

COFIL QUALITE – BILAN ANNUEL 2016

3 Février 2017



SOMMAIRE

- I. Tableaux de bord et indicateurs – Année 2016**
- II. Résultats des enquêtes de satisfaction**
- III. Réclamations et suggestions**
- IV. Les actions réalisées**
- V. L'adaptation de Qualipref 2.0 au contexte PPNG**
- VI. Perspectives**

I- Tableaux de bord et indicateurs 2016 - Préfecture

Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats2016	Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats2016		
Accueil téléphonique	Taux de décroché en moins de 5 sonneries Préfecture	E8	71%	non	80%	76%	☹️	Accueil téléphonique	Taux d'appels perdus DRH concours	E8	3%	oui	10%	6%	😊
	Taux de décroché au standard	E8	66%	non	80%	70%	☹️		Taux d'appels perdus DCLUPE	E8	12%	non	10%	10%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DRLP	E8	75%	non	80%	87%	😊		Taux d'appels perdus SVI BARR	E8	5%	oui	10%	5%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DEN	E8	95%	oui	80%	97%	😊		Taux d'appels perdus SVI BCR	E8	3%	oui	10%	4%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DAG associations	E8	100%	oui	80%	100%	😊		Taux d'appels perdus SVI DEN	E8	3%	oui	10%	6%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries CABINET	E8	97%	oui	80%	95%	😊		Taux d'appels perdus SVI DAG	E8	1%	oui	10%	2%	😊
	Taux de décrochés en moins de 5 sonneries DRH	E8	100%	oui	80%	100%	😊	Accueil dématérialisé	Taux de connexion au site internet	E10	4%	oui	3,5%	5%	😊
	Taux de décroché en moins de 5 sonneries DCLUPE	E8	100%	oui	80%	100%	😊		Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E14	94%	oui	95%	99%	😊
	Taux d'appels perdus préfecture Global	E8	13%	oui	10%	13%	☹️		Délai moyen de réponse aux courriers	E15	4,5	oui	<15j	4,4	😊
	Taux d'appels perdus préfecture (standard)	E8	18%	non	10%	16%	☹️		Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E14	97%	oui	95%	97%	😊
	Taux d'appels perdus DRLP	E8	6%	oui	10%	10%	😊		Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E15	1,9	oui	<5j	2	😊
	Taux d'appels perdus DEN	E8	4%	oui	10%	4%	😊		Délai moyen de réponse aux saisines par voie électronique en jours ouvrés	E14	NA		<7j	3,4	😊
	Taux d'appels perdus DAG associations	E8	3%	oui	10%	4%	😊	Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	100%	oui	95%	100%	😊
	Taux d'appels perdus CABINET	E8	12%	non	10%	8%	😊		Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	1,8	oui	<15j	9	😊

I- Tableaux de bord et indicateurs 2016 – préfecture

Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats2016	Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats2016		
Communication d'urgence	Nombre de crises (événement réel)		13	-		30	Relations avec les collectivités	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E34	100%	oui	95%	-		
	Nombre d'activations de la CIP pour événement réel	E47		-				Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E35	95%	oui	95%	100%	😊	
	Nombre total d'exercices réalisés	E48	6	-		30		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E36	67%	non	95%	90%	😊	
	Nombre d'exercices réalisés avec communiqué de presse	E48	1	-				Délai moyen de réponse	E36	-	-	< 4j	2,2	😊	
	Nombre d'exercices réalisés avec une CIP	E47	1	oui	1	1		😊	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E36	50%	non	95%	80%	😐
	Délai d'information des élus en temps de crise	E46	0,39	oui	1h	0,13		😊	Délai moyen de réponse	E36	-	-	< 10j	13,3	😐
	Taux d'information des élus en moins d'une heure	E46	96%	oui	100%	100%		😊							
	Délai d'activation du NUC	E47		-	1h3h	0,06		😊							
	Taux d'activation du NUC dans le délai fixé par le préfet	E47		-	100%	100%		😊							
	Délai d'information des média en temps de crise	E46	2h15	non	1h	0,46		😊							
	Taux d'information des média en moins d'une heure	E46	17%	non	100%	100%		😊							
	Délai de mise en ligne de l'information (Internet)	E46	2h16	non	1h	0,55		😊							

