

# **COPIIL Qualité- Bilan 2019**



**14 janvier 2020 à 11h00**

# 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

## Points Sensibles

- Registre d'accessibilité
- Fiche de tutorat à formaliser
- Charte de confidentialité à faire signer et conserver
- Pas d'affiche indiquant aux usagers qu'ils sont filmés

## Pistes de progrès:

- Prévoir un système pour que les PMR puissent écrire
- La date de validation/vérification/approbation des fiches de procédure n'est pas indiqué
- Pas de document présentant les pics d'affluence saisonnier
- Certaines procédures n'ont pas de nom explicite
- Tableau de suivi des actions est trop lourd
- Procédure de tutorat trop complexe
- Pas de formation à l'accueil des personnes en situation de handicap

## Points forts:

### Accueils physique :

- Affiche spécifique concernant les échanges de permis étrangers (BCR).
- Nombreux flyers mis à dispositions aux PN
- Temps d'attente aux guichets du BAAS par demande (BAAS)
- Conditions d'accueil respectées malgré les travaux
- Compétences linguistiques indiquées dans le guide d'accueil
- Tout a été mis en place pour limiter l'attente des usagers
- Guichet BAAS dédié aux RDV (MNA, etc.)
- Annonces micro permettent d'informer les usagers en cas de panne du GFA

### Point numérique:

- PN rattaché au BCR ce qui permet de mieux renseigner les usagers
- Titulaire affecté à plein temps
- VSC formés une journée et disposent d'une mallette pédagogique
- Réseaux de PN sur le département (CT, MSAP, etc.)
- Écran dynamique
- Absence de planning des VSC

### Accueil téléphonique:

- Existence CAT
- Agents CAT abonnés au flux RSS des mises à jour internet
- Agents du Standard ont accès à l'annuaire MUST
- Courtoisie des agents du standard/CAT

## IDE:

- Co-marquage
- Liste des points numériques disponible sur l'IDE

## Accueil courriers-courriel:

- Accusé de réception type pour les questions posées concernant les démarches ANTS.
- Bloc de signature présents

## Module 4 :

- Guide de procédure complet pour le contrôle de légalité
- Circuit de validation établi avant envoi aux SP
- Point est fait tous les mois avec les agents du bureau
- Synthèse annuelle incluant les remontées des SP
- Enquête de satisfaction menée en 2018

### Pilotage:

- COPIL présidés par le SGA

### Organisation documentaire :

- Tous les documents sont accessibles aux agents via l'intranet
- Guide d'accueil de Peytral a un index

### Formation :

- Tableau de suivi des formations tenu à jour par la mission formation

## 2. Bilan des indicateurs 2019

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

PREFECTURE																			
1 – Indicateurs																			
Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge	Engagement	Résultats N-1 (taux d'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 préfecture Global	E10	8.9%	oui	90%	93,9%	93,2%	89,6%	90,7%	92,5%	91,9%	93,4%	93,4%	92,2%	88,9%	83,9%	84,4%	Excellents résultats pour le standard Cependant, comme pressenti avec un effectif réduit à la CAT depuis début OCTOBRE (2 arrêts de travail) et un nombre croissant d'appels entrants entre février et mars, le TAA de la CAT s'est dégradé	90,7%
	Taux d'appels aboutis préfecture (standard)	E10	8.8%	non	90%	93,5%	93,2%	88,9%	90,3%	92,2%	91,8%	93,2%	93,0%	91,5%	87,7%	82,3%	83,1%		90,1%
	Taux d'appels aboutis DMIN	E10	13.9%	oui	90%	89,7%	73,2%	64,3%	82,9%	73,8%	75,0%	70,7%	61,9%	64,71%	96,7%	85,3%	78,4%	Un seul poste suffit pour dégrader le résultat global de la direction sur le périmètre qualité	76%
	Taux d'appels aboutis DCLE	E10	11.4%	non	90%	83,7%	85,7%	86,5%	84,8%	89,5%	87,5%	86,5%	86,4%	89,0%	85,9%	94,2%	91,7%	Le TAA s'améliore depuis le début de l'année, une dernière vérification sur quelques postes du BFLI doit permettre d'atteindre l'objectif des	90%
	Taux d'appels aboutis SVI DMIN	E10	1.7%	oui	90%	97,4%	97,8%	98,0%	97,7%	97,8%	97,6%	98,5%	97,4%	98,1%	97,8%	96,9%	98,3%		98%
	Taux d'appels aboutis SVI DSPAR	E10	1.9%	oui	90%	99,2%	98,3%	96,4%	97,4%	97,9%	97,5%	96,1%	97,8%	97,2%	95,9%	96,5%	96,2%		97%
Accueil dématérialisé	Taux de connexion au site internet	E11	4.2%	oui	3,5%	4,1%	3,80%	4,3%	3,9%	4,2%	4,5%	5,3%	4,8%	5,5%	4,5%	3,8%	3,4%		4%
	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	8	oui	<15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<10j à partir de 2020	-
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	96.5%	oui	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	Deux courriels répondus dans un délai de 6 et 7 jours au lieu de 5.	99%
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	2.2	oui	<5j	1	4	2,5	3	2	2	2,7	3	2,6	2,1	2,1	1,7		2,4
	Délai moyen de réponse aux saisines par voie électronique en jours ouvrés	E17	2.3	oui	<5j	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6	1,7	2,5	2,4	2,3	2,3	3,6	3,6		2,2
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 5 jours (mail) et 10 jours (courriers)	E3	100%	oui	95%	-	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	<10j à partir de 2020 si envoi papier <5 j à partir de 2020 s	100%
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	4	oui	<15j	-	-	4	-	3	3	3	2	-	1	5	3		3

Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	-	-	-	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	-	100%	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	94%	non	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	Au mois de septembre, sur 20 courriels seulement 2 ont eu une réponse en 7 jours et 6 jours au lieu de 5 jours	99%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	2	oui	< 4j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	< 10j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	279	-	-	314	339	189	401	452	215	415	317	207	237	249	140	289,6	
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos		3461.5			3168	3257	2835	2950	2537	1960	2328	2170	1681	2314	2073	2646	2493,3	
	Téléprocédures abouties	E15	86.9 %	-	-	99.4 %	100%	100%	100%	100%	67.4 %	74.9%	98.1%	-	89.2%	61.8%	52.6%	1	
	Taux de satisfaction («très satisfait»)	E15	74.2 %	non	75%	98.1%	100%	100%	100%	100%	67.4 %	90.4%	62.5%	10.1%	61.8%	68%	75%	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.	90,50%
Autres	Nombre de connexion aux réseaux sociaux (taux d'engagement)	E19		-		1.8 %	2,00%	1.4 %	1.7 %	2.2 %	2.6 %	1.8 %	1.6 %	2.6 %	2.4 %	1,80%	1,90%		
	Taux de mise à jour du SVI dans les 3 jours	E9		-	< 3j	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%	100%	
	Taux de mise à jour du site IDE dans les 3 jours	E11				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	



### 3. Bilan des réclamations et suggestions

Total : **24 réclamations** en 2019

Félicitations: 2 félicitations

Motif	2019	
	Nombre	Pourcentage
Horaires d'ouverture	1	4,17%
Accès à nos locaux	1	4,17%
Accueil téléphonique	2	8,33%
Informations et explications qui vous sont données	2	8,33%
Rapidité des réponses à votre demande de renseignements		
Qualité des réponses à votre demande de renseignements	1	4,17%
Conditions d'accueil dans nos locaux	9	37,50%
Renseignements trouvés sur le site internet	3	12,50%
Autres	2	8,33%
Gestion de dossiers	3	12,50%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

## Principales réclamations:

- Nombre d'usagers aux BAAS : mesures destinées à réduire l'attente ont été prises dans les modulaires (tableaux d'affluence, coupe file, FAQ, guichets dédiés, etc.)
- Procédure non dématérialisées
- Dans les nouveaux bâtiments : réflexions sur la possibilité de mettre certaines procédure sur RDV
- Réflexion sur la mise à disposition de jeux pour les enfants
- Envisager la possibilité de dématérialiser certaines procédures sous couvert de l'accord de la DGEF
- 1 réclamation via le QR code mais qui n'a été remplie que partiellement
- Aucune réponse au questionnaire de satisfaction du site IDE

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

### Saint Sébastien

Du 04 juin au 28 juin

Nombre de personnes interrogées : près de 300

#### *Principales réclamations:*

- Horaires d'ouvertures et affluence → mieux informer en amont (site IDE + panneaux d'affichage, guichets dédiés) pour limiter l'afflux.
- Uniformité de l'information donnée: afficher les informations à l'extérieur

### Peytral

Du 04 juin au 28 juin

Nombre de personnes interrogées : 60 personnes interrogées

*Pas de réclamations*

Très bien, accueil très agréable

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



### Taux de satisfactions des points numériques en 2019

**Marseille** : 90,5 %

« « 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 quarantaine d'appels passés au mois de juin.**

