

# **COPIIL Qualité- Bilan 2019**

## **Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence**



**9 janvier 2020 à 10h00**

# Ordre du jour

1. Retour sur l'audit interne
2. Bilan des indicateurs 2019
3. Bilan des réclamations et suggestions
4. Bilan des enquêtes de satisfactions
5. Bilan des enquêtes mystères
6. Bilan des formations
7. Pistes d'améliorations à valider
8. Bilan de la fréquentation annuelle (pic de fréquentation saisonnier)

# 1. Retour sur l'audit interne du 10 décembre

## Points Sensibles

- Registre d'accessibilité
- Problème de SVI

## Pistes de progrès:

- Enregistrer les fiches satisfactions/félicitations
- Personnaliser les enquêtes de satisfactions en 2020
- Remplir la fiche de tutorat pour le VSC
- Pas de document présentant les pics d'affluence saisonnier
- Pas d'information sur les modalités d'accès à la SP dans le SVI
- Rajouter les pages dans le guide d'accueil
- Prendre la main sur le plan d'action

# 1. Retour sur l'audit interne du 10 décembre

## Points forts:

- Arrêt de bus « Sous-Préfecture »
- Extrait du plan d'Aix et plans des lignes de bus téléchargeable
- Nombreuses fiches de satisfactions
- Agent d'accueil formé et renseigne très bien les usagers
- Exposition à l'accueil
- Guichets spécifiques ITER
- En cas de forte affluence, même si distribution des tickets arrêté, l'agent du pré-accueil continu de délivrer l'information
- Correspondante informatique en lien étroit avec Marseille
- Traduction en anglais pour les étudiants étrangers dans le module de prise de RDV
- Note de procédure pour le module 4
- Compétence linguistique
- Café-briefing Qual-e-Pref
  
- Suivi des courriers/courriels ok

## 2. Bilan des indicateurs 2019

Sous-préfecture d'Aix

Tableau de bord Qual-e-pref – engagements et indicateurs associés avec objectifs

1 – Indicateurs		engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	ANNÉE 2019												commentaires	Moyenne
						Janv	Fevr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc		
Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge																			
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis	E10	6.5 %	oui	90%	97.17%	96.8%	97.7%	98.1%	99.1%	96.9%	97.6%	98.9%	99.4%	98.9%	98.7%	96,8%	96,8%	
	Taux d'appels aboutis SVI	E10	1.2 %	oui	90%	98.98 %	98.3%	98.9%	98.5%	97.8%	97.8%	98.7%	97.4 %	97.1%	97.1%	98.2%	96,9%	96,9%	
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	<15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<10j à partir de 2020	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	100%	95.5%	90%	100%	un courriel à 6 jours sur 10 reçus	97%	
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	-	-	<5j	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2		2	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Félicitations reçues	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	-	-	<15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	100%	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	89.6 %	oui	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	97,92%	
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	-	-	95%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	4 j	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	-	-	95%	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	10j	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	-	-	-	31	97	158	140	71	-	-	-	-	19	37		Pour les TP non abouties : 36,4 % : manque de pièce ; 24,3 % : problème connexion ; 10,3 % : ancien numéro d'immatriculation.	79
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos					228	601	763	900	785	682	710	753	849	1045	790	710		734,67
	Téléprocédures abouties	E15	-	-	-	67.7 %	93.8%	95%	96.4 %	98.6 %	-	-	-	-	63.2%	67.6%			95,00%
	Taux de satisfaction («trèssatisfi	E15	-	-	75%	87.1 %	99%	99%	100%	100%	-	-	-	-	100%	96.4%			99,60%



PN fermés depuis juin 19- réouverts en novembre

### 3. Bilan des réclamations et suggestions

Réclamations : **8 réclamations** mais auxquelles il n'a pas pu y avoir de réponses (manque de coordonnées, principalement sur l'ANTS et la suppression des guichets)

Félicitations : **43 fiches de satisfaction**



# 4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (juin 2019)

## Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence

Du 04 juin au 28 juin

Nombre de personnes interrogées : 130

### *Principales réclamations:*

- **Horaires d'ouvertures** : les usagers souhaitent que les guichets soient ouverts les après-midis et le samedi.  
→ **Impossible pour gérer le back-office**

**Mieux informer en amont avec des tableaux d'affluence + pré-accueil (site IDE + panneaux d'affichage suite demande) pour limiter l'afflux.**

« Agent d'Accueil parfait aimable efficace disponible.....reste souriant et respectueux »

« Agent de sécurité parfait »

## 4.2 - Bilan des enquêtes de satisfaction – *Points numériques*



### Taux de satisfactions des points numériques en 2019

**Le PN a dû être fermé de juin à octobre inclus en raison de l'impossibilité de recruter des services civiques.**

**Semestre 1 : 98,4 % de satisfaction**

**Annuel : 98,5%**



- « Personnel bienveillant »
- « Très bon accueil »
- « Le personnel est très agréable et compétent »
- « cette aide doit toujours exister et surtout ne pas disparaître »



## 5. Bilan des enquêtes mystères

### Résultats des Appels mystères (effectués du 04 au 28 juin 2019)

**Près d'une dizaine d'appels passés au mois de juin.**

**Points faibles** : aucun – le SVI prend le relai quand la standardiste n'est pas là, avec possibilité de joindre les services aux heures ouvrés.  
Pas d'indication sur les modalités d'accès

**Points forts**: délais d'attente courts, bonne orientation

### Résultats des courriels mystères

**Réponse rapide** : pour certains moins de 10 minutes 😊  
Éléments clairs, formules de politesse, bloc de signature.

## 6. Bilan des formations 2019

### Formation accueil physique et téléphonique du public :

- 19 Juin et 3 juillet à Arles
- 11 Septembre à Istres
- Les 14 & 15 Novembre à Marseille
- Les 18 & 19 novembre pour les agents du BAAS

**Technique d'accueil du public étranger + MNA : le 26 février et les 4&5 avril (agents BEN d'Aix).**

**Pour 2020 : accueil des personnes en situation de handicap programmé dans le plan 2020**

Tableau suivi par la mission formation.

## 7. Pistes d'amélioration à valider

- Enregistrer les fiches satisfactions/félicitations
  - Personnaliser les enquêtes de satisfactions en 2020
  - Réaliser un document avec les pics d'affluence saisonnier
  - Prendre la main sur le plan d'action
- Toutes les actions sont sur le plan d'action disponible sur le T:\ et fournis pour la réunion

## **8. Bilan de la fréquentation annuelle (pic de fréquentation saisonnier)**

## 9. Module 4

- Comptabiliser les félicitations des élus et de leurs services

## Rappel avant l'audit

- Vigilance sur les courriels mystères et les appels mystères
- Chevalets
- Planning de présence
- Guide d'accueil (not. Procédure de gestion de l'affluence et de mise à jour à avoir sous la main et à connaître)
- Fiche de tutorat
- Attestation de formation
- Pics de fréquentation saisonniers
- Date de mise à jour sur les documents (affiches)
- Signature des mails + courriers
- Coordonnées des services de l'état à l'accueil
- Planning d'entretien des locaux (vérifier la veille !)
- Manuel SIRIUS (sur le T:\) à avoir à disposition