

Bilan Annuel 2018 et Perspectives 2019



Sommaire

- I. Tableaux de bord et indicateurs 2018**
- II. Réclamations et Suggestions**
- III. Points numériques – état des lieux et satisfaction**
- IV. Actions réalisées**
- V. Perspectives 2019**



Bilan 2018

I. Tableaux de bord et indicateurs 2018



Tableau de bord et indicateurs 2018-Préfecture

Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats 2018
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	-	-	95%	100%
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	93%	non	95%	94,00% 😊
	Délai moyen de réponse aux courriers		100%		<15j	
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés		2		<5j	
	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	-
Points Numériques	Nombre d'utilisateurs reçus au PN	E15	-	-	-	2511 (avril-déc)
	Nombre d'utilisateurs reçus pour demande d'infos					20769 (juill-déc)
	Téléprocédures abouties	E15	-	-	-	86,94% (juill-déc)
	Taux de satisfaction (« très satisfait » et « satisfait »)	E15	-	-	75%	74,16% (avril-déc) 😊

Tableau de bord et indicateurs 2018-Sous-Préfectures

Sous-préfectures																	
Tableau de bord Qual-e-Pref – engagements et indicateurs associés avec objectifs																	
1 – Indicateurs																	
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	Objectifs annuels	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels			
Accueil téléphonique	Taux d'appels perdus	E10	5,3%	oui	10%	6.49 %	😊	1,9%	oui	10%	3.27 %	😊	5,4%	oui	10%	12.83%	😞
	Taux d'appels perdus SVI	E10	2,4%	oui	10%	1.22 %	😊	0,6%	oui	10%	1.05 %	😊	1,3%	oui	10%	0.79 %	😊
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-		-	-	95%			-	-	95%		
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	<15j	-		-	-	<15j			-	-	<16j		
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-		100%	oui	95%	77.78 %	😞	100%	oui	95%	100,00%	😊
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	-	-	<5j	-		2,78	oui	< 5j	3	😊	2,5	oui	<16j	1.5	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	-	-	95%	-		-	-	95%			-	-	95%		
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	-	-	<15j	-		-	-	<15j			-	-	<16j		

En août(Arles), réponse à un courriel en 8 jours

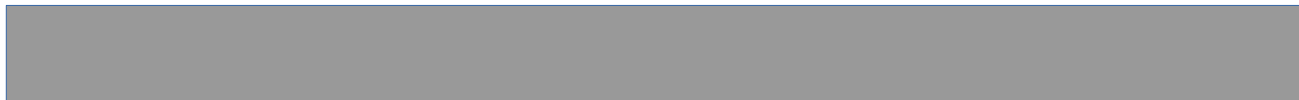
Tableau de bord et indicateurs 2018-Sous-Préfectures

Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	95,00%		100%	oui	95%		100%	oui	95%			
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	97,5%	oui	95%	89.58 %		83%	Non	95%	97.56 %		100%	oui	95%	58.3 %	
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	-	-	95%			100%	oui	95%			1	oui	< 4j		
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	4 j			3	oui	< 4j			100%	oui	95%		
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	-	-	95%			100%	oui	95%			100%	oui	95%		
	Délai moyen de réponse	E37	-	-	10j			5	oui	< 10j			4	oui	< 10j		
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	-	-	-	870		-	-	-	1037		-	-	-	1019	
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos					4522					1351					1699	
	Téléprocédures abouties	E15	-	-	-	82.9 %		-	-	-	76.44 %		-	-	-	55.2 %	
	Taux de satisfaction (« très satisfait » et « satisfait »)	E15	-	-	75%	95.6 %		-	-	75%	99.42 %		-	-	75%	87.6 %	

En juin, réponse à un courriel en 7 jours

Bilan 2018

II. Réclamations et Suggestions

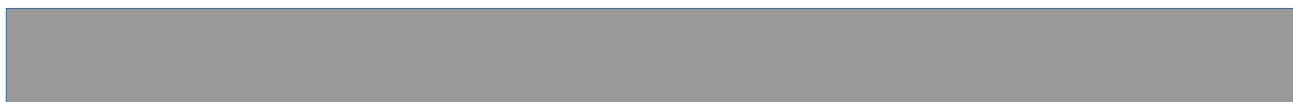


Bilan 2018-Réclamations-Suggestions

Le faible nombre de réclamations et suggestions, voire l'absence de celles-ci font apparaître un dysfonctionnement dans leur suivi.

