant les difficultés que ne manqueront pas de rencontrer les communes rurales situées en zones blanches ou mal desservies ainsi que le surcoût de fonctionnement généré pour les communes rurales disposant d'un dispositif de recueil pour les CNI et passeports.

Mme LEONI précise qu'avec l'accord de l'Association des Maires de France, une dotation annuelle est prévue aux communes dotées d'un dispositif de recueil. De plus, les communes enregistrant un taux d'activité important bénéficieront d'une bonification par le biais d'une dotation (aide budgétaire complémentaire) venant conforter le rôle centralisateur de la mairie labellisée DR.

M. le Secrétaire Général de la préfecture précise à cet égard que pour la Moselle, 2 mairies seront dotées de DR supplémentaires. Par ailleurs, la CNI ayant une date de validité prolongée, la demande de l'utilisateur est plutôt concentrée sur les communes importantes.

Enfin, s'agissant des zones blanches, elles sont identifiées et traitées dans le Plan haut débit 2017-2020. À terme, tout le département doit être couvert en 2020.

Mme Danièle JAGER-WEBER, Conseillère Départementale du canton de Faulquemont, souligne que le dispositif de recueil mobile évoqué précédemment doit intervenir au sein des zones blanches. Elle invite la préfecture à rendre le Délégué au défenseur des droits destinataire de l'ensemble de ces informations.

3. Présentation des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction menée auprès des usagers (M. ARNOLD - référent qualité)

En décembre 2015, la préfecture de la Moselle a été labellisée « Qualipref 2.0 » par l'organisme de certification indépendant AFNOR. Celle-ci impose notamment l'écoute des usagers de la préfecture afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur. La réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle est l'un des moyens utilisés pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers et recueillir leurs suggestions.

En conséquence, du 12 octobre au 28 octobre 2016, une enquête a été réalisée par la Mission d'Appui au Changement et du Pilotage de la Performance (MACPP) à l'accueil de la préfecture.

L'analyse de l'enquête 2016 met en exergue une **augmentation de la satisfaction des usagers par rapport à 2015** :

L'accès à l'information :

- un taux de satisfaction globale de l'accueil téléphonique autour de 85%.
- un taux de satisfaction globale du site Internet de la préfecture de la Moselle autour de 88%.

Sans conteste, Internet reste le canal favorisé par les usagers pour accéder à l'information en comparaison avec le canal téléphonique. Cependant, les usagers se renseignent de moins en moins préalablement à leur déplacement sur les modalités d'accueil de la préfecture. On remarque également un manque de notoriété de la préfecture sur le réseau social Facebook, la politique qualité menée étant peu connue du public.

L'accès au service :

- un taux de satisfaction en forte hausse concernant les horaires d'ouverture.
- le système de rendez-vous, pour effectuer les démarches (séjour, SIV), est très largement apprécié par les usagers (85%).

L'accueil au sein des services :

- la qualité de l'accueil général se confirme et se maintient au fur et à mesure des années.
- les usagers font part de leur satisfaction concernant l'espace d'accueil (locaux, signalétiques), et des équipements mis à leur disposition (photocopieurs, fontaine à eau,...)
- 95% des usagers sont satisfaits de l'accueil réservé et des réponses données par le personnel armant les guichets métiers.
- le temps d'attente est raisonnable puisque 82% des usagers interrogés disent avoir attendu moins de 30 minutes. A noter, que pour 94% d'entre eux, la démarche menée a abouti.

Le taux de satisfaction générale de l'accueil physique en préfecture est en constante amélioration par rapport aux années précédentes pour atteindre un taux de 95% pour cette année 2016.

