

# **Réunion du comité local des usagers**

**10 mars 2022**

## Ordre du jour

### **Présentation de la démarche Qual-e-pref :**

- \* le module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur »,
- \* les 7 modules métier,
- \* le périmètre de labellisation retenu et les dates d'audit,
- \* les nouveautés de Qual-e-pref (par rapport à Qualipref 2.0).

### **Résultats des exigences qualité concernant :**

- \* les indicateurs qualité,
- \* les enquêtes mystère et / ou l'enquête de satisfaction,
- \* les réclamations et les suggestions.

**Présentation des courriels type pour avis (cf. engagement n°16.3 du référentiel)**

**Communication du plan d'actions et information sur l'amélioration des services existants de la préfecture**

**Questions / réponses**

## Le module n°1 « Relation générale à l'utilisateur »

Ce module est **obligatoire**. Il porte sur 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public (\*) sans rupture de la qualité de service (accueil général, guichet, accueil sur RDV, bureau, etc.).

### Les canaux de contact :

- physique (pré-accueil, accueil général, point numérique - PAN, accueil aux guichets, prise de RDV, etc.),
- téléphone (SVI, standard et SART),
- courriers et courriels de demande d'information générale (a minima ceux portant sur l'accueil, le PAN et les services étrangers),
- internet (IDE, formulaire contact, etc.)
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Le socle minimal du module n°1 porte sur l'accueil général, le PAN et le service des étrangers. La préfecture peut décider d'étendre ce périmètre.

(\*) La notion de « public » comprend les usagers, les collectivités territoriales, les associations et les professionnels.

## Les 7 modules métier du référentiel Qual-e-pref



*Précision : Les modu*

## Périmètre de labellisation retenu et dates d'audit

### Périmètre de labellisation retenu :

Module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » => obligatoire

Module n° 4 « Relations avec les collectivités territoriales »

### Dates des prochaines échéances :

Dates de l'audit interne ou de l'auto-évaluation - prévision : mai 2022

Dates de l'audit externe mené par l'organisme certificateur

- prévision : juillet 2022

Date prévisionnelle de la décision de labellisation : prévision septembre 2022

## Nouveautés du référentiel Qual-e-pref (par rapport à Qualipref 2.0)

- la mise en place du point numérique (PAN),
- le développement des télé-procédures (notamment celles pilotées par l'ANTS pour les CNI/passeports, les permis de conduire, les cartes grises),
- l'information du SVI national 34 00 renseignant sur les procédures liées aux titres (hors étrangers),
- l'affiche Transparence publique (délais de délivrance des titres, taux d'appels décrochés, etc.),
- la réduction de certains délais :
  - \* 10 jours ouvrés pour répondre aux courriers de demande d'information (rare),
  - \* 10 jours ouvrés pour répondre aux réclamations/suggestions si dépôt dans l'urne ou envoi par courrier (délai ramené à 5 jours ouvrés s'il s'agit d'un envoi électronique),

## Les indicateurs qualité (1)

### **Module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » :**

#### **Téléphone :**

- Taux d'appels aboutis : 92 % en 2022
- Taux de mise à jour du SVI local dans le délai de 3 jours ouvrés :

#### **Internet et réseaux sociaux :**

- Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 % en janvier 2022
- Taux de connexions au site internet : 12,62 % (objectif : 2 %)
- Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 3,9 millions

#### **Courrier / courriel :**

- Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés : 69,4 %
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier : pas de courriers reçus
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel :

## Les indicateurs qualité (2)

### **Module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » (suite) :**

#### **Réclamations / suggestions**

- Taux de réponse aux réclamations et suggestions dans le délai de 5 jours ouvrés (si envoi électronique) et de 10 jours ouvrés (si envoi par courrier ou dépôt dans l'urne) : aucune réclamation reçue
- Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions : /

#### **Délivrance de titres (cf. affiche Transparence publique) :**

- Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports : 14 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV : 4 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire : 17 jours



## Les indicateurs qualité

### **Module n° 4 « Relations avec les collectivités territoriales » :**

- Taux de réponse dans les 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil : 100 %
- Taux de réponse dans les 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil : 99 %
  
- Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial) : 100 %
- Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés.(élu ou cadre territorial) : 100 %

## Les enquêtes mystère (1)

### Les appels mystère

*Dates de l'enquête : du 10 au 21 mai 2022 par le contrôleur de gestion de la préfecture de l'Ain*

*Nombre d'appels passés : 17*

Critères évalués : Taux de satisfaction

Pour le Serveur vocal interactif : 100 %

Prise en charge en moins de 5 sonneries : 76,5 %

Formule d'accueil : 100 %

Courtoisie : 100 %

Transfert d'appel : 100 %

En cas de transfert d'appel, identification du bureau concerné : 75 %

Prise de congé (formule de politesse du type « Bonne journée »...) : 85,7 %

Réponse donnée à l'utilisateur : 92,3 %

# L'enquête de satisfaction auprès des usagers (1)

*Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction : l'enquête a été menée avec l'outil Sphinx ; elle a concerné le public reçu à l'accueil général au bâtiment A et au bureau de l'immigration et de l'intégration*

*Support : questionnaire établi conformément au modèle du ministère de l'intérieur*

*Dates : du 6 août au 3 décembre 2021*

*Nombre de retours : 52*

**Niveau de satisfaction des critères suivants : pourcentage de satisfait**

- la courtoisie des agents en contact avec le public : 86,3 %
- la disponibilité : 82,4 %
- la prise en compte des personnes en situation de handicap : 50 %
- la prise en compte des personnes en difficulté : 63,2 %
- l'usage d'un langage compréhensible : 82,4 %
- l'orientation des usagers : 80,4 %
- la signalétique mise en place : 78,4 %
- les services disponibles à l'accueil : 66,7 %
- le confort des espaces d'accueil et d'attente : 74,5 %
- la prise en compte de la confidentialité : 76,5 %
- le délai d'attente : 76,1 %
- l'accueil téléphonique (serveur vocal interactif SVI) : 67,9 %
- l'accueil téléphonique (standard) : 82,1 %
- le transfert d'appels : 76,7 %
- le point numérique : nombre de réponses à l'enquête pas significatif