



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Réunion du comité local des usagers

27 juin 2022



Présentation de la démarche Qual-e-pref :

- * les 8 modules métier,
- * le module n° 1 « Relation générale à l'usager »
- * le module n°4 « relations avec les collectivités territoriales »
- * 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 l'enquête de satisfaction,
- * les réclamations et les suggestions.

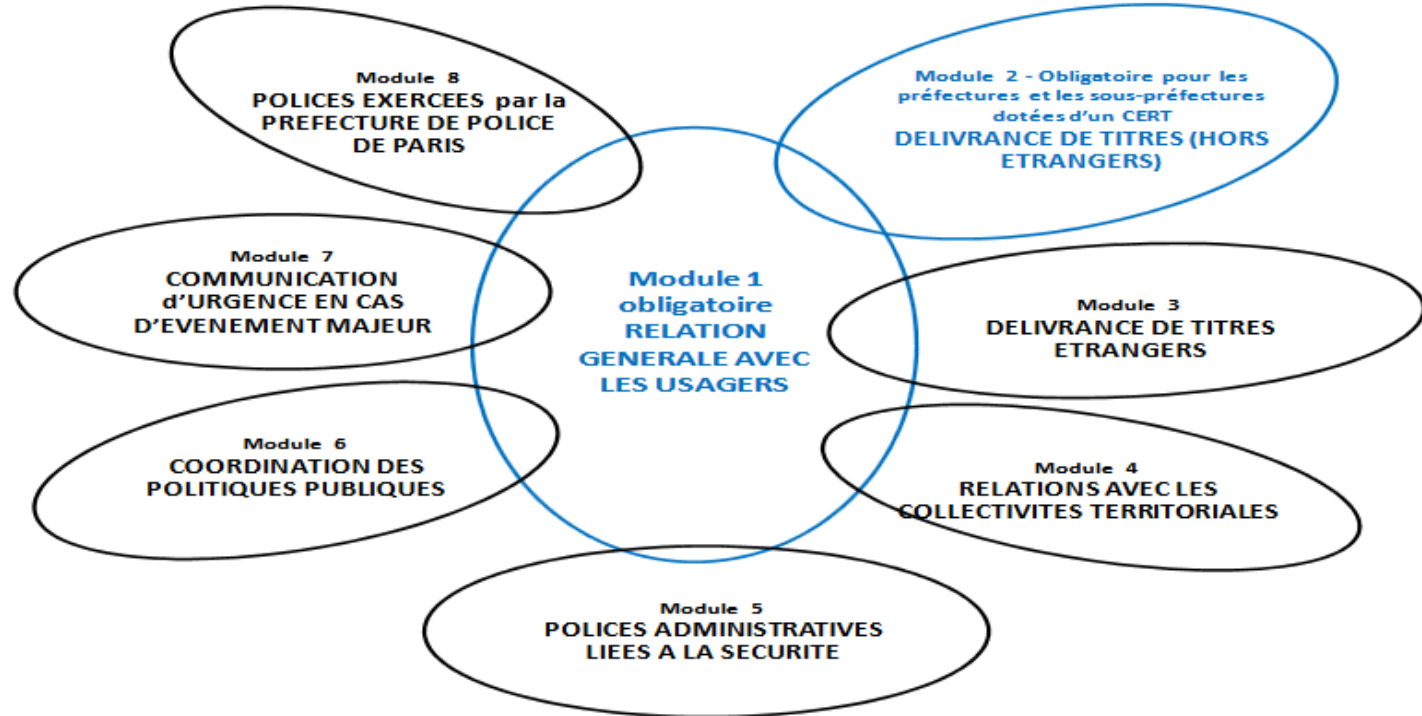
Présentation des courriels type pour avis

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

Questions / réponses



Les 8 modules métier du référentiel Qual-e-pref



Précision : Les modules



Périmètre de labellisation retenu et dates d'audit

Périmètre de labellisation retenu par le Loir et Cher :

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 : fin juin, début juillet

Dates de l'audit externe mené par l'organisme certificateur : 28 Juillet,

Date prévisionnelle de la décision de labellisation : 5 semaines après la date de l'audit externe par la SOCOTEC



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 – Point d'Accès Numérique, accueil aux guichets, prise de RDV, etc.),
- téléphone (SVI (Service Vocal Interactif), standard),
- courriers et courriels de demande d'information générale (à minima ceux portant sur l'accueil, le PAN et les services étrangers),
- internet (IDE, formulaire contact, etc.)
- réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Le module n°1 porte sur l'accueil général, le PAN et le service des étrangers.

