

PRÉFET DE LA HAUTE-VIENNE

Secrétariat général

Limoges, le 28 janvier 2014

Affaire suivie par Sandrine VIGNERIE
Tél. 05 55 44 19 02
Sandrine.vignerie@haute-vienne.gouv.fr

Bilan annuel Comité technique Lundi 10 février 2014







Dans le cadre de la démarche Qualipref, afin de respecter les engagements fixés par le référentiel, un bilan annuel de la démarche doit être présenté en comité technique.

Ce bilan annuel pour l'année 2013 comprend l'analyse des indicateurs qualité, la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée aux mois d'avril et de mai derniers, la gestion des réclamations, les plans d'actions mis en œuvre et un bilan des formations Qualipref effectuées

La certification Qualipref a été obtenue le 20 août 2013 suite à l'audit externe menée le 4 juillet 2013 par l'AFNOR. Cette certification est obtenue pour une durée de 3 ans avec un audit de suivi tous les ans.

1- Tableau de bord Qualipref

Thèmes	Synthèse	Commentaires
TELEPHONIE	😊	<ul style="list-style-type: none"> - Taux d'appels perdus en phase avec les objectifs fixés en préfecture : 1% (pour un objectif fixé à 5% pour 2013) - Taux de décrochés en moins de 5 sonneries : 71,6 % (objectif fixé à 66 % soit 2/3 des appels) <p>Enquête mystère téléphonique (menée par le ministère) entre le 15 avril et le 7 mai 2013 auprès du standard. Une dizaine d'appels ont été passés via le standard.</p> <p>Pas de remarque particulière : respect des règles de présentation, de courtoisie, et le standard a pu être joint en moins de 5 sonneries.</p> <p>Une seule remarque : le service vers lequel l'appel est redirigé n'est pas systématiquement annoncé par le standardiste.</p>
COURRIELS (578 courriels reçus en 2013)	😊	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de réponses aux courriels sous 5 jours ouvrés: 83 % (objectif : 80%) - Taux de réponses aux courriels sous 10 jours ouvrés : 96,5 % (objectif 80%) - Délai moyen de réponse aux courriels : 2,74 jours
INTERNET	😊	Respect du taux de mise à jour du site en moins de 3 jours ouvrés
Délai moyen de traitement des opérations SIV en temps réel	😊	Délai de délivrance : 35 minutes (pour un objectif de 35 minutes en 2013)
Délai moyen de traitement des opérations SIV en temps différé	😊	4 jours (objectif : 8 jours)
TRAITEMENT DES PERMIS DE CONDUIRE		Indicateur non pertinent pour la préfecture. En effet, nous sommes une des rares régions à facturer le permis de conduire à 27 €. Aussi, l'acte déclencheur de la fabrication du titre ne peut être que l'acquiescement de la somme demandée. Nous ne le produisons qu'en présence de son titulaire ou à réception de sa demande. Le délai de traitement est donc de l'ordre de la dizaine de minutes.
CNI	😊	1,71 jour (objectif : 6 jours)
Passeports	😊	1,4 jour (objectif : 5 jours)
Délai moyen de réponse aux courriers reçus par le BRHAS (206 courriers traités en 2013)	😊	<p>3,18 jours (objectif fixé par le référentiel 15 jours)</p> <p>99,7 % de réponse sous 15 jours ouvrés</p> <p>Nouvel indicateur de suivi instauré en 2013</p>

TAUX DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL		92,4% d'avis favorables. Résultats de l'enquête de satisfaction menée en mai 2013 à la DLP
RECLAMATIONS		Délai moyen de réponse : 7,05 jours (objectif fixé par le référentiel : 15 jours ouvrés) Taux de réponse sous 15 jours ouvrés : 97 % (objectif : 80%)
COLLECTIVITES TERRITORIALES Taux de réponse en moins de 15 jours pour les demandes de conseil ou d'information par courrier		Délai moyen de réponse : 7,9 jours Taux de réponse sous 15 jours ouvrés 100 % A noter très peu de demandes écrites entrant dans le cadre de Qualipref
COLLECTIVITES TERRITORIALES Taux de réponse sous 5 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information par courriels		Délai moyen de réponse : 2,28 jours Taux de réponse sous 5 jours ouvrés : 94 %
COLLECTIVITES TERRITORIALES Délais moyens des rendez-vous demandés par les élus ou cadres territoriaux et taux de rendez-vous dans les délais		Délai moyen des rendez-vous : 7 jours ouvrés (objectif fixé par le référentiel : 14 jours) Taux d'obtention du rendez-vous dans les délais : 95,5 %
COLLECTIVITES TERRITORIALES Mise à jour du site internet		Respect du délai de 3 jours ouvrés pour la mise à jour du site internet.

2- Enquête de satisfaction menée à la DLP entre le 30 avril et le 17 mai 2013 auprès de 170 personnes sur l'accueil physique, téléphonique et internet

92,4 % des usagers interrogés considèrent l'accueil de satisfaisant à très satisfaisant.

3 remarques à noter :

Délais d'attente jugés trop importants pour 42 % des personnes interrogées

Difficulté pour 37 % des personnes interrogées à repérer facilement les services mis à leur disposition (photocopieur, photomaton, distributeur de boissons). Modification de la signalétique

Difficulté pour 76 % des usagers à repérer la boîte Marianne (ajout d'une 2ème boîte dans le hall)

3- Enquête mystère téléphonique (menée par le ministère) entre le 15 avril et le 7 mai 2013 auprès du standard.

Une dizaine d'appels ont été passés via le standard.

Pas de remarque particulière : respect des règles de présentation, de courtoisie, et le standard a pu être joint en moins de 5 sonneries.

4- Bilan annuel des réclamations 2013

Nombre de réclamations/suggestions traitées en 2013 : 29 (contre 38 en 2012)

21 réclamations et 8 remarques/compliments

En moyenne par mois : entre 0 et 6 (soit 3 en moyenne par mois)

Chaque fiche donne lieu à une réponse personnalisée, à une explication au dysfonctionnement constaté par l'utilisateur et propose une solution adaptée à chaque cas

5- Les plans d'actions mis en œuvre en 2013

Plan d'action en cas de dépassement de l'objectif de traitement des opérations du SIV en temps réel (35 minutes)

Dépassement de l'objectif plusieurs mois de suite (de mars à juillet) au cours de l'année 2013

Des mesures ont été mises en place pour résoudre le problème :

- renfort ponctuel d'un agent au bureau des usagers de la route
- affectation de plusieurs vacataires au bureau des usagers de la route jusqu'en décembre 2013 au moins
- rappel des objectifs par le chef du bureau des usagers de la route aux agents
- renfort aux guichets (dans la mesure du possible et des effectifs disponibles) lorsque le temps d'attente est supérieur à 20 minutes (ouverture de 1 ou de 2 guichets supplémentaires)

6- Bilan des formations qualipref en 2013

2 sessions sur l'accueil téléphonique des standardistes (juin et novembre 2013) : participation de 7 stagiaires de la préfecture 87

Gestion de la violence des conflits avec les usagers : participation de 2 agents de la préfecture 87

Gestion des conflits dans les situations d'accueil : participation de 3 agents de la préfecture 87

Accueil du public (formation interministérielle) : participation de 3 agents de la préfecture 87