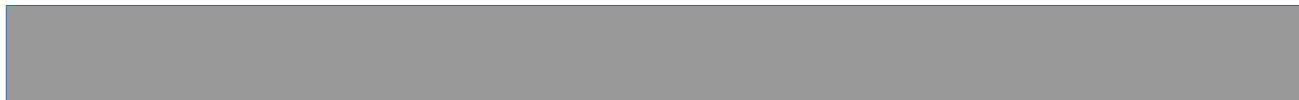
En conséquence, pour l'année 2019, un **suivi plus attentif du BEQS des réclamations reçues par mail via le site internet de la Préfecture des Bouches-du-Rhône va être mis en place.**

Ce tableau de suivi détaillé des réclamations permettra de définir des actions d'amélioration.



Bilan Annuel 2018

III. Points numériques



Points d'accès Numériques

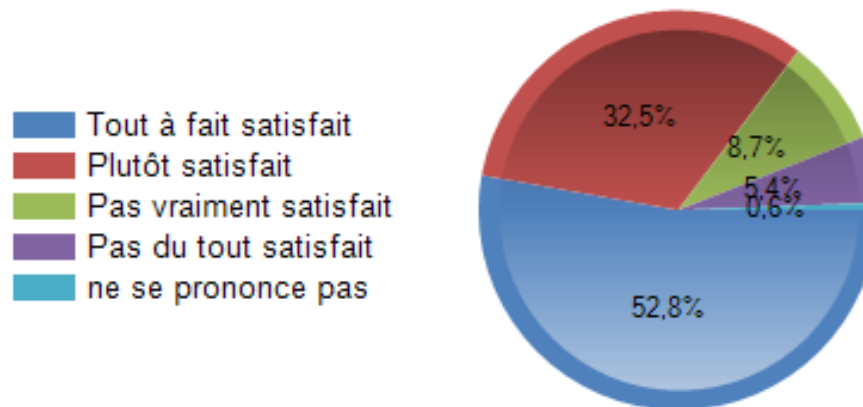
État des lieux

- Préfecture des Bouches-du-Rhône-Site Saint Sébastien : passage de 6 points d'accès numériques à 4 lors de l'intégration dans le bâtiment modulaire
- Sous-Préfectures d'Aix-en-Provence et Istres : 2 points d'accès numériques
- Sous-Préfecture d'Arles : 1 points d'accès numériques
- 40 points d'accès numériques: mairies, MSAP, associations, etc. dans le département

Points Numériques

État des lieux

- Site de Saint-Sébastien
 - 2511 usagers reçus (avril-décembre 2018*)
 - Taux de satisfaction : 85% *(en nette amélioration depuis la fin de l'année)*

