

# BILAN ANNUEL 2015 -

Politique Qualité de la préfecture et des sous-préfectures



# **SOMMAIRE**

## **I. Le pilotage de la démarche**

- . De Marianne à Qualipref 2.0

## **II. Les actions réalisées**

- . Mise en conformité Qualipref 2.0
- . Prise en compte des évaluations
- . Communication

## **III. L'évaluation**

- . Résultats des enquêtes de satisfaction
- . Audits de labellisation
- . Réclamations et suggestions

## **IV. Les indicateurs qualité**

## **V. Les perspectives 2016**

# I- Le pilotage de la démarche

- **De Marianne à Qualipref :**
  - Nouveau référentiel en février : Qualipref 2.0
  - Mises en place des groupes de travail pour la labellisation
  - Deux nouveaux modules : relations avec les collectivités territoriales et communication de crise en cas d'événement majeur
  - Élaboration du référentiel interne (documents de référence, fiches de procédures...)
  - Désignation d'un réseau de référents qualité
  - Mise en place d'un comité de pilotage qualité mensuel

# I- Le pilotage de la démarche

- **De Marianne à Qualipref :**
  - Élaboration et suivi des plans d'actions
  - Institution d'un comité local des usagers (première réunion le 30 avril)
  - Audits internes des 4 sites au mois de juin : 17 non-conformités soulevées
  - Audits externes de labellisation au mois de septembre
  - Nomination d'une nouvelle chargée de mission qualité en octobre
  - Labellisation des 4 sites Qualipref 2.0 : fin novembre

## II – Les actions réalisées

- Mise en conformité Qualipref 2.0

- **Module 1 :**

- Formation de tous les agents d'accueil n'ayant pas reçu de formation à l'accueil depuis leur prise de poste ou depuis plus de 4 ans
    - Mise en place d'un suivi rigoureux des réponses aux courriers/courriels des usagers et de leurs délais (SDRAU)
    - Sensibilisation des agents à la démarche et aux guides d'accueil
    - Mise en place de la saisine par voie électronique

- **Module 4 :**

- Mise en place d'une enquête de satisfaction des collectivités territoriales
    - Mise en place de tableau de suivi des prises de rendez-vous des élus et les délais de réponse

## II – Les actions réalisées

- Mise en conformité Qualipref 2.0

- **Module 7 :**

- › Formation des agents d'astreinte du bureau de la communication interministérielle à la communication de crise
    - › Rédaction d'un plan de communication de crise
    - › Création d'un tableau de suivi des communiqués de crise depuis le début de l'année
    - › Formation des membres de la cellule d'information du public (CIP)
    - › Mise en place de nombreux exercices avec ou sans appel à la CIP

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

*Suite à l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction et des audits, des actions d'amélioration ont été mises en œuvre sur les 5 sites de la préfecture et des sous-préfectures.*

### **- Site Peytral**

- › Renouvellement de toute la signalétique du hall d'accueil
- › Mise en place d'un panneau d'affichage dédié aux informations Qualipref
- › Rénovation du comptoir de l'accueil pour intégrer des zones d'écriture
- › Mise à disposition de chaises à l'accueil général
- › Amélioration de la lisibilité de l'affichage Qualipref dans le hall d'accueil du bureau des associations
- › Mise en place d'un totem devant la préfecture pour l'accueil des PMR

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

- **Site Saint-Sébastien**

- › Regroupement, dans tous les halls d'accueil, des informations dédiées à la qualité sous un même bandeau et ajout des pics d'affluence
    - › Amélioration de la signalétique sur les éléments de confort (Etrangers)
    - › Avancement de l'heure d'ouverture du guichet étrangers à 8h au lieu de 8h15
    - › Engagement de deux volontaires en service civique pour faciliter l'accès aux guichets étrangers
    - › Mise en place dans chaque bureau d'un planning de passage d'ONET
    - › Prise de RDV en ligne pour la consultation des copies d'examens (Taxis et BEPECASER)



## II – Les actions réalisées

- **Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)**
  - **Site Saint-Sébastien**
    - Création d'un dépôt express pour les permis de conduire internationaux et les changements de domicile pour les certificats d'immatriculation
    - Mise en place d'un guichet réservé à la remise de titre (permis)
    - Rencontres régulières avec la direction départementale de la protection des populations sur les dossiers plus complexes (primatas)
    - Actualisation du Serveur Vocal Interactif des permis de conduire
    - Renfort ponctuel d'agents de la cellule mobile d'appui pour diminuer l'attente du public
    - Création d'un diaporama d'informations utiles pour l'écran du hall d'accueil des permis de conduire et des cartes grises

## II – Les actions réalisées

- **Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)**
  - **Sous-préfecture d'Istres**
    - › Mise en place d'un second gestionnaire de file d'attente, distinguant la file pré-accueil de la file étrangers
    - › Prise de rendez-vous en ligne pour les associations depuis juillet
    - › Mise à jour du serveur vocal interactif
    - › Enrichissement du guide de l'accueil
    - › Mise en place de chevalet pour identifier les agents d'accueil et de guichets
    - › Création d'un espace d'affichage dédié Qualipref 2.0 dans le hall d'accueil

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)

- **Sous-préfecture d'Arles**

- › Affichage lumineux doublé dans le pré-accueil
    - › Formation et information auprès des agents sur accueil téléphonique, physique et l'utilisation du guide d'accueil
    - › Prise de rendez-vous sur internet pour les usagers et ponctuels pour les professionnels
    - › Mise en place d'une boîte aux lettres au service associations pour le dépôt de dossiers, hors horaires et jours d'ouverture.
    - › Renforcement de la signalétique dans le hall d'accueil (indication de la fontaine à eau et de la machine à café).