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



Le module 4 « Relations avec les collectivités territoriales

Il porte sur 4 engagements et concerne le bureau du contrôle de légalité,

Les relations avec les collectivités territoriales touchent essentiellement les élus des communes, des groupements de communes et du département.

Il concerne :

- Le contrôle administratif des actes des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) soumis à l'obligation de transmission en application du code général des collectivités territoriales ;
- Le contrôle des actes budgétaires (budget prévisionnel, budget supplémentaire, compte administratif et délibérations afférentes) ;
- L'assistance, conseil et expertise juridique pour les élus, dans l'exercice de leurs différentes fonctions.



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

- la mise en place du Point d'Accès 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),
- l'obligation de retenir le module n°2 « Délivrance de titres (hors titres étrangers) » pour les préfectures et sous-préfectures dotées d'un CERT .

Quels sont nos indicateurs de qualité ?



Les indicateurs qualité (1)

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

Téléphone :

- Taux d'appels aboutis : 78 %
- Taux de mise à jour du SVI local dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %

Internet et réseaux sociaux :

- Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : 100 %
- Taux de connexions au site internet : 14 %
- Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 14 000

Courrier / courriel :

- Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés : 75%
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier : 4 jours
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel : 1 jour



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) :100 %

- Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions : 1 jour



Les indicateurs qualité (3)

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

- Taux de réponse dans les 10 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 : 100%

- Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial) : aucune demande
- Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial) : aucune demande

Les indicateurs qualité (4)

Délivrance de titres (cf. affiche Transparence publique) :

- Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports : 18 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV : 5 jours
- Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire : 28 jours

ATTENTION le délai est donné à partir de la date du RDV en mairie



Le recueil de la voix de l'utilisateur : l'enquête de satisfaction et les enquêtes mystère

Une enquête de satisfaction est désormais réalisée chaque année auprès des visiteurs

En plus, cette année une enquête mystère est réalisée dans la perspective de la labellisation

Organisée par téléphone et courriel

Les enquêteurs se comportent comme des usagers

L'objectif est d'améliorer le service rendu aux usagers.

Seront passés au moins 20 appels mystère ou au moins 20 mails mystère sur une période de deux semaines (hors vacances scolaires).

Un appel mystère ou un mail mystère par demi-journée pour vérifier la qualité de service tout au long de la période considérée.



L'enquête de satisfaction auprès des usagers

Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction :

Support : un questionnaire

Dates : du 15 novembre au 15 décembre 2021

Nombre de retours : 152

Niveau de satisfaction des critères suivants :

- la courtoisie des agents en contact avec le public : 64%
- la disponibilité : 74 %
- la prise en compte des personnes en situation de handicap : 75 %
- la prise en compte des personnes en difficulté : 75 %
- l'usage d'un langage compréhensible : 79 %
- l'orientation des usagers : 96 %
- la signalétique mise en place : 98 %
- les délais d'obtention d'un RDV pour les étrangers : 52 %
- le confort des espaces d'accueil et d'attente : 82 %
- la prise en compte de la confidentialité : 98 %
- le délai d'attente : 76 %
- le point numérique : inclut dans l'accueil



MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Enquête de satisfaction au Point d'Accès Numérique et à l'Accueil

Résultats du premier semestre 2022

Taux de satisfaction sur le conditions d'accueil

73 %

Taux de satisfaction sur l'accompagnement réalisé

79 %

Profil des usagers

- 65 % jugent que l'heure de RDV est respectée
- 72,2 % se déplacent pour une démarche relative aux étrangers
- 11,3 % pour une démarche administrative
- 98,7 % sont des particuliers



Les réclamations et les suggestions

Les réclamations :

- Nombre de réclamations : 38
- Thèmes concernés par les réclamations :
 - *Délais pour obtenir un RDV pour les étrangers
 - * manque d'agents à l'accueil (3)
 - * En hivers plainte sur la température dans l'accueil (10)
- Suites données par l'administration :
 - * pour l'accueil recrutement de contractuels
 - * Pour l'accueil des travaux sont programmés pour mi-juillet

Les suggestions :

- Nombre de suggestions : 1
- Thèmes concernés par les suggestions :
 - *manque de personnel d'accueil
- Suites données par l'administration :
 - *recrutement de contractuels

Autres :

- Remerciements, satisfaction du service rendu, etc. : parfois des gâteaux apportées par le public en remerciement et menus cadeaux



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation des courriels type

Bonjour,

Nous accusons réception de votre courriel.