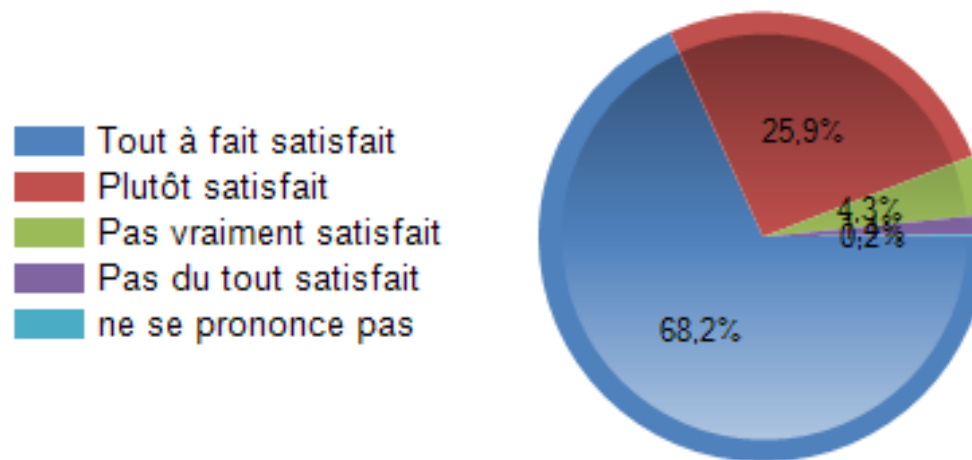


* Le suivi des points numériques n'a débuté qu'à partir d'avril 2018 (nombre d'usagers, satisfactions, etc.)

Points Numériques

État des lieux

- Sous-Préfecture d'Aix-en-Provence
 - 870 usagers reçus (avril-décembre 2018*)
 - Taux de satisfaction : 95 %

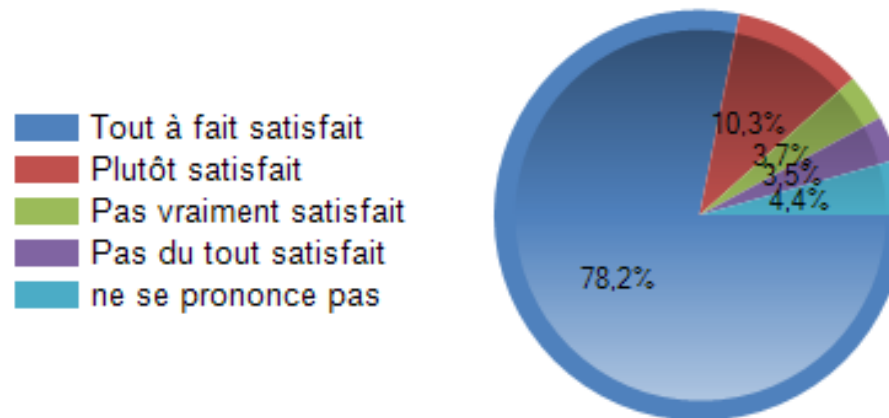


* Le suivi des points numériques n'a débuté qu'à partir d'avril 2018 (nombre d'usagers, satisfactions, etc.)

Points Numériques

État des lieux

- Sous-Préfecture d'Istres
 - 1019 usagers reçus (avril-décembre 2018*)
 - Taux de satisfaction : 88 % (*travaux engagés en 2018 pour améliorer le fonctionnement*)

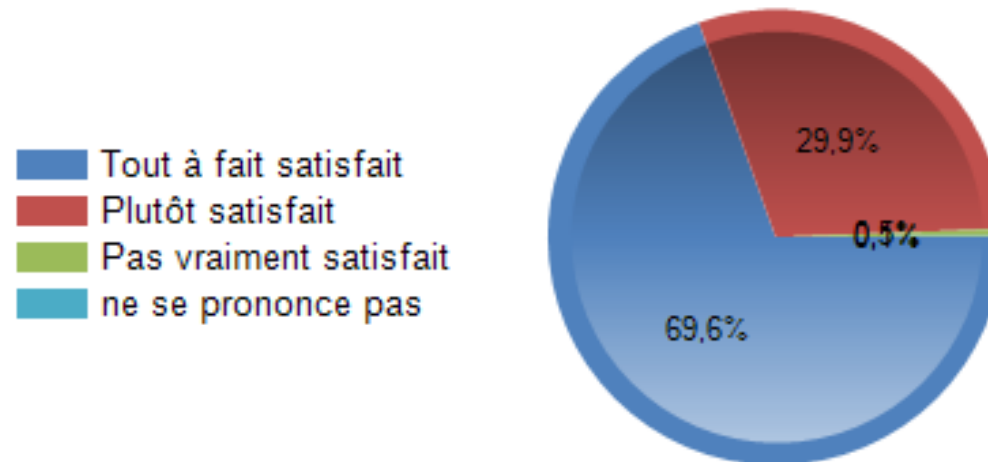


* Le suivi des points numériques n'a débuté qu'à partir d'avril 2018 (nombre d'usagers, satisfactions, etc.)

