

COPIIL Qualité- Bilan 2019

Sous-Préfecture d'Arles



13 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 en 2019
7. Pistes d'améliorations à valider
8. Bilan de la fréquentation annuelle (pic de fréquentation saisonnier)

1. Retour sur l'audit interne

Points Sensibles

- Registre d'accessibilité
- Tutorat à formaliser

Pistes de progrès:

- Personnaliser les enquêtes de satisfactions en 2020
- Pas de document présentant les pics d'affluence saisonnier (fait)
- 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

Points forts:

- Compétence linguistique des agents précisés dans le guide d'accueil
 - Nombreuses fiches de satisfactions
 - Usagers peuvent entrer plus tôt dans les locaux quand il fait froid
 - Organisation particulière pour les saisonniers agricoles OFII
 - Fiche fournie au PN (infos de connexions)
 - Mallette pédagogique à disposition pour le VSC
-
- Suivi des courriers/courriels ok

2. Bilan des indicateurs 2019

2019

Sous-préfecture d'Arles																			
Tableau de bord Qual-e-pref – engagements et indicateurs associés avec objectifs																			
1 – Indicateurs																			
Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		N° indicateur	Résultats N-1 (appels perdus)	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	ANNEE 2019												Commentaires	Moyenne
						Janv	Fevr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc		
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis	E10	3.3 %	oui	90%	98.2 %	95.8%	97.2%	94.4%	96.2%	95.6%	96.9%	96.9%	96.3%	97.6%	96.9%	94.9%		#DIV/0 !
	Taux d'appels aboutis SVI	E10	1.1%	oui	90%	98.5%	98.0%	99.2%	99.3%	100%	98.7%	100,0%	99.2%	98.7%	99.5%	99.1%	98.4%		99,33%
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		#DIV/0 !
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	< 15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<10j à partir de 2020	#DIV/0 !
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	77.8 %	oui	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%		100,00%
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	3	oui	< 5j	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1		1,3
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<10j à partir de 2020 si envoi papier <5 j à partir de 2020 si envoi électronique	-
	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%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	97.6 %	Oui	95%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100,00%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	100%	100,0%	-	100,0%	100%	100%	-		100,00%
	Délai moyen de réponse	E37	3	oui	< 4j	-	-	-	-	-	3	4	-	3	1	2	-		2,6
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	100%	100%	-	100,0%	-	100%	-		100,00%
	Délai moyen de réponse	E37	5	oui	< 10j	-	-	-	-	-	7	6	-	5	-	5	-		5,8
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	-	-		119	107	96	64	87	61	83	78	100	120	101	106		93,333333
	Nombre d'usagers reçus pour demande d'infos		-	-		322	406	446	363	376	370	468	336	522	516	451	516	Pour les TP non abouties ; 30 % : code connexion/France connect ; 23 % : problème connexion ; 20 % : manque de pièce ;	423,42
	Téléprocédures abouties	E15	-	-		74.8 %	88.7 %	83%	87.5 %	77.1 %	83.6 %	73.9%	73.1%	77,0%	67,5%	70,3%	74,3%		80,00%
	Taux de satisfaction (« très satisfait » et « satisfait »)	E15	99.4 %	oui	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.7%	100%	100%	100%	100%		100,00%



3. Bilan des réclamations et suggestions



▶ Réclamations : 1 qui concernait l'ANTS

▶ Félicitations : 12 fiches de satisfaction

4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (juin 2019)

Sous-Préfecture d'Arles

Du 04 juin au 28 juin

Nombre de personnes interrogées : près de 100

Principales réclamations :

- Complexité du site internet : **améliorer la lisibilité du site**
- Accès aux toilettes pour les visiteurs et usagers : **améliorer la signalétique**

« Rien à redire, personnel très gentil »

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



Taux de satisfactions des points numériques en 2019

Semestre 1 : 100 % de satisfaction

Annuel : 100 %

«Merci pour votre aide »

« jeune gentil »

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

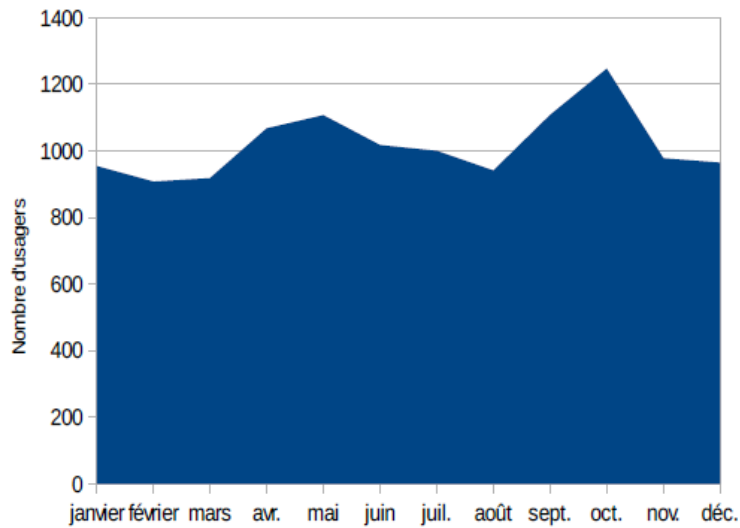
- Le plan d'action est piloté par les référents qualité sur place
- Toutes les actions sont sur le plan d'action disponible sur le T:\

