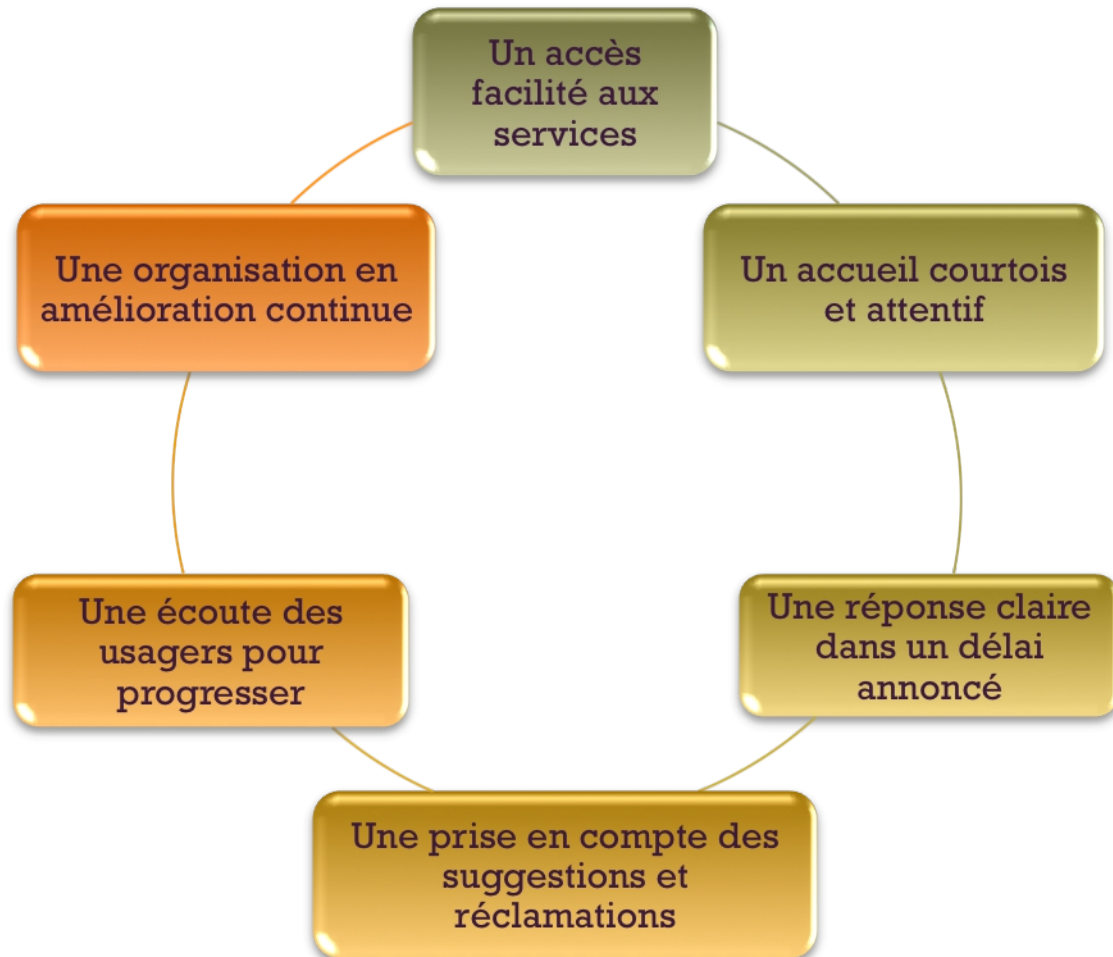




Bilan annuel
2014
COPIL du 28 01 2015

+ Le référentiel Marianne

19 engagements, 6 rubriques :





Engagement n°19

Nous réalisons un bilan annuel



Ce bilan se construit à partir :

- des indicateurs
- des enquêtes de satisfaction
- des auto-évaluations et leurs plans d'action
- des suggestions et réclamations
- des actions d'améliorations entreprises dans le cadre des plans d'action et des groupes de travail