Points Numériques

État des lieux

- Sous-Préfecture d'Arles
- 1037 usagers reçus (avril-décembre 2018*)
- Taux de satisfaction : 99 %



* Le suivi des points numériques n'a débuté qu'à partir d'avril 2018 (nombre d'usagers, satisfactions, etc.)

Bilan 2018-Points numériques

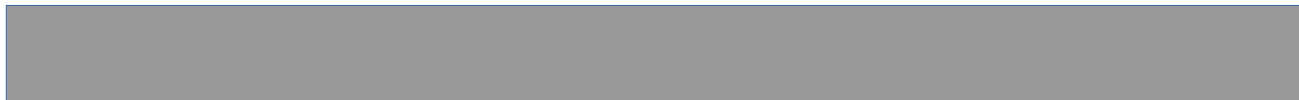
- Mise en place d'une cartographie sur le site internet de la préfecture des Bouches-du-Rhône régulièrement actualisée



- Ouverture prochaine de 5 espaces numériques de proximité par la ville de Marseille
- Développement du réseau (en plus des réunions d'informations en 2017, des actions de mailing avec les mairies, associations, Maisons de service public ont été effectuées)
- Développement des **formations** des médiateurs numériques volets Préfecture + Partenaires (4 ont eu lieu en 2018)

Bilan 2018

IV. Actions réalisées



Actions réalisées

- Relance de la démarche Qualité (*pilotage, organisation documentaire, etc.*)
- Visites sur sites et alimentation du Plan d'action
- Enquête de satisfaction systématique après le passage en points numériques
- Base documentaire : guide d'accueil commun, fiches de procédures
- Mise à jour des tableaux de bords
- Co-marquage sur le site internet de la Préfecture des Bouches-du-Rhône

Le co-marquage permet aux sites Internet locaux (comme le site internet de la Préfecture des Bouches-du-Rhône) de rediffuser le guide des droits et démarches du portail de l'administration française, service-public.fr, en adoptant la charte éditoriale du site local, en le complétant par des informations locales (coordonnées d'organismes, télé-services locaux, etc.) afin d'offrir à l'utilisateur un accès adapté à son contexte local pour ses droits et démarches.

Il facilite la diffusion de l'information administrative vers le public et rapproche les données nationales et locales en faveur d'un meilleur renseignement de l'utilisateur.