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

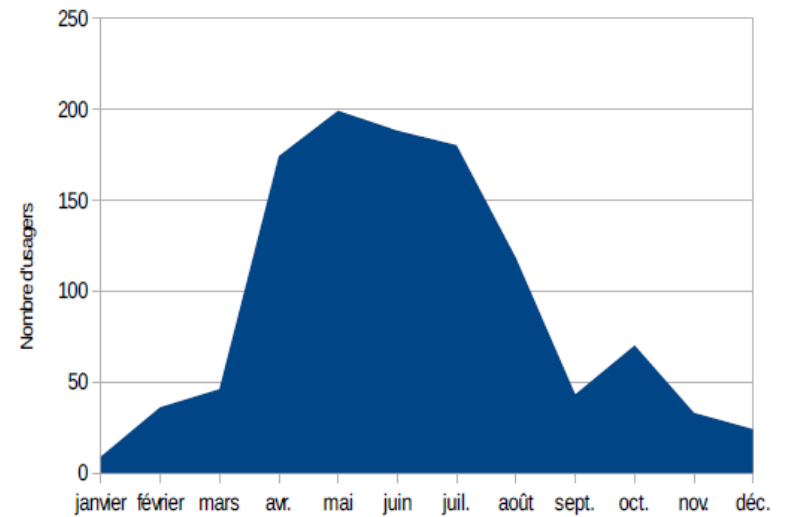
Nombre d'usagers reçus au bureau des étrangers en 2019

Nombre de saisonniers OFII reçus au bureau des étrangers en 2019

Sous-Préfecture d'Arles

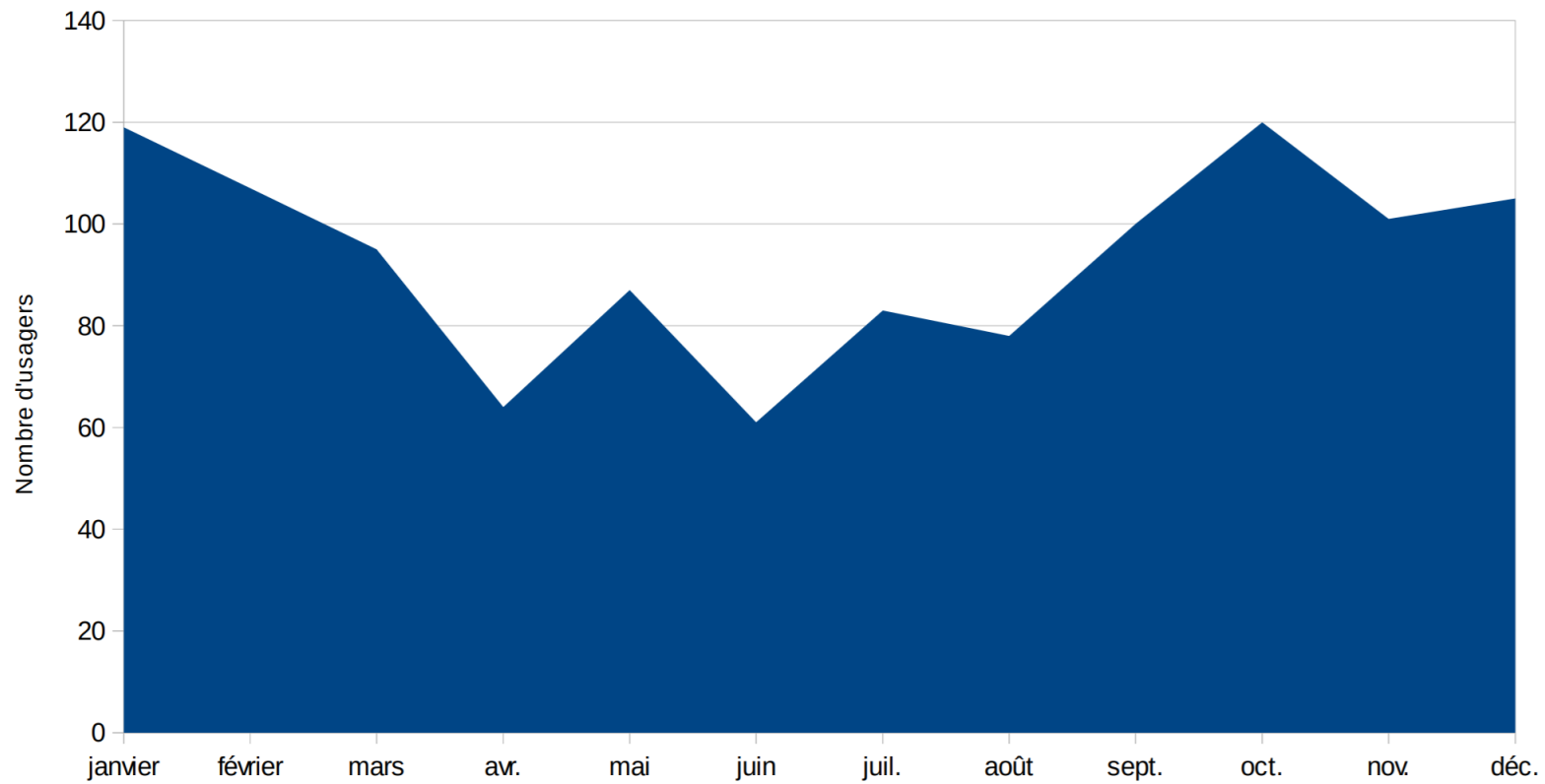


Sous-Préfecture d'Arles



Nombre d'usagers reçus aux points numériques en 2019

Sous-Préfecture d'Arles



Rappel avant l'audit

- Vigilance sur les courriels **mystères** et les appels mystères
- Présence des **chevalets**
- Planning de présence
- Guide d'accueil à jour et à disposition (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
- Savoir où se trouve le **registre d'accessibilité**

- → préparez tous vos **points forts** !