CF fiche de procédure n°9 : bilan annuel



Les résultats des indicateurs

- La synthèse annuelle insérée dans vos dossiers reprend le bilan des 4 thématiques relatives à l'accueil général (suivies par des indicateurs mensuels ou faisant l'objet de questions dans les enquêtes de satisfaction annuelles) et à la prise en compte des suggestions et réclamations.
- Les deux dernières thématiques sont liées au pilotage et à l'organisation mise en œuvre pour une amélioration continue de notre politique de qualité et reprennent les commentaires des usagers lors des enquêtes ou par la voie des urnes de suggestions et l'ensemble des procédures ou actions entreprises pour tenter d'y répondre au mieux





1. Un accès facilité aux services (1/3)



✓ Améliorations du site internet :

- une grille de vérification du site permet de s'assurer que les informations relatives aux 5 sites y figurent bien et sont à jour,
- Guide d'accès PMR,
- Guide d'accueil des usagers
- Pics d'affluence et délais moyens de production des titres.
- Les jours de fermetures exceptionnelles de l'année sont maintenant indiqués en début d'année sur les sites de chaque entité



1. Un accès facilité aux services (2/3)



- **Amélioration continue de la signalétique de chaque site** (écran dynamique aux cartes grises, nouveau panneau d'information extérieur à Peytral...)
- **Amélioration des livrets d'accueil :**
 - Les livrets d'accueil de chaque site ont été améliorés ; les indications de comportement vis à vis des usagers et notamment des publics en difficulté ont été étoffées de fiches de procédures et de bonnes pratiques.
- **Professionalisation des accueils :**
 - 2 agents à Peytral et à Aix, formés à la délivrance d'informations générales orientent vers les différents services



1. Un accès facilité aux services (3/3)



- **Cartes grises :**
 - Mise en place d'un guichet réservé aux opérations simples
 - Mise en place d'un dépôt express pour les opérations simples
 - Mise en place d'un serveur vocal interactif amélioré
 - Mise en place d'un pré-accueil très allégé
- **BCR :**
 - Mise en place d'un service civique
 - Mise en place d'un groupement d'accueil téléphonique
 - Ouverture d'un troisième guichet dédié à la remise de titres sans passer par le GFA



2. Un accueil attentif et courtois



BCR :

- création d'un guide d'accueil « vacataires »
- Rénovation des fiches d'information des usagers

Istres :

- Mise en place d'un pré-accueil aux cartes grises
- Travaux d'amélioration de l'accueil (toilettes, fontaine à eau...)

Tous sites :

- Organisation de formations à l'accueil sur l'ensemble des sites (72 stagiaires formés en 7 sessions)



3. Des réponses claires et lisibles dans des délais annoncés

- ✓ Une **application de suivi** a été mise en place **pour assurer la traçabilité des courriers, courriels et réclamations** : les fiches de procédures correspondantes ont été modifiées.
- ✓ **Une aide à la rédaction administrative** a été mise en ligne sur l'intranet.
- ✓ **Nouvelle note du secrétaire général** à l'ensemble du personnel sur la lisibilité et la clarté des courriers et courriels avec charte graphique et annexes à la procédure





4. Une prise en compte de vos suggestions et réclamations

- ✓ **Une application locale** permet **de suivre les délais de réponses** aux réclamations et suggestions. La procédure a été étoffée d'un tableau de suivi mis en place par le RQ pour les réclamations arrivées sur le site internet





5. Nous vous sollicitons pour progresser



- ✓ Les 5 sites ont effectué 2 **enquêtes usagers** en 2014 (printemps et automne).
- ✓ Les résultats de ces enquêtes ont **été affichés dans les halls d'accueil** de chaque site, **mis en ligne sur le site** internet de la préfecture et publiés sur l'intranet. Ils ont également fait l'objet d'une analyse en COPIL.



