



**PRÉFET
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COPIIL Qualité- Bilan 2020

Préfecture des Bouches-du-Rhône

Vendredi 12 février 2021 à 16h

Ordre du jour



1. Retour sur l'année 2020
2. Bilan des indicateurs 2020
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

1. Labellisation Qual-e-Pref



Labellisation acquise le 11 février 2020 pour 3 ans avec un audit de renouvellement au bout de 18 mois soit au T4 2021.

→ Objectif 2021

Points Sensibles

- aucun

Pistes de progrès:

- Assurer la traçabilité de la date de mise à jour et de vérification trimestrielle des documents distribués (flyers, fiches...) et des outils à disposition des agents (guides, malette) : FAIT
- S'assurer que les agents de sécurité aient les compétences et des informations/consignes tracées pour réaliser ce "pré-pré- accueil" : FAIT
- Intégrer au parcours de formation des immersions dans les services + des interventions d'agents aux compétences particulières : PREVU 2021
- Mettre en place des réunions de service avec les agents, avec rédaction d'un compte-rendu qui permettra d'informer les agents absents et d'agrémenter le plan d'actions si nécessaire : A FAIRE si situation sanitaire le permet

Objectif audit de renouvellement au trimestre 4 2021

- réaliser les actions des pistes de progrès
- maintenir le niveau de qualité d'accueil + points forts identifiés en 2020
- être attentif aux indicateurs
- maintenir les bons réflexes (chevalets, formation, tutorat, etc.)
- réouverture des points numériques indispensable (*attention aux enquêtes de satisfaction*)

La crise sanitaire a fortement impacté nos modalités d'accueil :

- les documents et fiches de procédures Qual-e-Pref ont été mis à jour en conséquences
- Vigilance sur les documents à mettre en jour suite à la nouvelle année (plan de communication, plan de formation 2021)
- le suivi des indicateurs est partiel en 2020
- pas de réunion du CLU : à prévoir en 2021 (T1)



**PRÉFET
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE**

Liberté
Egalité
Fraternité



Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!		
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	99%	oui	95%	92%	100%	COVID	COVID	COVID	COVID	100%	100%	100%	100%	99%	100%	Janv 20 : 1/6 courriels répondu en 6 jours	99%	
	vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	-	-	95%	###	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	< 4j	1	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	-	-	95%	###	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-	
Délai moyen de réponse	E37	-	-	<10j	7	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-		
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	289/mois	-	-	183	244	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	213,5	
	Nombre d'usagers reçus pour demande d'infos		2493			2059	1771	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	1915,0	
	Téléprocédures abouties	E15	85.7%	-	-	60,00%	79,8%	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	69,9%
	Taux de satisfaction («très satisfait » et « satisfait »)	E15	90,50%	oui	75%	60,10%	73,3%	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	66,70%
Autres	Nombre de connexion aux réseaux sociaux (taux d'engagement Twitter et Facebook)	E19	1.90 %	-		2,30%	2,24%	4,63%	6,40%	4,54%	2,90 %	11,30 %	7,50 %	6,90 %	7,60 %	3,50 %	2,70 %		5,21%	
	Taux de mise à jour du SVI dans les 3 jours	E9	100%	oui	90%	100%	-	COVID	COVID	COVID	###	-	100 %	-	-	100 %	-		100,00%	
	Taux de mise à jour du site IDE dans les 3 jours	E11	100%	-		100%	100%	100%	COVID	100%	###	-	-	100 %	-	-	-		100,00%	

3. Bilan des réclamations et suggestions

Total : **8 réclamations** en 2020 (entre janvier et mars 2020)
Félicitations: 5 félicitations (4 BAAS et 1 CAT)

Les réclamations concernaient principalement la file d'attente qui engendrait inévitablement des tensions.

Le module de rendez-vous a largement résolu ces problématiques et les usagers sont satisfaits de pouvoir faire leur démarche depuis leur domicile ou de se déplacer sur rendez-vous uniquement (*cf enquêtes de satisfaction 2020*)

NB: En 2019, les réclamations portaient sur l'absence de dématérialisation des procédures et l'attente trop longue.

4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (décembre 2020)

Saint Sébastien

Nombre de personnes interrogées : plus de 700

Sur presque tous les items, les usagers étaient satisfaits à plus de 80 %.

Principales réclamations:

- **Délai de rendez-vous** : difficultés liées aux RDV non honorés et aux nombre de dossiers à traiter.
- **Qualité de l'accueil** → formation à l'accueil prévues chaque année
- **Accès aux informations sur le site internet** : poursuivre le travail de lisibilité des pages dédiées aux usagers

5. Bilan des enquêtes mystères



Résultats des Appels mystères (effectués courant été 2020)

Près d'une quarantaine d'appels passés au cours de l'été.

Points faibles : type d'accueil

- > être vigilant en ne congédiant pas trop rapidement l'utilisateur
- > réponses parfois hésitantes mais la personne cherche à répondre correctement (est prête à demander de l'aide à un collègue)

Points forts: délais d'attente courts, bonne orientation

6. Bilan des formations 2020

→ **fortement impactées par le COVID19**

Formation accueil des personnes en situation de handicap :

- Le 2 novembre 2020 à Arles
- Le 3 novembre 2020 à Istres
- Le 28 septembre 2020 à Marseille
- Le 29 septembre 2020 à Aix-en-Provence
-

Pour 2021 : continuer le renouvellement des formations à l'accueil des nouveaux arrivants et des agents dont la formation arrive à échéance (au bout de 4 ans).

- continuer le tableau suivi par la mission formation.
- conserver les attestations de formations
- **maintenir le tutorat pour les nouveaux arrivants**

7. Pistes d'amélioration réalisées en 2020

• Accueil et orientation

- Accueil sur rendez-vous pour respecter les gestes barrières et éviter les rassemblements
- 1 agent d'accueil en permanence dans le hall
- Mise à jour du serveur vocal interactif

• Site Internet

- Actualisation des modalités d'accueil du public
- Foire aux questions actualisées
- Rubrique spéciale COVID

• Démarches en ligne

- Mise en place de procédures dématérialisées des renouvellements des récépissés, duplicata et changement d'adresse (titres étrangers), DCEM
- Procédure exceptionnelle, en cas d'urgence, pour le renouvellement de visa court séjour, pendant le confinement
- Échange de permis étrangers : procédure dématérialisée sur le site de l'ANTS

• Hall d'accueil

- Renforcement du nettoyage du hall et des guichets
- Réaménagement des salles d'attentes
- Signalétique actualisée et formalisation des flux entrants et sortants

Pistes d'amélioration réalisées à valider pour 2021

- poursuivre la mise à jour du site internet afin de rendre plus lisible l'information pour l'utilisateur
- anticiper la mise en place de l'ANEF pour accompagner au mieux l'utilisateur (actions de communications)

→ Toutes les actions sont sur le plan d'action disponible sur le T:\ et fournis pour la réunion