Le pilotage de la démarche qualité

a) Les indicateurs qualité

- le taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés pour l'ensemble des services, depuis début de l'année 2016, se situe autour de **87%** (résultat légèrement en deçà de la cible annuelle fixée à 91%).
- le délai moyen de réponse aux courriers est de **7 jours** (pour une cible fixée à moins de 9 jours).
- il est répondu dans les 5 jours ouvrés à **84%** des courriels (pour une cible fixée à 85%), le délai moyen de réponse observé étant de **2 jours**.
- s'agissant de l'accueil téléphonique, on note un taux d'appels perdu de **7%** pour une cible fixée à moins de 10%.

b) Traitement des fiches suggestions/réclamations

Une urne de suggestions-réclamations est à la disposition du public dans le hall de la préfecture. Les usagers peuvent également utiliser le canal internet via les boîtes fonctionnelles mises en place pour faire part de leurs remarques et participer à l'amélioration de la qualité de service rendu en adressant leurs suggestions.

La prise en charge des réponses est en grande partie réalisée par le référent qualité. Toutes les fiches ont fait l'objet d'une réponse dès lors que l'utilisateur avait indiqué ses coordonnées.

62 fiches ont été recensées en 2016 (58 fiches en 2015). Parmi elles, on comptabilise **9 fiches de satisfaction** qui soulignent essentiellement la qualité de l'accueil à l'accueil général ainsi que des guichets permis de conduire (courtoisie et rapidité). Le délai moyen de réponse est de **5.5 jours** pour 94% des fiches déposées. **4 réclamations** sont parvenues par mail et ont fait l'objet d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés dans **100 %** des cas.

La préfecture a tenu un stand à la FIM au mois d'octobre 2016. 48 questions écrites portant sur les CNI/passeports, permis de conduire et cartes grises ont été recensées pour lesquelles des réponses ont été apportées dans les jours suivants par les services compétents.

c) Point sur le plan d'action 2016

Les principales actions menées en 2016 sont les suivantes :

- recrutement d'un volontaire du service civique dédié à l'accueil et à l'orientation des usagers.
- canal téléphonique de l'accueil : suppression de l'interconnexion au 39-39 (DILA) d'où une montée en charge des appels pris en charge par l'équipe du standard de la préfecture, mise en place d'un groupe de travail standard, SII et MACPP concernant l'amélioration de la prise en charge téléphonique des usagers du SII.
- comme suite aux préconisations de l'audit de labellisation, des mises à jour ont été réalisées et concernent la charte graphique des courriers (mention des conditions d'accueil en préfecture en bas de page), les fiches suggestions-réclamations (indication des délais de traitement aux usagers - 15 jours ouvrés), le site internet de la préfecture avec l'actualisation selon une périodicité trimestrielle des FAQ ainsi que l'actualisation des organigrammes.

d) Perspectives 2017

- information aux usagers sur les nouvelles modalités de délivrance des titres réglementaires.
- garantir l'accessibilité des usagers aux nouvelles modalités de délivrance des titres (mise en place de points numériques en préfecture et en sous-préfectures avec un accompagnement de l'utilisateur, action s'inscrivant dans le schéma départemental d'accessibilité des services au public).

- prise en compte de la nouvelle organisation de la préfecture (effective au 1^{er} février 2017) qui nécessite de revoir la signalétique en place ainsi qu'une mise à jour importante du site internet, des organigrammes et de la charte graphique.

4. Présentation des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction menée auprès des maires et présidents des EPCI de l'arrondissement de Metz et des élus du Conseil Départemental (M. ROGRON - DCTAJ)

5 thématiques abordées dans le questionnaire transmis, support de l'enquête :

- mieux vous connaître
- l'accueil en préfecture
- vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité, de contrôle budgétaire et de conseils
- votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseils ou d'informations
- votre satisfaction sur les rendez-vous qui vous ont été accordés en préfecture à votre demande
- votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes par téléphone

L'enquête de satisfaction du module métier obligatoire s'est déroulée **du 19 octobre au 18 novembre 2016**.

