

# 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					Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge					Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge					Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge								
Engagement	Objectifs annuels	Résultats annuels	Atteinte objectif		Engagement	Objectifs annuels	Résultats annuels	Atteinte objectif		Engagement	Objectifs annuels	Résultats annuels	Atteinte objectif		Engagement	Objectifs annuels	Résultats annuels	Atteinte objectif					
Accueil téléphonique (Taux de décrochés)	Taux de décroché en moins de 5 sonneries Préfecture	E8	85%	71,3%	☹️	Accueil téléphonique (Taux d'appels perdus)	Taux d'appels perdus préfecture Global	E8	10%	13,0%	☹️	Communication d'urgence	Nombre de crises (événement réel)		13	-	Accueil dématérialisé	Taux de connexion au site internet	E10	3,5%	4,0%	😊	
	Taux de décroché au standard	E8	85%	65,7%	☹️		Taux d'appels perdus préfecture (standard)	E8	10%	17,9%	☹️		Nombre d'activations de la CIP pour événement réel	E47		-		Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E14	95%	93,9%	😊	
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DRLP	E8	85%	74,5%	☹️		Taux d'appels perdus DRLP	E8	10%	5,7%	😊		Nombre total d'exercices réalisés	E48	6	-		Délai moyen de réponse aux courriers	E15	<15j	4,55	😊	
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries SII (DEN)	E8	85%	94,7%	😊		Taux d'appels perdus SII (DEN)	E8	10%	4,3%	😊		Nombre d'exercices réalisés avec communiqué de presse	E48	1	-		Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E14	95%	97,1%	😊	
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DAG associations	E8	85%	100%	😊		Taux d'appels perdus DAG associations	E8	10%	2,9%	😊		Nombre d'exercices réalisés avec une CIP	E47	1	1		😊	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E15	<5j	1,9	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries CABINET	E8	85%	97,1%	😊		Taux d'appels perdus CABINET	E8	10%	11,9%	😊		Délai d'information des élus en temps de crise	E46	1h	0,39		😊	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés		95%	100%	😊
	Taux de décrochés en moins de 5 sonneries DRH concours	E8	85%	100%	😊		Taux d'appels perdus DRH concours	E8	10%	3,4%	😊		Taux d'information des élus en moins d'une heure	E46	100%	96,4%		😊	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés		95%	95,0%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DCLUPE	E8	85%	99,5%	😊		Taux d'appels perdus DCLUPE	E8	10%	11,9%	😊		Délai d'activation du NUC	E47	1h/3h	-		-	Délai moyen de réponse aux courriers		<15j	-	-
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	95%	100%	😊		Taux d'appels perdus SVI BARR	E8	10%	4,5%	😊		Taux d'activation du NUC dans le délai fixé par le préfet	E47	100%	-		-	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés		<5j	-	-
Réclamations	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	<15j	1,69	😊	Taux d'appels perdus SVI BCR	E8	10%	3,1%	😊	Délai d'information des média en temps de crise	E46	1h	2h15	☹️	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés		95%	66,7%	☹️			
						Taux d'appels perdus SVI SII (DEN)	E8	10%	2,7%	😊	Taux d'information des média en moins d'une heure	E46	100%	16,7%	☹️	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés		95%	50,0%	☹️			
						Taux d'appels perdus SVI DAG	E8	10%	1,4%	😊	Délai de mise en ligne de l'information (Internet)	E46	1h	2h16	☹️								

# 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