I- Tableaux de bord et indicateurs 2016 – sous-préfectures

Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Sous-préfecture d'Aix-en-Provence		Sous-préfecture d'Arles		Sous-préfecture d'Istres					
						Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Résultats N-1	atteinte objectif N-1				
Accueil téléphonique	Taux de décroché en moins de 5 sonneries	E8	88%	oui	80%	87%		90%	oui	90%		96%	oui	97%	
	Taux d'appels perdus	E8	10%	oui	10%	7%		4,9%	oui	5%		3,1%	oui	4%	
	Taux d'appels perdus au standard	E8	10%	oui	10%	8%		5,7%	oui	7%		3,9%	oui	5%	
	Taux d'appels perdus SVI	E8	8%	oui	10%	7%		1,3%	oui	1%		5,7%	oui	2%	
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E14	100%	oui	95%	-		100%	oui	100%		100%	oui	100%	
	Délai moyen de réponse aux courriers	E15	5,6	oui	<15j	-		2,36	oui			2,08	oui	6	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E14	99%	oui	95%	100%		98%	oui	99%		96%	oui	100%	
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E15	1,2	oui	<5j	1,44		1,12	oui	1,48		1,67	oui	2,32	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	100%	oui	95%	100%		100%	oui	100%		83%	non	100%	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3		oui	<15j	2,1		1,5	oui	4,3		3,25	oui	2,2	
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E34	100%	oui	95%	100%		88%	Non	100%		80%	non	100%	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E35	100%	oui	95%	100%		97%	oui	100%		67%	non	100%	
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	100%		100%	oui	92%		-	-	100%	
	Délai moyen de réponse	E36	-	-	4 j	1,25		-	-	2,6		100%	oui		
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E36	67%	non	95%	75%		63%	Non	50%		100%	oui	100%	
	Délai moyen de réponse	E36	-	-	10j	8		-	-	10		-	-	4	

II- Réclamations et suggestions

Un suivi rigoureux des courriels/courriers/fiches permet de connaître les délais de réponses aux réclamations et suggestions et de les enregistrer numériquement.

Sur l'année 2016 :

- 5 réclamations à Istres
- 7 réclamations à Arles
- 8 réclamations à Aix-en-Provence
- 1 réclamation à Marseille

Sur ces 21 réclamations, 100 % ont été répondues dans un délai de 15 jours maximum. Il y a également eu 12 félicitations au cours de l'année.

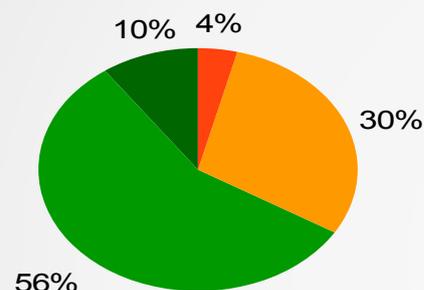
Un tableau de suivi détaillé des réclamations a été mis en place durant l'été 2016 afin de définir des actions d'amélioration, les principaux éléments portent sur :

- le manque de place de stationnement à la sous-préfecture d'Aix-en-Provence, notamment pour les PMR ;
- le manque de signalétique sur la porte d'accès au public aux locaux de la sous-préfecture d'Aix-en-Provence ;
- le manque de clarté du site internet sur les titres de séjour.

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Sous-préfecture d'Arles



66 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 41 % horaires d'ouverture
- 99 % conditions d'accès
 - 71 % signalétique
 - 63 % accueil PMR
 - 47 % délais d'attente
- 81 % courtoisie et termes clairs
 - 46 % confort des locaux
- 93 % services mis à disposition

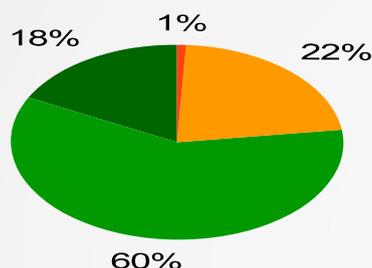
Remarques les plus récurrentes :

- Étendre les horaires d'ouverture
- Locaux mal agencés (salle étroite, panneaux mal orientés,...)
- Souhait de locaux rénovés et modernisés
- Souhait d'agents plus à l'écoute et attentifs