## II – Les actions réalisées

- Prise en compte des évaluations (Enquêtes et audits)
  - **Sous-préfecture d'Aix-en-Provence**
    - › Éclairage réparé au fond de la salle d'attente
    - › Maintenance de l'affichage de la régie
    - › Suppression de l'ancien distributeur de tickets inutilisé
    - › Plastification des affiches d'informations
    - › Réparation du distributeur de tickets des cartes grises
    - › Prise de RDV en ligne pour les étudiants étrangers
    - › Amélioration de la signalétique sur les éléments de confort dans tous les espaces d'accueil
    - › Configuration des futurs locaux de la sous-préfecture (déménagement mi 2016) adaptés à l'accueil des PMR

## II – Les actions réalisées

- Communication

- › Amélioration de l'information disponible sur le site internet (accueil PMR, horaires d'affluence, plans, délais de traitement...)
- › Mise à jour de tout l'affichage destiné à la constitution des dossiers dans les halls d'accueil (plus lisibles)
- › Harmonisation de la charte graphique entre tous les sites pour l'envoi de courriers et courriels
- › Publication de 6 numéros de « *Qualipref en 13* »
- › Publication de 942 tweets sur le compte twitter de la préfecture

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Sous-préfecture d'Arles**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 87 %, accueil PMR 97 %, conditions d'accueil 94 %, horaires d'accueil 72 %, orientation et signalétique 94 %, accueil courtois 99 %, délai d'attente 82 %.
    - *Points forts* : Qualité de l'information donnée, courtoisie, qualité des courriers/courriels, facilité d'accès, signalétique, temps d'attente raisonnable, confort des espaces...
    - *Points de vigilance* : Affichage et informations en libre service, transfert vers le bon service (accueil téléphonique)

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Sous-préfecture d'Istres**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 66 %, accueil PMR 81 %, conditions d'accueil 76 %, horaires d'accueil 64 %, orientations et signalétique 96 %, accueil courtois 97 %, délai d'attente 57 %.
    - *Points forts* : Qualité et courtoisie du personnel, qualité de l'accueil téléphonique (standard et SVI)...
    - *Points de vigilance* : Attente trop longue au guichet, horaires d'ouverture, manque de chaises dans les espaces d'attente.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Sous-préfecture d'Aix-en-Provence**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 46 %, accueil PMR 78 %, conditions d'accueil 66 %, horaires d'accueil 64 %, orientations et signalétique 83 %, accueil courtois 83 %, délai d'attente 41 %.
    - *Points forts* : Courtoisie du personnel.
    - *Points de vigilance* : faible disponibilité de l'accueil téléphonique, confort des espaces d'accueil, délais d'attente.



## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Saint Sébastien – Cartes grises et permis**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 76 %, accueil PMR 67%, conditions d'accueil 49 %, horaires d'accueil 51,5 %, orientations et signalétique 91 %, accueil courtois 94 %, délai d'attente 41 %.
    - *Points forts* : Prise en charge par les agents d'accueil, facilité d'accès, courtoisie.
    - *Points de vigilance* : Attente trop longue au guichet, horaires d'ouverture, confort des espaces d'attente.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Saint Sébastien – Accueil des étrangers**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 87 %, accueil PMR 91 %, conditions d'accueil 82 %, horaires d'accueil 86 %, orientations et signalétique 88 %, accueil courtois 80 %, délai d'attente 71 %.
    - *Points forts* : Prise en charge par les agents d'accueil, courtoisie, facilité d'accès, amélioration des conditions d'accueil en général.
    - *Points de vigilance* : Horaires d'ouverture, confort des espaces d'attente, dématérialisation des procédures.

## III- L'évaluation

- Les enquêtes de satisfaction

- **Peytral – Accueil général et Associations**

- *Taux de satisfaction* : Accueil téléphonique 71 %, accueil PMR 94 %, conditions d'accueil 95 %, horaires d'accueil 93 %, orientations et signalétique 99 %, accueil courtois 99 %, délai d'attente 87 %.
    - *Points forts* : Prise en charge par les agents d'accueil, facilité d'accès, courtoisie, qualité de l'information donnée.
    - *Points de vigilance* : RAS

# III- L'évaluation

- Les audits de labellisation

- **Points forts généraux**

- Les outils de pilotage sont performants.
- La démarche qualité a atteint un bon niveau de performance grâce à une implication forte de tous les responsables et des agents.
- La qualité de l'accueil des usagers est une priorité.