6. Nous nous organisons pour nous améliorer (1/2)



- ✓ Notre audit de passage en décembre 2014 a mis l'accent sur notre organisation, considérée comme un point fort par notre auditeur :
- ✓ **Une base documentaire complète, à jour et accessible à tous sur l'Intranet**
- ✓ **Des livrets d'accueil pour les agents et des fiches de procédures précisent les postures d'accueil de l'utilisateur et l'organisation** mise en place sur chaque site pour que la documentation et les informations données aux usagers soient toujours exactes, actualisées et complètes.
- ✓ **Des formations** adaptées qui font dorénavant l'objet d'un suivi formalisé



6. Nous nous organisons pour nous améliorer (2/2)



- **Mise en place du tutorat** pour les nouveaux arrivants
- **Évaluation du respect de nos engagements** au moins chaque trimestre et mensuellement pour les 4 indicateurs obligatoires : des grilles d'évaluation ont été mises en place (notamment pour la lisibilité et clarté des courriers et courriels et pour le site internet)
- **Des groupes de travail** du COPIL se réunissent en tant que de besoin pour proposer des plans d'action pour nous améliorer : le groupe téléphonie a contribué à l'amélioration de l'accueil téléphonique (actions sur le cabinet, la DRLP et la SP d'Aix en 2014).



Les enquêtes usagers (1/3)

Les enquêtes nous permettent de connaître le ressenti des usagers sur les points essentiels de la qualité de l'accueil :

La synthèse annuelle reprend les résultats des principaux items sur chaque site.

Globalement, les temps d'attente et les horaires d'ouverture constituent nos points faibles sur Istres, Aix, la DRLP et le SII (temps d'attente seul).

L'accueil courtois est un point fort sur chaque site à une large majorité.

Sauf à la DRLP, l'accueil téléphonique est jugé satisfaisant.

Le confort des espaces est jugé satisfaisant sauf à Aix et la DRLP





Les enquêtes usagers (2/3)



Les commentaires des usagers :

Ils portent essentiellement sur les horaires d'ouverture pour mieux adapter les horaires aux usagers qui travaillent :

- Ouverture en continu sur une journée au moins,
- Ouverture le mercredi
- Ouverture le samedi matin
- Ouverture décalée avec fermeture plus tardive les après-midi.
- Ouverture entre 12h et 14h

Ils portent également, sur certains sites, sur l'exiguïté des locaux et l'absence de confort (froid, manque de chaises...)



Les enquêtes usagers (3/3)



Les temps d'attente ont également fait l'objet de nombreux commentaires avec des propositions relatives à l'amélioration des amplitudes d'ouverture et l'augmentation du nombre de guichets .



POINTS FORTS ET PISTES D'AMÉLIORATION



Les pistes d'amélioration serviront de base de réflexion à la mise en œuvre des plans d'action et à la rédaction de la politique de qualité de la préfecture et des sous-préfectures pour 2015



DRLP - BARR



Points forts

- Guichet opérations simples
- Dépôt express pour opérations simples
- Écran d'accueil dynamique
- Mise en place d'un SVI
- Désignation d'un nouveau référent qualité

Pistes d'amélioration

- Gestionnaire de file d'attente
- Poursuite des auto-évaluations croisées
- Lancement de l'expérimentation d'une journée continue le lundi
- Rénovation du formulaire de contact du site internet
- Poursuite du pré-accueil très allégé et mise en place de fiches de process pour la tenue du pré-accueil



DRLP - BCR



Points forts

- Mise en place d'un groupement d'appels téléphoniques
- Polyvalence des agents de l'équipe édition de titres
- Service civique depuis mai 2014
- Ouverture d'un troisième guichet dédié à la remise de titres
- Système de roulement des agents au guichet
- Guide d'accueil des vacataires

Pistes d'amélioration

- Rénovation du SVI
- Mise en place d'un dépôt express permis internationaux et cartes blanches
- Création d'un écran d'accueil dynamique
- Lancement de l'expérimentation d'une journée continue le lundi
- Expérimentation de la prise de RDV en ligne pour les candidats à l'examen de taxi
- Création d'un AR électronique pour consultation en ligne du suivi de la production du permis