Le taux de satisfaction de l'accueil en préfecture se maintient par rapport à l'année 2015

- **79%** des questionnaires ont été directement renseignés par des maires.
- **60%** des élus se sont déjà déplacés dans les locaux de la préfecture pour obtenir un conseil ou un renseignement. La majorité d'entre eux (**entre 97% et 100%**) estime qu'ils ont été reçus par un interlocuteur poli, courtois, attentif et disponible et apportant des réponses claires et précises
- ainsi, le taux de satisfaction de l'accueil en préfecture se maintient par rapport à l'année 2015.
- **49%** des communes et EPCI ayant répondu au questionnaire ont reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou budgétaire au cours des 12 derniers mois. Ce taux est en augmentation par rapport à 2015 (41%), hausse de 8 points.

En matière de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire, l'immense majorité des élus juge favorablement le fond et la forme des réponses apportées par courrier. S'agissant du conseil et de l'information aux élus, la réactivité du service est soulignée.

- lorsque les élus reçoivent des observations, ils sont très satisfaits de la solution proposée (**entre 94% et 100%** de taux de satisfaction). Sur la forme et le fond des lettres d'observations reçues, **94%** des communes et EPCI estiment que les textes juridiques étaient indiqués et qu'une solution leur a été proposée. Le tassement observé sur la compréhension des courriers est lié à la technicité des réponses (baisse de 8 points par rapport à 2015)..
- **95%** des élus des communes et EPCI sont satisfaits voire très satisfaits des observations en matière de contrôle de légalité ou budgétaire.

Le canal téléphonique est plébiscité par les élus. L'écoute et la courtoisie des interlocuteurs sont particulièrement mises en exergue.

Les services de la DCTAJ progressent également sur la satisfaction des rendez-vous accordés aux élus par rapport à 2015.

Suggestions-réclamations :

- améliorer si possible la lisibilité des tampons permettant aux actes d'être exécutoires (mauvaise qualité des retours par courriel)
- les usagers de la DCTAJ souhaitent disposer d'un organigramme leur permettant d'identifier leurs interlocuteurs.

M. ROGRON souligne qu'un arbitrage au niveau de la structure est nécessaire pour satisfaire cette demande.

5. Tour de table - Questions diverses

Mme Danièle JAGER-WEBER, Conseillère Départementale du canton de Faulquemont, propose que le questionnaire d'enquête de satisfaction soit à nouveau envoyé aux élus du Conseil Départemental lors de la prochaine enquête.

Elle félicite également les services de la DCTAJ pour leur réactivité et la qualité des réponses données.

M. le Secrétaire Général précise que le service du contrôle de légalité et du conseil juridique sera renforcé en préfecture dans le cadre de la mise en œuvre du PPNG et accompagné d'un toilettage avec le réseau des sous-préfectures pour rationaliser le contrôle de légalité. Au niveau national, de nouvelles plateformes d'appui juridique seront créées en plus de celle existante à Lyon.

Madame Bénédicte SCHOONEMAN, Directrice Générale de l'UDAF Moselle, souhaite savoir sur quelles thématiques portent les suggestions et réclamations des usagers.

M. ARNOLD, référent qualité, précise que les remarques formulées concernent essentiellement les délais d'attente pour réaliser la démarche menée ou pour prendre un rendez-vous, les propositions d'amélioration du service rendu restant très faibles en proportion et ayant trait à l'amplitude horaire d'ouverture au public et à l'ouverture de la préfecture le samedi.

Monsieur Jean-Louis LEOPOLD, représentant de l'Association des Paralysés de France de Moselle souhaite savoir si la rencontre prévue avec l'APF concernant l'établissement d'un bilan des installations de dans le hall est toujours d'actualité. Le référent qualité fait connaître que cette rencontre sera programmée en 2017 en lien avec les associations.

M. le Secrétaire Général clôture ce comité, en remercie les participants pour leur présence, ainsi que pour leurs interventions.

Pour Le Préfet,
Le Secrétaire Général



Alain CARTON

