

COPIIL Qualité- Bilan 2020

Sous-préfecture d'Aix-en-Provence

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. Retour sur 2020

2. 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 des documents distribués (flyers, fiches...) et des outils à disposition des agents (guides, malette)
- Etudier la possibilité de formaliser les retours informels (positifs ou réclamations) des collectivités
- Améliorer l'affichage de la charte des usagers
- Pour les réunions qualité (formelles ou informelles), rédiger un compte-rendu reprenant les sujets et remarques qui permettra d'informer les agents absents et d'agrémenter le plan d'actions si nécessaire

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.)

2020 marquée par la crise sanitaire

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

- toutes les démarches se font uniquement sur RDV ou convocation
- les documents et fiches de procédures Qual-e-Pref ont été mis à jour en conséquences (site IDE, SVI)
- 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 (suspendu entre mars et juin 2020)
- pas de réunion du CLU : à prévoir en 2021 (T1)

2. Bilan des indicateurs 2020

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

Sous-préfecture d'Aix		1 – Indicateurs															Moyenne	
		Engagement	Résultats N-1 (taux d'appels perdus)	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	ANNEE 2020												Commentaires
Janv	Fevr					Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc			
accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis	E10	96.8%	oui	90%	99,0%	98,8%	98,6%	99,5%	98,4%	97,9%	97,6%	99,7%	97,0%	99,5%	99,0%	99,2%	98,70%
	Taux d'appels aboutis SVI	E10	96.9%	oui	90%	98,7%	98,2%	98,5%	98,8%	97,9%	98,0%	97,9%	0,0%	98,3%	96,6%	87,9%	98,5%	89,11%
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	<10j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	97%	oui	95%	100%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	100%	100%	100%	92%	98%
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	2	oui	<5j	2	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	1,3	5	1,5	2	2,4
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 10 jours (courriers)	E3	-	oui	95%	100,00%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	100%
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions par courrier	E3	-	oui	<10j	6	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	600%
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 5 jours (mail)	E3	-	oui	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	-	oui	<5j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !



**PRÉFET
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE**

Liberté
Égalité
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 courriers dans les 5 jours ouvrés	E36	97.9%	oui	95%	100%	100%	COVID	COVID	COVID	COVID	90%	100%	100%	100%	100%	100%	1 courriel répondu en 6 jour sur 10 en juillet	99%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	1	oui	< 4j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	1	oui	<10j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	-
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	79/mois	-	-	76	-	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	27	26	24	38,3	
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos		734				-	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Les accueils hors rendez-vous sont fermés depuis mars 2020	#DIV/0 !
	Téléprocédures abouties	E15	95,00%	-	-	77,60%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	51,9%	69,2%	85,7%	Souvent, les usagers n'ont pas leurs codes confidentiels/Franceconnect	71,10 %
	Taux de satisfaction («très satisfait » et « satisfait »)	E15	99.6%	oui	75%	100,00%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	81,4%	95,8%	95,3%	Les usagers manifestent leur mécontentement vis à vis des procédures ANTS via ce questionnaire (bug récurrents certains mois) ne donnant ainsi pas d'avis sur l'accueil proprement dit mais sur les téléprocédures et les difficultés d'accès aux services.	93,13%

3. Bilan des réclamations et suggestions

Total : **1 réclamation** en 2020 (entre janvier et mars 2020)

Félicitations: 3 félicitations

→ depuis plusieurs années, la sous-préfecture d'Aix-en-Provence fait l'objet de très peu de réclamations de la part des usagers (cf niveau de satisfaction relevé lors des enquêtes de satisfaction)

4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (décembre 2020)

Aix-en-Provence

Nombre de personnes interrogées : plus de 100

Sur presque tous les items, les usagers étaient satisfaits à plus de 90 %.

Principales réclamations:

- **Délai de rendez-vous** : difficultés liées aux RDV non honorés et aux nombre de dossiers à traiter. Poursuivre le travail engagé sur l'amélioration des processus.
- **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 dizaine d'appels passés au cours de l'été.

Points faibles : renvoi parfois facile sur le site IDE (mais entendu compte-tenu de la complexité de certaines démarches) → le standard n'est pas une assistance.

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
- Rubrique spéciale ITER

• 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
- Ouverture de rendez-vous spécifiques guichet ITER

• 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
- poursuivre l'amélioration des processus au service des étrangers pour réduire les délais
- augmenter le nombre de rendez-vous du guichet ITER
- formation anglais dans le cadre du BREXIT

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

Rappels Qual-e-Pref

- 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 mise à jour** à avoir sous la main et à connaître)
- Fiche de **tutorat**
- Attestation de **formation**
- Date de **mise à jour** sur les documents (affiches)
- **Signature** des mails + courriers
- **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 !