DRLP -BTIV



Points forts

- Amélioration de la gestion des réclamations mairies par la mise en place d'un référent et rationalisation du suivi par la création d'un tableau de bord partagé
- Développement des modèles de réponse à l'aide de Quicktext partagé par l'ensemble des agents
- Mise en place d'une lettre type de gestion des réclamations des usagers difficiles
- Instauration d'un délai de classement sans suite auprès des mairies

Pistes d'amélioration

- Consolidation des outils existants dans le contexte de création de la plate-forme passeports



SII



Points forts

- Un pré-accueil de qualité (un cadre gère les flux, 2 assistantes assurent l'interface usagers/guichets)
- Un personnel motivé, polyvalent, à l'écoute et conciliant
- Des guichets adaptés aux besoins
- Des réponses effectives aux mails dans les 5 jours
- Un site internet renouvelé

Pistes d'amélioration

- Sur l'adaptation des locaux aux flux quotidiens
- Sur la vulnérabilité des personnels moins bien formés
- Sur la prise de rendez-vous en ligne
- Sur la réaction face aux publics difficiles
- Sur la tension des effectifs



SP AIX



Points forts

- Dépôt express
- Standard téléphonique avec orientation rapide et pertinente
- Accueil personnalisé des PMR
- 2 dispositifs de déconcentration d'accueil :
 - Au CROUS pour les étudiants étrangers
 - À l'agence ITER pour les scientifiques étrangers
- Suivi de la politique de formation des agents

Pistes d'amélioration

- Sur le manque de confort des salles d'attente
- Sur la diffusion de l'information générale aux usagers
- Sur l'accueil téléphonique
- Sur le suivi des courriers/courriels



SP ARLES



Points forts

- Mise en ligne sur le site internet des informations relatives aux délais de traitement, affluence, jours de fermeture, constitution des dossiers et horaires
- Installation d'une BAL pour dépôt des dossiers et demandes en dehors des heures d'ouverture pour la police administrative et les associations
- Pilotage de la démarche

Pistes d'amélioration

- Travail avec les agents sur l'uniformisation des réponses aux mails et courriers



SP ISTRES



Points forts

- Les résultats des indicateurs
- La qualité et la lisibilité des réponses aux courriers et courriels
- La mise en place d'un pré-accueil aux cartes grises
- La mise en place du dépôt express aux cartes grises

Pistes d'amélioration

- Dynamisation de l'écran du hall d'accueil
- Communication vers les usagers sur la démarche qualité
- Appropriation de la démarche par l'ensemble des agents, au-delà des agents d'accueil



Nous lançons de nouvelles actions



- Au-delà des pistes d'amélioration de chaque entité, des actions nouvelles, ou des actions anciennes qui n'ont pas encore abouti, seront lancées ou relancées en 2015 :
 - Réflexion sur la création d'un service d'accueil à Peytral (évoquée en 2013 et non aboutie)
 - Nomination d'un référent dans chaque service pour aviser le standard, les accueils et la communication externe de toute modification ponctuelle qui interviendrait dans les horaires ou les conditions d'accès du public à nos sites.
 - Les SVI sont sous-employés : continuer la réflexion pour les modifier, dynamiser et en assurer la publicité auprès des usagers



+ **Nous lançons de nouvelles actions**

Dans la perspective de Qualipref2.0, l'application locale de suivi des courriers, courriels et réclamations sera modifiée pour intégrer les indicateurs RCT et les réponses d'attente.

Continuer la réflexion sur une fiche de bonnes pratiques « usagers en ligne »...





Prochaines réunions



- 19 février 2015 : état d'avancement de la démarche Qualipref2.0
- 24 mars 2015 : présentation de la politique de qualité 2015
- 21 avril 2015 : premiers résultats des indicateurs RCT