

Comité local des usagers

**Bilan 2014 et perspectives de la
démarche qualité**

Réunion du 24 février 2015

I- Rapport d'audit de surveillance

- Maintien de la certification suite à l'audit du 3 septembre conduit par un auditeur de l'organisme AFAC AFNOR ;
- Pas de non conformités majeures ou mineures relevées par l'auditeur;
- Sept des 8 engagements du module accueil général ont été classées comme des points forts (résultats en moyenne supérieure de 20 % à l'objectif);
- Adaptation de la préfecture à la baisse de ses ressources et maîtrise des contraintes;
- Identification du dispositif d'accueil des malentendants comme pratique performante

II- Le suivi quantitatif des engagements de service

- 30 indicateurs mensuels de qualité (20 pour le module accueil général, 10 pour le module relation avec les collectivités locales);
- regroupement dans un tableau de bord pour suivre la mise en œuvre de 5 des 13 engagements de qualité;
- définition d'une cible en début d'année pour 27 indicateurs ;
- bilan très satisfaisant ;
- 6 points d'excellence (résultat super-formant les cibles) et seulement trois activités dont les résultats sont en deçà de la cible (écart modéré voir faible) ;
- des dégradations sporadiques (pas plus de deux mois dans la grande majorité des cas) ;

-Motifs forts de satisfaction pour le module accueil général :

➤ maintien d'une faible part d'appels perdus au standard (moins de 1%),

➤ un traitement diligent des demandes de titre au guichet ou temps différé (de 10 à 60 % inférieurs aux délais cibles)

➤ une réponse prompte aux réclamations (moins de 7 jours) et aux courriers (BRHAS-5 jours).

-Points de fragilité:

➤ Module accueil général et module RCL : réponse aux courriels : une quotité un peu trop élevée de réponse longue (22 % BAL préfecture, 12 % DCE). Correction opérée après détection et identification des facteurs générateurs.

➤ Module RCL : part un peu haute de dates tardives de rendez-vous (8,3%). Néanmoins, résultat peu significatif car volume quantitatif faible (4 demandes). Origine : date fixée par le postulant et également contrainte de disponibilité du corps préfectoral.

III- Les enquêtes de satisfaction

A-Le baromètre de la qualité de l'accueil

- Piloté par le SGMAP et réalisé par l'institut TNS SOFRES au cours du premier semestre 2014 ;
- Mesure, à partir d'une enquête mystère, des 13 engagements du référentiel Marianne ;
- Évaluation de l'ensemble des canaux de relation entre l'utilisateur et l'administration: visite, courriers, courriels, appel téléphonique, site internet ;
- Amélioration de la note obtenue par la préfecture de 7,5 à 8,1 et progression au classement de 5 places- 41ème en 2014 contre 46ème en 2013);

- spectre des notes: 4,6 à 9,7 avec une note moyenne de 7,6.
- 2 engagements dont l'application est fragile: réponse aux courriels (délai), réponse aux réclamations (délai)

B-Les résultats de l'enquête mystère téléphonique (standard)

- enquête téléphonique mystère effectuée par une stagiaire du bureau de la performance et de l'administration territoriale
- 10 appels passés au standard de la préfecture du 12 juin au 1er juillet 2014
- un bilan très positif réalisé à partir de 9 critères d'évaluation ex: nombre de sonneries, courtoisie
- plusieurs points forts: rapidité du décrochage, courtoisie de l'interlocutrice, identification du bureau, clarté et courtoisie de la réponse par les services ;
- un élément de fragilité: échec de plusieurs transferts d'appel vers les services.

C-Les résultats de l'enquête usagers

- enquête réalisée par une vacataire du 25 juin au 1er juillet 2014 dans le hall d'accueil de la DLP
- recueil de l'opinion des usagers au moyen d'un questionnaire portant sur l'accueil téléphonique, l'accessibilité du site internet, sur l'accueil physique;
- 350 personnes interrogées en 2014 contre 170 en 2013;
- globalement, satisfaction de la grande majorité des usagers (78,37%) mais progression du mécontentement quant à la qualité de l'accueil relativement à 2013 (TS:92,4%);
- très large satisfaction (supérieure à 90%) concernant la signalétique, l'équipement et la propreté des locaux, la disponibilité et l'écoute attentive des agents de guichet;

-un taux de satisfaction bas (- de 65%) pour: le délai de réception, les horaires d'ouverture, la possibilité de formuler une suggestion, la personnalisation des conseils.

IV- Point sur les réclamations en 2014

- 24 réclamations déposées en 2014 (22 fiches Marianne- DLP- et 2 courriers) contre 28 en 2013 ;
- Objet : essentiellement SIV (10) et permis de conduire (9) ;
- 15 réclamations, 5 suggestions, 4 compliments ;
- Motifs rémanents de réclamations : horaires d'ouverture, délai d'attente ;
- Éléments de satisfaction : accès aux locaux, qualité de l'information dispensée sur les écrans du hall d'accueil ;
- Réponse à toutes les réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés(cible 2014 atteinte) et délai moyen de 7 jours (cible 2014-15 jours- réalisée) ;

-Teneur des réponses : éclaircissement sur l'origine des faits rapportés (panne informatique, demande de pièces), délivrance de conseils, suite réservée à la remarque ou la suggestions (actions correctrices).

V-Bilan du plan d'action 2014

- 7 actions planifiées en 2014 par le COPIL (ex : gestionnaires de fils d'attente, information par SMS) compte tenu de dysfonctionnements repérés ou de pistes de progrès identifiées ;
- 4 actions d'amélioration et 3 correctrices ;
- 5 ont été menées et leur suivi par le COPIL a mis en exergue leur efficacité ;
- Une (modification de la présentation des informations sur le site internet) est devenue sans objet compte tenu du comarquage ;
- Une a été abandonnée (prise en charge la permanence SIV par la SP de Bellac jugée difficile en terme de moyens)

VI- Perspectives 2015

- lancement d'un nouveau référentiel 2.0 ;
- une cible de 100 % des préfectures labellisés au 31 décembre 2015 ;
- maintien d'un module obligatoire transversal (refondu et renommé) et des modules optionnels métiers (titres, relations avec les CL...);
- un accroissement des engagements (19 contre 8) de service du module général pour intégrer un socle de services numériques (rendez vous en ligne, démarches dématérialisées, communication par les réseaux sociaux...);

- une application souple car optionnalité de certaines actions en 2015 (demande d'autorisation ou de titres en ligne notamment) ;
- évaluation des écarts entre engagements et organisation actuelle par le COPIL puis définition des modalités de mise en œuvre par des groupes de travail ;
- une labellisation qui demeure délivré par un organisme de certification (AFAQ-AFNOR) à l'issu d'un audit ;