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Sous-préfecture d'Istres



78 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 70 % horaires d'ouverture
- 99 % conditions d'accès
- 93 % signalétique
- 96 % accueil PMR
- 73 % délais d'attente
- 82 % courtoisie et termes clairs
- 85 % confort des locaux
- 88 % services mis à disposition

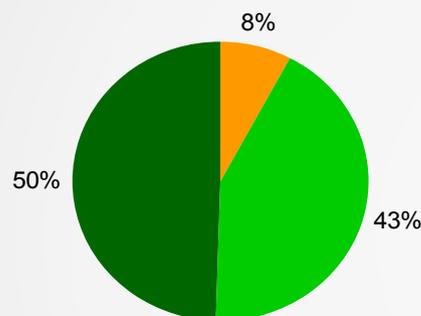
Remarques les plus récurrentes :

- Étendre les horaires d'ouverture
- Souhait d'agents plus à l'écoute et attentifs
- Locaux mal agencés (espace d'attente étroit, manque de chaises...)
- Difficultés de compréhension sur le moyen d'obtention d'un ticket

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Sous-préfecture d'Aix-en-Provence



92 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 60 % horaires d'ouverture
- 94 % conditions d'accès
- 96 % signalétique
- 100 % accueil PMR
- 64 % délais d'attente
- 83 % courtoisie et termes clairs
- 99 % confort des locaux
- 99 % services mis à disposition

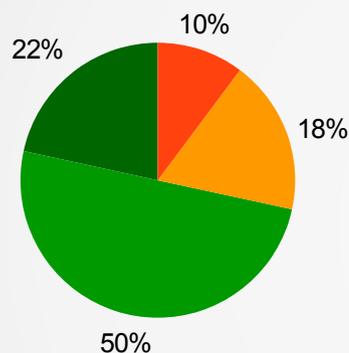
Remarques les plus récurrentes :

- Étendre les horaires d'ouverture (soit l'après-midi, le mercredi ou le week-end)
- Souhait d'un parking à proximité
- Entrée mal indiquée

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Bureau automobile et régie de recettes



72 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 37 % horaires d'ouverture
- 97 % conditions d'accès
 - 76 % signalétique
 - 97 % accueil PMR
 - 42 % délais d'attente
- 90 % courtoisie et termes clairs
 - 54 % confort des locaux
 - 76 % services mis à disposition

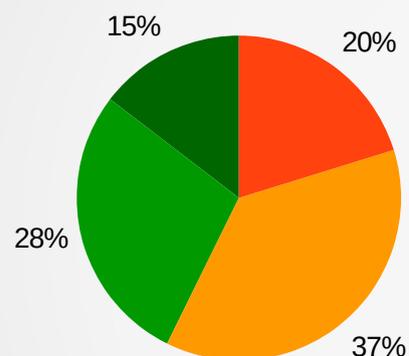
Remarques les plus récurrentes :

- Étendre les horaires d'ouverture (soit l'après-midi, le mercredi ou le week-end)
- Souhait d'une modernisation et rénovation des locaux
- Photocopieur trop souvent en panne et trop cher

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Bureau de la circulation routière



43 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 39 % horaires d'ouverture
- 79 % conditions d'accès
 - 67 % signalétique
 - 74 % accueil PMR
 - 20 % délais d'attente
- 71 % courtoisie et termes clairs
 - 47 % confort des locaux
- 84 % services mis à disposition

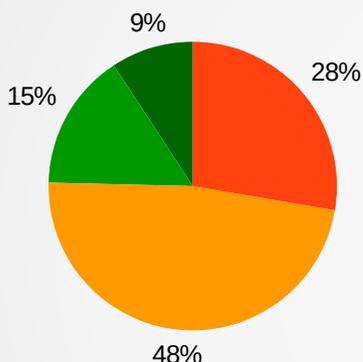
Remarques les plus récurrentes :

- Délai d'attente trop long
- Étendre les horaires
- Espace d'attente beaucoup trop petit et étroit

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Bureau de l'accueil et de l'admission au séjour



24 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 25 % horaires d'ouverture
- 89 % conditions d'accès
- 51 % signalétique
- 86 % accueil PMR
- 14 % délais d'attente
- 40 % courtoisie et termes clairs
- 17 % confort des locaux
- 88 % services mis à disposition