- **Points sensibles généraux**

- S'assurer que tous les agents ont suivi une formation liée à l'accueil dans un délai de 4 ans maximum.
- Le taux de décroché à la Préfecture doit s'améliorer et atteindre l'objectif.

- **Pistes de progrès générales**

Toujours s'assurer dans les espaces d'accueil d'un affichage structuré même lors de communications urgentes.

# III – L'évaluation

- Les audits de labellisation

**Préfecture des Bouches-du-Rhône :**

20 points forts  
6 pistes de progrès  
3 points sensibles

**Sous-préfecture d'Aix-en-Provence :**

15 points forts  
4 pistes de progrès  
2 points sensibles  
1 non-conformité mineure

**Sous-préfecture d'Arles :**

20 points forts  
3 pistes de progrès  
2 points sensibles

**Sous-préfecture d'Istres :**

17 points forts  
2 pistes de progrès  
4 points sensibles

## III – L'évaluation

- Les réclamations et suggestions

Une application locale permet de suivre les délais de réponses aux réclamations et suggestions et de les enregistrer numériquement.

Sur l'année :

- 6 réclamations à Istres
- 13 réclamations à Arles
- 4 réclamations à Aix-en-Provence
- 21 réclamations à Marseille

Sur ces 46 réclamations, 100 % ont été répondues dans un délai de 15 jours maximum.



# IV – Les indicateurs qualité

Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		SOUS-PREFECTURE D'ISTRES					SOUS-PREFECTURE D'ARLES			SOUS-PREFECTURE D'AIX			
		N° indicateur	Périodicité	Objectifs annuels	Résultats annuels	Atteinte objectif	Commentaires	Résultats annuels	Atteinte objectif	Commentaires	Résultats annuels	Atteinte objectif	Commentaires
Accueil téléphonique	Taux de décroché en moins de 5 sonneries	E8	M	85%	96%	😊		89,7%	😊		88,3%	😊	
	Taux d'appels perdus	E8	M	10%	3,07%	😊		4,9%	😊		9,9%	😊	
	Taux d'appels perdus au standard	E8	M	10%	3,89%	😊		5,7%	😊		10,4%	😞	
	Taux d'appels perdus au SVI	E8	M	10%	5,74%	😊		1,3%	😊		7,9%	😊	
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E14	M	95%	100%	😊		100%	😊		100%	😊	
	Délai moyen de réponse aux courriers	E15	M	<15j	2,08	😊		2,36	😊		5,6	😊	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E14	M	95%	95,8%	😊		98,0%	😊		99,3%	😊	
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E15	M	<15j	1,67	😊		1,12	😊		1,2	😊	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	M	95%	83,3%	😞		100%	😊		100%	😊	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	M	<15j	3,25	😊		1,50	😊		-	-	
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E34	M	95%	80,0%	😞		87,5%	😞		100%	😊	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E35	M	95%	66,7%	😞		96,7%	😊		100%	😊	
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E36	M	95%	100%	😊		100%	😊		100%	😊	
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E36	M	95%	100%	😊		62,50%	😞	Deux rendez-vous décalé car sous-préfet en formation et élu occupé.	66,7%	😞	Indicateur dégradé du fait d'un RDV décalé à la demande de l'élu



## V – Perspective 2016

- **Marseille**

- Améliorer les résultats en termes de taux de décroché
- Mettre en place une foire aux questions sur le site internet
- Améliorer encore l'affichage dans les espaces d'accueil
- Enrichir le tableau de prise de rendez-vous des élus
- Établir un plan de formation respectant les exigences de formation Qualipref 2.0
- Améliorer les rubriques « démarches » du site internet pour être en accord avec les exigences du référentiel sur le co-marquage et offrir un site plus lisible à l'utilisateur
- Rendre plus visibles les horaires et coordonnées des 5 sites sur le site internet
- Rendre le tableau de gestion documentaire plus accessible en insérant des liens vers les rubriques intranet

## V – Perspective 2016

- **Arles**

- Ajouter la date de réception dans le tableau de suivi des lettres d'observation aux collectivités locales

- **Istres**

- Vigilance sur la propreté des espaces d'accueil (cendriers, affichage)

- Sensibiliser les agents à l'utilisation de l'espace qualité de l'Intranet

- Création d'une bibliothèque de réponses type aux courriels

- Mise en place d'un second gestionnaire de file d'attente (pré-accueil/étrangers)

- **Aix-en-Provence**

- Aménagement dans de nouveaux locaux en avril

- Mettre en place l'affichage nécessaire dans la nouvelle préfecture

## V – Perspective 2016

- Les échéances
  - COPILS mensuels
  - Auto-évaluations trimestrielles : vérifications des conditions d'accueil des usagers sur site
  - Avril : Comité local des usagers
  - Mai-juin : Enquêtes de satisfaction
  - Mi-2017 : Audit de renouvellement du Label