**Points faibles** : langage et type d'accueil

- > être vigilant sur les formules de politesses et les prises de congés
- > phrase de l'engagement Qualité dans le SVI à installer

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

### Résultats des courriels mystères

## 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**

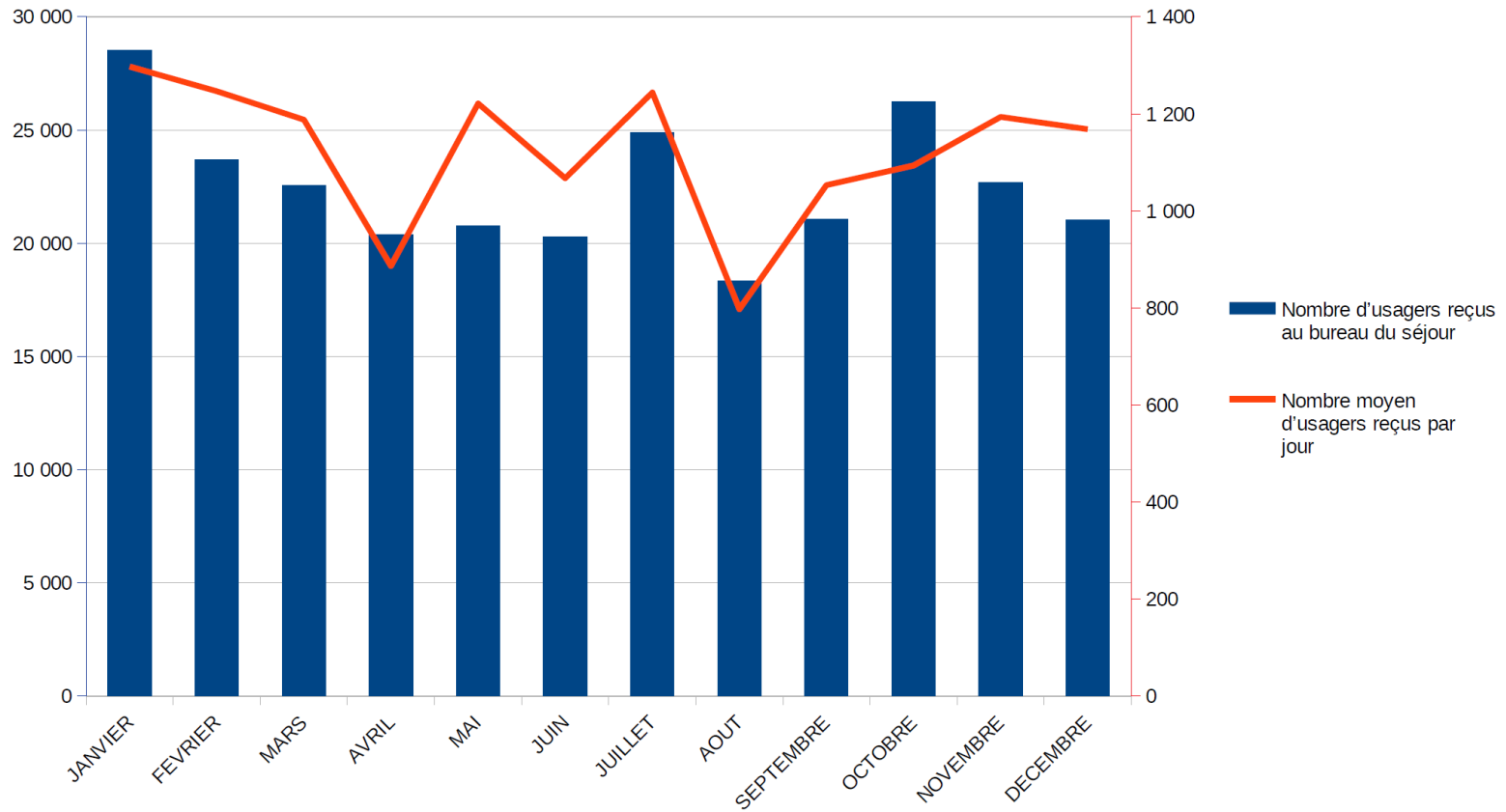
Tableau suivi par la mission formation.