Nous nous engageons à examiner votre demande dans un délai de 5 jours ouvrés.

Vous recevrez un courriel de réponse ou un courriel vous indiquant que votre demande a été transmise au service compétent.

Ceci est un courriel automatique, merci de ne pas y répondre.

Cordialement,

La préfecture De Loir et Cher



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Pour une demande D'information générale

Bonjour,

Vous avez adressé une demande d'information à la préfecture de Loir et Cher.

Nous vous informons que votre demande a été redirigée ce jour vers le service compétent qui vous apportera une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

Cordialement,

La préfecture de Loir et Cher

Pour une demande sur un dossier particulier

Bonjour,

Vous avez adressé une demande de renseignement à la préfecture de Loir et Cher.

Nous vous informons que votre demande a été redirigée ce jour vers le service compétent qui vous apportera directement une réponse.

Le délai moyen de traitement des demandes est de 5 à 10 jours ouvrés. Un délai supplémentaire peut être nécessaire pour l'examen d'un dossier individuel.

Cordialement,

La préfecture de Loir et Cher

Présentation d'un courrier-type

Objet : Permis de conduire de Monsieur

Monsieur

J'accuse réception de votre courrier reçu le 07/04/2022 concernant la demande de permis de conduire que vous souhaitez effectuer pour Monsieur .

Je vous informe que la préfecture ne dispose plus du service des permis de conduire depuis novembre 2017.

Vous devez effectuer la demande de permis de conduire sur le site <https://ants.gouv.fr>.

En cas de difficultés dans vos démarches, des points numériques sont à votre disposition en préfecture et sous préfectures.

Les horaires sont affichés sur le site suivant :

<https://www.loir-et-cher.gouv.fr/Outils/Horaires-et-coordonnees/Prefecture>

Vous trouverez sous pli votre dossier que nous vous retournons.

Restant à votre disposition pour toute demande de renseignements complémentaires,

Je vous prie d'agréer Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Chef de la mission performance et relation à l'utilisateur



Plan d'actions quelques exemples

Mise en place d'une charte de l'usagers

Rédaction d'un livret de l'accueil téléphonique qui a été présenté par le préfet lors d'une réunion de l'ensemble du personnel.

Affichage dans l'accueil et sur le site internet des heures d'affluences,

Fourniture d'un Kit de l'accueil pour les personnels service civique ou des personnels temporaires en contact avec le public,

Changement de messages d'accueil téléphoniques pour le service des étrangers,

Pour les autres services transfert des appels au bout de 5 sonneries vers une messagerie en cas d'absences ou de ligne occupée,

Mise en place d'une formation à destination des agents de la préfectures et des sous-préfectures pour améliorer l'accueil au téléphone

Affichage du résultat de l'enquête de satisfaction du point d'accès numérique et à l'accueil,

Mise en place d'une boite de suggestion/réclamation avec les formulaires disponibles à proximité



Information sur l'amélioration des services existants

Service migrations *intégration* :

- *Remplacement des agents partis(adjoint au chef de bureau, chef de section séjour, renfort d'un contractuel pour les déplacés Ukrainiens.*
- *Mise place d'un accueil systématique sur RDV*
- *Mise en place d'un répondeur téléphonique*
- *Message automatique de réponse au courriels*
- *Mise en place d'un accueil numérique e-MERAUD*

Relations avec les collectivités territoriales

- *Mise en place d'un tableau de suivi des courriels reçus*
- *Envoie en fin d'année de la synthèse des contrôles de légalités effectués*
- *Rappel aux collectivités, en début d'année de la liste des actes transmissibles*



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

QUESTIONS / RÉPONSES



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Merci de votre participation !