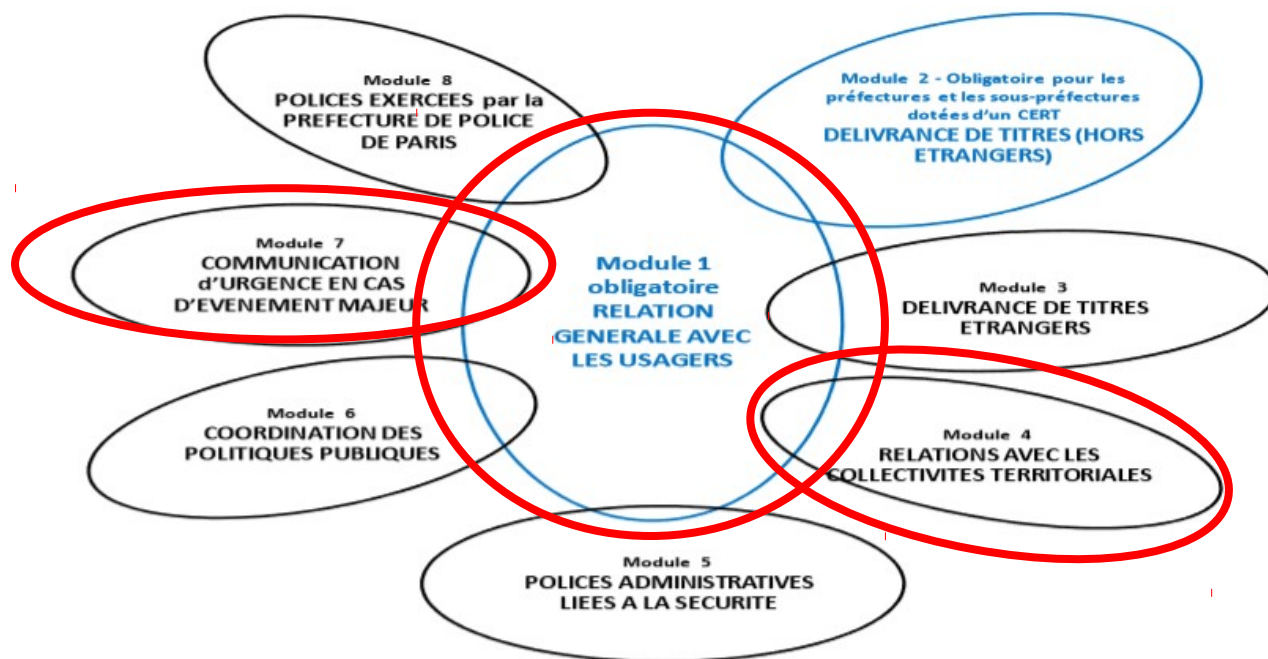
Bilan 2018

V. Perspectives 2019



Bilan 2018-Perspectives 2019

- Objectif de labellisation de la préfecture des Bouches-du-Rhône fin 2019 sur les 3 modules signalés **en rouge** fin 2019 :



**Objectif du MI : 100 % des Préfectures
labellisées d'ici 2021**

Perspectives 2019

Le référentiel :

- Parution du nouveau référentiel en février 2019
- maintien de l'obligation de transparence vis-à-vis des usagers (affichage des délais de traitement et tableau d'affluence des services)
- suivi du taux d'appel abouti
- lancement des enquêtes de satisfaction
- organisation de visites sur sites régulières afin d'alimenter le plan d'actions de la démarche qualité

Perspectives 2019

Les services concernés :

- **Module 1 obligatoire « Relations avec les usagers »** : BAAS, BCR, DIDSIC, Formation, les 3 sous-préfectures
- **Module 4 « Relations avec les collectivités territoriales »** : B3CL, BFLI, les 3 sous-préfectures
- **Module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur »** : SIRACEDPC, Service Régional de la communication interministérielle

Perspectives 2019

Module 1 : principaux axes de travail

- Aménagements sur le site de St Sébastien pour s'adapter aux exigences Qual-e-Pref (panneaux d'affichage intérieurs et extérieurs, réaménagement de la configuration des points numériques)
- Travaux dans le hall d'accueil de la SP d'Istres
- Alimentation de l'espace Qualité sur l'intranet = boîte à outils
- Volet formation des agents à l'accueil + tutorat

Perspectives 2019

Module 4 & 7

- Suivi des courriers-courriels et remontée d'information
- **Suivi des rendez-vous (groupe de travail)** et remontée d'information
- **Synthèse annuelle des observations du contrôle de légalité**
- Recensement des fiches de procédures et documents de communication

Perspectives 2019

Calendrier

- Mars-avril 2019 : visites sur sites et alimentation du plan d'action
- Des COPILS réguliers
- Juin 2019 : Enquêtes de satisfaction
- Été 2019 : Préparation de l'audit interne
- Septembre 2019 : audit interne et dossier de candidature
+ organisation du comité local des usagers
- Novembre-Décembre 2019 : audit externe



Merci de votre attention