## 7. Pistes d'amélioration à valider

- Dans les nouveaux bâtiments : réflexions sur la possibilité de mettre certaines procédures sur RDV  
Réflexion sur la mise à disposition de jeux pour les enfants
- Envisager la possibilité de dématérialiser certaines procédures sous couvert de l'accord de la DGEF
- Simplifier la procédure de tutorat
- Révision de la présentation des fiches de procédures
- 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)

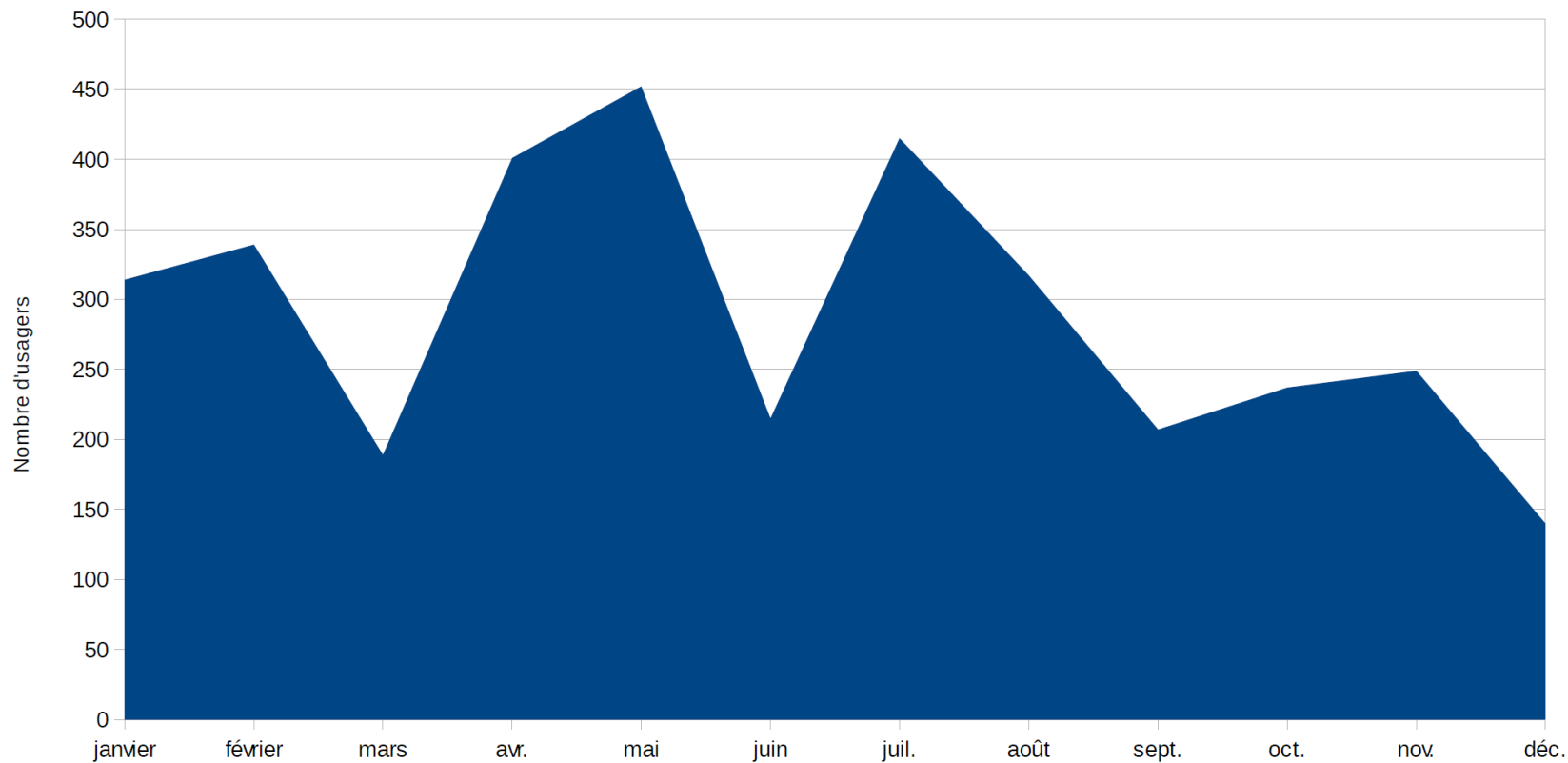
Activité du bureau du séjour en 2019





## Nombre d'utilisateurs reçus aux points numériques en 2019

Préfecture des Bouches-du-Rhône



Mis à jour le 10/01/20

## 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
- **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** !