



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA MOSELLE

METZ, le 23 novembre 2015

Préfecture

Direction des ressources
et des Moyens Mutualisés

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

**Relevé de conclusions de la réunion
d'installation du comité local des usagers
(CLU) à la préfecture de la Moselle**

Affaire suivie par Mme VARNEROT et M. RAULIN
coralie.varnerot@moselle.gouv.fr tel 03 87 34 88 44
francis.raulin@moselle.gouv.fr tel 03 87 34 88 43

La réunion d'installation du Comité Local des Usagers (CLU), créé dans le cadre de la démarche *Qualipref 2.0* à la préfecture de la Moselle, s'est tenue le 18 novembre 2015 sous la présidence de M. le Secrétaire Général.

Etaient invités, les directeurs et chefs de bureaux des services du site préfecture ainsi que des représentants des collectivités territoriales, des usagers, des professionnels conformément à la décision préfectorale de création du CLU du 14 octobre 2015.

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

- présentation de la démarche qualité et rôle du CLU au sein de celle-ci;
- présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers;
- présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des maires et présidents des EPCI à fiscalité propre de l'arrondissement de METZ;
- présentation de la démarche pour obtenir le label Qualipref 2.0;
- tour de table afin de recueillir les suggestions des participants.

M. le Secrétaire Général accueille les participants et présente le rôle du CLU en tant que nouvel outil de la politique d'amélioration de la qualité de service à la préfecture de la Moselle dans le contexte de l'annonce, par le Ministre de l'Intérieur du Plan Préfectures Nouvelles Génération et propose de passer à l'examen des points inscrits à l'ordre du jour.

1. la présentation de la démarche qualité et le rôle du CLU au sein de celle-ci

La préfecture de Metz ainsi que les sous-préfectures de Forbach et Thionville sont labellisées *Marianne* depuis 2012.

Marianne est un label inter-ministériel qui fait partie de la Modernisation de l'Action Publique (MAP) conduite par le Premier ministre.

Ce label est centré sur l'amélioration de l'accueil de l'utilisateur. Des fiches de procédures internes décrivent les dispositifs mis en œuvre pour respecter ces engagements (liste dans le dossier distribué aux participants).

La maîtrise des délais de réponse aux courriers et courriels des usagers fait également partie des engagements principaux de ce label.

.../...

En 2015, la préfecture est candidate à la labellisation QUALIPREF 2.0. L'évolution de *Marianne* vers *Qualipref 2.0* est présentée en mettant en évidence les points communs et les exigences nouvelles.

Les points essentiels sont :

- Le passage de l'attention portée au seul accueil des usagers à la notion de relation générale avec les usagers.

- le maintien de la qualité de l'accueil de l'utilisateur. A ce titre, la totalité des engagements *Marianne* est maintenue.

- l'amélioration de la qualité du service rendu par l'Etat, notamment :

- par la définition d'engagements de service liés à un module métier ; à Metz, le module *Relations avec les Collectivités Territoriales* a été retenu par M. le Secrétaire Général.

- Ce service sera audité sur les outils qu'il utilise pour tracer:

- les obligations en matière de contrôle de légalité (information préalable des élus d'un recours gracieux)

- les opérations liées aux contentieux (mesure de délais)

- les prises de rendez-vous d'élus ou de cadres territoriaux avec ce service.

- par une offre de services numériques comprenant la diffusion d'informations fiables via Internet et les réseaux sociaux et une réelle capacité de réactivité de ceux-ci.

- des exigences nouvelles de traçabilité et de formalisation des procédures. Ainsi, chaque service doit être en mesure de prouver qu'il sait mesurer de façon synthétique ses délais de réponses aux usagers (tous canaux) au moyen d'un outil spécifique à son service (tableau de suivi) ou de l'outil transversal nommé GED (Gestion Electronique de documents).

- un nouvel outil, le comité local des usagers (CLU), qui est une force de propositions d'amélioration du service rendu à l'utilisateur.

- il constitue l'instance consultative susceptible de formuler des propositions d'amélioration du service rendu par la préfecture aux usagers quels qu'ils soient.

- Les indicateurs de mesure de la qualité lui sont présentés en complément de leur diffusion via le site internet

- il est également un outil complémentaires aux suggestions et remarques recueillies à l'aide des fiches que nous déposent les usagers dans l'urne située dans le hall de la préfecture et à l'aide des courriels reçus via le formulaire de contact du site internet.