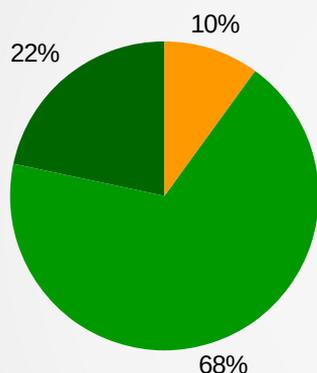
Remarques les plus récurrentes :

- Agents désagréables et froids
- Temps d'attente déraisonnable
- Étendre les horaires d'ouverture

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de plus de 700 usagers)

Guichet associations



90 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Taux de satisfaction :

- 80 % horaires d'ouverture
- 95 % conditions d'accès
 - 83 % signalétique
 - 77 % accueil PMR
 - 43 % délais d'attente
- 100 % courtoisie et termes clairs
- 88 % confort des locaux
- 77 % services mis à disposition

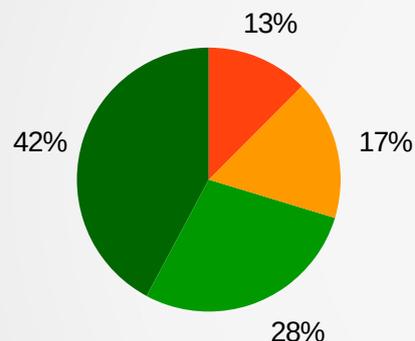
Remarques les plus récurrentes :

- Étendre les horaires
- Temps d'attente trop long, peu de guichet ouvert
- Agents agréables et courtois

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

(Enquêtes réalisées en octobre-novembre 2016 sur un échantillon de 64 usagers, dont 70 % lors de leur passage en préfecture et 30 % dans le cadre d'une enquête par téléphone)

Accueil téléphonique



70% sont globalement satisfaits de l'accueil téléphonique

Taux de satisfaction :

- 97 % facilité pour trouver les coordonnées
- 70 % facilité pour joindre l'accueil
- 72 % transfert vers le service demandé
- 70 % serveur vocal interactif
- 73 % obtention de l'information souhaitée
- 72 % courtoisie et termes clairs

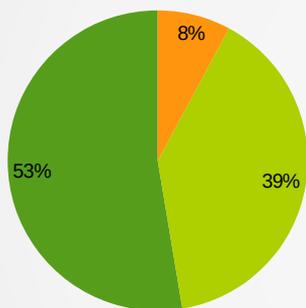
Remarques les plus récurrentes :

- Pas de suivi des dossiers par téléphone
- Étendre les horaires
- Attente assez longue

III- Enquêtes de satisfaction - 2016

Enquêtes réalisées en décembre 2016 sur un échantillon de plus de 40 communes)

Relations avec les collectivités locales



92 % sont globalement satisfaits de l'accueil et du service

Remarques :

- Aide précieuse, service public de très haute qualité
- Demande de transmission d'un organigramme des services de la préfecture
- Parfait

Taux de satisfaction :

- 80 % disponibilité de l'accueil téléphonique
- 93 % compréhension de la demande par téléphone
- 89 % délai de réponse aux courriers
- 89 % qualité de la réponse aux courriers
- 89 % délai de prise de rendez-vous
- 89 % interlocuteur lors d'un rendez-vous
- 89 % compréhension de la demande lors d'un rendez-vous

IV – Les actions réalisées

- Istres :

- Mise à disposition de badges et/ou chevalets pour tous les agents de la sous-préfecture ;
- Amélioration de l'affichage dans les espaces d'accueil : plastification des affiches ;
- Mise à disposition d'un nouveau distributeur de file d'attente pour différencier la file étrangers et le pré-accueil ;
- Mise en place d'un outil d'aide à la rédaction de courriels pour répondre dans des délais plus courts ;
- Mise en conformité du site conformément à la réglementation Ad'Ap : mise aux normes de l'ascenseur et installation de boucles magnétiques pour malentendants au sein de deux guichets.