D'une façon formelle, le CLU a été créé par une décision du préfet du 14 octobre 2015.

Cette composition permet de réunir des représentants :

- des collectivités territoriales

- des usagers

- des professionnels

- de l'administration.

- La structure du CLU est, le cas échéant, évolutive sur proposition de ses membres débattue en réunion.

2. présentation des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction

Pour la première fois, cette enquête comportait deux volets.

- une enquête auprès des usagers menée du 12 au 16 octobre dans le hall de la préfecture

- une enquête auprès des maires et présidents d'EPCI à fiscalité propre de l'arrondissement de METZ menée du 21 octobre au 6 novembre par messagerie.

.../...

Les résultats des deux volets ont été présentés aux membres du CLU. Ils sont également disponibles sur le site internet de la préfecture [http:// www.moselle.gouv.fr](http://www.moselle.gouv.fr), rubrique *publications*.

A. L'enquête menée auprès des usagers

Il s'agit d'une enquête déjà menée dans le cadre du label Marianne qui permet d'opérer des comparaisons et de mesurer les actions de la politique d'amélioration de la qualité de service.

Elle comporte trois objectifs :

- connaître la typologie des usagers;
- mesurer la qualité de l'accueil physique, téléphonique et numérique;
- mesurer la qualité des réponses apportées aux usagers par les services métiers.

Les conclusions de cette enquête sont les suivantes :

- L'enquête menée du 12 au 16 octobre fait apparaître un taux élevé de satisfaction des services rendus par la préfecture de la Moselle.
- La qualité de l'accueil général et de l'accueil des services métiers atteint de 87 à 100%.
- Les espaces d'accueil sont satisfaisants ou très satisfaisants pour 91,23% des usagers.
- Néanmoins les équipements mis à disposition des usagers dans le hall d'accueil de la Préfecture doivent être améliorés.
- On note une dégradation de l'accueil téléphonique, des informations sur internet et du temps d'attente au guichet.
- Recommandations pour le plan d'actions 2016
 - Propositions pour améliorer encore la réduction du temps de passage de l'utilisateur en préfecture ainsi que les conditions générales d'accueil :
 - Améliorer le dispositif de filtrage du pré accueil. Sur ce point, la préfecture de Metz a recruté une personne en service civique dont l'une des missions est de fluidifier la file d'attente à l'ouverture de la préfecture (ex : passage en priorité des personnes ayant un rendez-vous),
 - Communiquer sur les jours et heures d'affluence du public pour chaque démarche afin de fluidifier l'ensemble du trafic sur la semaine (identification des heures de pic et des heures creuses). Mme JAGER WEBER, Conseillère Départementale et M. GENIN, représentant l'association des maires ruraux, suggèrent d'adresser ces informations aux mairies et collectivités afin de faire procéder à un affichage et/ou une insertion dans les bulletins municipaux,
 - favoriser la mise en place de prise de rendez vous par Internet,
 - Informer davantage l'utilisateur des actions d'amélioration de la préfecture afin de le sensibiliser et de faire connaître la préfecture,
 - Amélioration des équipements mis à disposition des usagers dans le hall d'accueil, en particulier les photocopieurs.
- Les réflexions doivent être conduites pour l'amélioration des informations sur Internet. Mme DUPONT-ESCALE, responsable de la mission Qualité de la mairie de Metz, note des discordances entre les informations disponibles sur le site service public et sur le site de la préfecture de Metz.
Mme NARBONI, Directrice des ressources et des moyens mutualisés de la préfecture, souligne que la préfecture de la Moselle travaille à l'harmonisation des pièces nécessaires aux demandes sur les différents sites du département.
- Affiner la question relative à l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite en sollicitant la position du monde associatif. Interrogé sur ce sujet, M. Dossman, Directeur Général de l'UDAF de Moselle, propose de saisir l'Association des Paralysés de France.

B. L'enquête menée auprès des maires et présidents des EPCI de l'arrondissement de METZ

Le périmètre de l'enquête a été circonscrit aux maires et présidents des EPCI de l'arrondissement de METZ.

Mme JAGER-WEBER souhaiterait que l'association des élus d'opposition soit également consultée au cours de cette enquête car ceux-ci saisissent régulièrement les services des préfectures en matière de contrôle de légalité.

Il lui est indiqué que cette proposition sera soumise au comité de pilotage de la politique qualité ainsi qu'à la DCTAJ.