IV – Les actions réalisées

- **Arles :**

- Affichage dans les espaces d'accueil des actions d'amélioration mises en place suite aux résultats des enquêtes de satisfaction ;
- Mise en conformité de tout l'affichage suite à la labellisation Qualipref 2.0 ;
- Mise en conformité du site conformément à la réglementation Ad'Ap ;
- Recrutement d'un volontaire du service civique ;
- Mise en place d'un dépôt express à l'accueil « étrangers ».

- **Aix-en-Provence :**

- Nouveau bâtiment entièrement neuf ;
- Écran dynamique délivrant de l'information à l'entrée de la sous-préfecture, visible de l'extérieur ;
- Création d'un pré-accueil, accompagnement aux bornes tickets par un volontaire du service civique ;
- Locaux totalement adaptés aux PMR ;
- Prise de rendez-vous en ligne pour les étudiants étrangers.

IV – Les actions réalisées

- **Marseille :**

- Amélioration de l'affichage dans tous les espaces d'accueil : plastification des affiches, scotch double-face... ;
- Mise en conformité de tout l'affichage suite à la labellisation Qualipref 2.0 ;
- Mise à disposition de la documentation utile au guichet des associations ;
- Mise en place et affichage d'un tableau d'affluence au guichet des associations ;
- Amélioration et harmonisation de l'affichage des résultats des enquêtes de satisfaction et actions mises en œuvre ;
- Mise en place d'une polyvalence totale sur tous les guichets permis de conduire afin de réduire les délais d'attente ;
- Harmonisation des pratiques de suivi des courriers-courriels ;
- Création d'un tableau de suivi des réclamations afin de mettre en place des actions d'amélioration ;
- Amélioration de la visibilité des horaires et coordonnées sur le site Internet (création d'un nouvel onglet) ;
- Renforcement du co-marquage avec le site service-public.fr pour une meilleure lisibilité de l'onglet "démarches" ;
- Mise à jour hebdomadaire des délais de traitement des dossiers sur Internet pour tous les services de délivrance de titres en préfecture et sous-préfectures ;
- Renforcement de la cellule d'accueil téléphonique ;
- Multiplication par 5 par rapport à 2015 (de 6 à 30) du nombre d'exercices effectué par le SIRACEDPC ;
- Amélioration du taux de contrôle des actes budgétaires des collectivités (de 60 % en 2015 à 76 % en 2016).

V - L'adaptation de Qualipref 2.0 au contexte PPNG

Compte-tenu de la mobilisation des agents des services de délivrance de titres (hors étrangers) dans le cadre de l'accompagnement au « Plan préfectures nouvelle génération » (PPNG), des actions ont été mises en place pour alléger leurs tâches afin de maintenir des délais de traitement des dossiers satisfaisants :

- Réduction du périmètre de suivi des délais de réponses aux courriers-courriels et harmonisation des pratiques ;
- Suppression des permanences téléphoniques et renforcement de la cellule d'accueil téléphonique (horaires d'ouverture plus élargis que les anciennes permanences téléphoniques) ;
- Renforts d'agents contractuels ;
- Renforcement du recrutement d'agents volontaires du service civique.

IV- Perspectives

- Communication accrue auprès des usagers dans le cadre du PPNG ;
- Tenue de comités locaux des usagers trimestriels pour informer sur les réformes en cours ;
- Mise en place de points d'accueil numérique dans chaque site de la préfecture et des sous-préfectures ;
- Développement de partenariats avec les collectivités et les maisons de l'État ou maisons de services au public pour renforcer les points d'accueil numérique ;
- Année blanche en termes d'audit : arrêt du suivi Qualipref 2.0 pour les services de délivrance de titres (hors étrangers)
- Objectif stocks zéro pour les services « cartes grises » et « permis de conduire » à l'automne 2017 ;
- Démarrage des travaux de réhabilitation du site Saint-Sébastien ;
- Réaménagement des locaux d'accueil du public suite à la fermeture des guichets cartes grises et permis de conduire ;
- Poursuite du renforcement du co-marquage sur le site Internet pour plus de visibilité ;
- Création d'une foire aux questions sur le site Internet ;
- Renforcement de la collaboration avec les mairies sur le suivi et la création des plans communaux de sauvegarde (Module 7) ;
- Renforcement en effectif du bureau du contrôle de légalité.