Cette enquête porte sur trois aspects des attributions de la Direction des Relations avec les Collectivités Territoriales et des Affaires Juridiques (DCTAJ) :

- la qualité des observations en matière de contrôle de légalité (motivation juridique des éléments de réponse)
 - la qualité de la fonction de conseil aux collectivités
 - l'accueil des élus et cadres territoriaux dans le service quand ils sollicitent un RDV (délais) et l'accueil téléphonique
- L'enquête fait apparaître un taux élevé de satisfaction des services rendus par la préfecture de Metz, notamment sur la qualité des réponses apportées par la DCTAJ qui motive systématiquement sa position en matière de conseil ou d'observations adressées aux collectivités.
- Cette enquête étant menée pour la première fois, elle servira de base pour des comparaisons ultérieures.
- La qualité de l'accueil varie de 100% de satisfaction pour l'accueil téléphonique à environ 90% pour l'accueil physique.
- L'objectif de cette enquête étant d'évaluer la prestation d'un service métier, en l'occurrence la DCTAJ, il ressort que les relations avec ce service permettent d'obtenir des réponses en termes simples et compréhensibles (environ 88% selon le canal utilisé)
- Recommandation pour le plan d'actions :
- Cet outil de mesure de la satisfaction du service rendu aux élus étant nouveau il convient d'y intégrer, dès 2016, un maximum d'éléments permettant ainsi de dégager une tendance représentative des souhaits des élus sur un plus grand nombre d'éléments examinés

3. Présentation des indicateurs de délais de traitement des procédures les plus courantes en préfecture

Une fiche est remise aux participants. Elle présente les indicateurs de délais de traitement des procédures les plus courantes en préfecture.

Il est précisé aux membres du CLU que ces éléments sont mesurés en continu par les services de la préfecture par des indicateurs de performance définis au niveau national par le ministère de l'Intérieur.

Les différences qui apparaissent avec l'enquête annuelle menée auprès de usagers démontrent que le ressenti des usagers (en matière d'attente par exemple) est à relativiser et que la qualité de service s'améliore.

4. Questions diverses

M. GENIN, représentant de l'Association des Maires ruraux de la Moselle, s'interroge sur la régularité à venir de la réunion du CLU.


M. le Secrétaire Général précise que la CLU doit se réunir, a minima une fois par an. Il propose que le Comité se réunisse au cours du premier semestre 2016, à l'issue de l'audit de la préfecture de Metz pour l'obtention du label *Qualipref 2.0*, ainsi qu'après la présentation du bilan qualité 2015 et du plan d'actions 2016 au Comité Technique de la préfecture.

Suite à une question de Mme DE OLIVIERA, adjointe au Maire de Metz, il est précisé que l'AFNOR est en charge de cet audit.

Enfin, Mme DUPONT-ESCALE suggère d'augmenter le panel des personnes interrogées dans le cadre des enquêtes satisfaction. A cet égard, une personne pourrait recueillir directement l'avis des usagers dans le hall, au moyen d'une tablette numérique.

M. le Secrétaire Général clôture ce Comité en remerciant les participants pour leur présence, ainsi que pour la qualité de leurs interventions.

Le Secrétaire Général,



Alain CARTON.

démarche QUALIPREF 2.0 à la préfecture de la Moselle
 installation du Comité Local des Usagers (CLU)
 18 novembre 2015 - salle Verlaine
 fiche de présence

NOM	Service	Visa	courriel
DE OLIVEIRA Nathalie	VILLE DE METZ		mdeoliveira@mairie-metz.fr
DUBOIS-ESME Anne	Ville de Metz	ALS	adupol-esme@mairie-metz.fr
Frauck nicole	U Fe Metz	F.	nicole.frauck@orange.fr
GENIN Hubert	Thaire de hidreering		mairie.hidreering@orange.fr
JAGER WEBER David	Centre bio d'agriculture		djw@bio-agriculture.fr
DOSSMANN Mirek	UDAF 57		m.dossmann@udaf57.fr
Helena Salles	DLP BUR		
CLESSIONNE Denis	DLP		
KARAM Houda	SII		m.houda.karam@moselle.fr
JACQUINET Amandine	DCTAS		
LEONI Lydie	SII		
MARON Veronique	DRMP		
Yseult HUCK	MACAP		
RAULIN Francis	u u	FR	
F. M. Alain CARTON Secrétaire Général			