

Bilan Qualipref pour l'année 2015

Contexte

Dans le cadre de la démarche Qualipref, un bilan est réalisé chaque année et a pour objet :

- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des :
 - indicateurs qualité,
 - enquêtes de satisfaction,
 - réclamations reçues,
 - besoins en formation des agents,
 - audits
- d'élaborer des plans d'amélioration correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés.

Les plans d'actions sont formalisés, mis en œuvre et donnent lieu à un suivi qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées.

Le bilan annuel est présenté et validé en comité de pilotage, présenté en comité technique de la préfecture, puis mis en ligne sur le site internet des services de l'État dans le département des Deux-Sèvres.

L'année 2015 est marquée par l'évolution du référentiel qualipref 2 vers le référentiel qualipref 2.0. Ce dernier permet, d'une part, de suivre de nouveaux engagements, tels que la communication d'informations sur les réseaux sociaux, et d'autre part, il comprend l'intégralité du référentiel Marianne. Cette nouveauté permet aux usagers de bénéficier d'une offre de service élargie, notamment dématérialisée, telle que la prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative.

1. Les indicateurs Qualité

Le suivi des indicateurs qualité permet, d'une part, de s'assurer du respect des engagements du référentiel Qualipref, et d'autre part, de piloter la démarche qualité.

Les réponses aux réclamations et/ou suggestions en moins de 15 jours

Le taux de réponse aux réclamations et/ou suggestions déposées par les usagers est de 100 % avec un délai moyen de réponse de 3 jours, lorsque l'utilisateur laisse ses coordonnées.

Au titre de l'année 2015, 16 fiches de réclamations et/ou suggestions comptabilisant 25 remarques ont été déposées dans les urnes prévues à cet usage au bureau des usagers de la route et à l'accueil général. Ces remarques relèvent à 82,6 % d'une insatisfaction.

Près de la moitié des remarques (47,8 %) concernent la communication sur les horaires d'ouverture du bureau des usagers de la route, notamment pour les démarches en lien avec les cartes grises et permis de conduire.

Le nombre de réclamations reçues en 2015 (16 fiches) est en nette progression comparativement à 2014 (9 fiches), en lien avec une procédure mise en place avec les agents d'accueil qui invitent systématiquement les usagers mécontents à laisser leurs remarques sur la fiche de réclamation prévue à cet effet.

L'accueil téléphonique

Depuis le début d'année 2015, le taux d'appels perdus est étendu aux services dédiés (naturalisations, titres de séjour, asile et CNI/Passeports), en plus du standard de la préfecture.

Des problèmes de paramétrage sur ces numéros ont perduré jusqu'en août 2015. À la demande du SIDSIC, une mise à jour a été effectuée par le prestataire mémobox, suite au constat d'erreurs d'attribution dans les numéros saisis dans l'application.

Cependant, un relevé des appels perdus par numéro de service dédié met en lumière une faille technique qui laisse les appels entrants se perdre sans être pris en charge dans le réseau.

Le taux élevé d'appels perdus (9,41 % pour 2015) s'explique ainsi par des appels entrants non pris en charge par un pré-décroché ou une messagerie vocale pendant que les agents sont en ligne. La ligne la plus impactée est celle des naturalisations, où les conversations peuvent parfois durer jusqu'à 20 à 30 minutes. Le service est plate-forme interdépartementale d'instruction des demandes des départements de la Charente, Charente-Maritime, et de la Vienne. Les appels sont donc nombreux et ceux qui ne sont pas pris en charge par occupation du poste, sont perdus.

Le SIDSIC a été informé et a mis en place des répondeurs téléphoniques sur ces lignes, invitant le demandeur à réitérer son appel ou à consulter le site internet des services de l'État dans le département. Cette mesure vise à prendre en charge l'utilisateur et à l'informer en cas d'occupation des lignes.

Mais cette solution technique est imparfaite, car le nombre d'appels perdus n'a pas diminué pour autant au dernier trimestre 2015.

Les taux d'appels pré-décrochés en moins de 5 sonneries du standard et des services dédiés restent plus ou moins supérieurs à la cible de 75 % sur l'année.

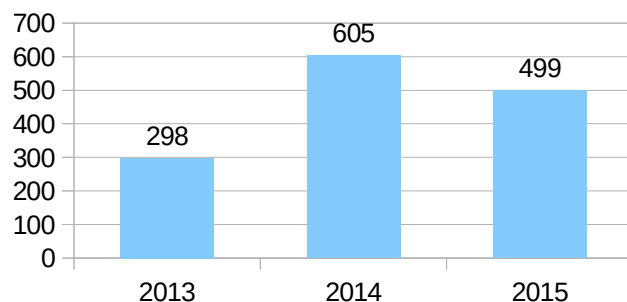
L'enquête réalisée en avril auprès des usagers a fait apparaître une satisfaction au regard de l'accueil téléphonique de l'ordre de 97,8 %, en nette progression comparativement à l'année précédente (83 % en 2014).

Le traitement des courriels

La préfecture a reçu sur la boîte fonctionnelle prefecture@deux-sevres.gouv.fr :

- 298 courriels en 2013
- 605 courriels en 2014
- 499 courriels en 2015

Le volume de courriels reçus en 2015 est en recul de 18 % par rapport à 2014. Le bureau des usagers de la route est destinataire de 81 % de ces messages.



Au total, 94,8 % des courriels ont été traités en moins de 5 jours avec un délai moyen de réponse de 2 jours.

Le taux d'actualisation du site internet

Le taux de connexion au site internet des services de l'État dans les Deux-Sèvres est de 9 % en moyenne pour 2015, ce qui traduit un nombre important de visites et souligne la nécessité d'une mise à jour effective dans des délais immédiats. Celle-ci s'effectue en moins de trois jours ouvrés dans plus de 97 % des cas.

Les indicateurs des polices administratives

Les polices administratives concernent les épreuves sportives, installations funéraires, détention d'armes pour les convoyeurs de fonds et débits de boissons. Cette dernière activité a été transférée au service du cabinet du préfet en juin 2015.

Le taux de traitement dans les délais annoncés de l'ensemble de ces dossiers est globalement supérieur à la cible de 75 % sur l'année. Un léger recul est enregistré au dernier trimestre 2015, en lien avec les élections régionales de fin d'année pour lesquels les agents en charge des dossiers sont sollicités.

L'engagement 38 sur la procédure de rendez-vous n'a pu être mesuré dans la mesure où les services n'ont pas fait l'objet de demande de rendez-vous.

Les indicateurs des collectivités territoriales

Les services reçoivent peu de courriers et sont plus sollicités par téléphone et par courriels.

Le pourcentage de réponses apportées en moins de 15 jours aux demandes écrites de conseil et d'information est de l'ordre de 70 % et le pourcentage de réponses apportées en moins de 5 jours aux demandes d'information transmises par courriel est de l'ordre de 80 %.

Les demandes de rendez-vous ont été fixées dans le délai des 4 jours dans 88 % des cas et ont eu lieu dans le délai des 10 jours pour 84 % d'entre eux, à l'exception des rendez-vous dont la date a été choisie par l'élu ou pour lesquels des incompatibilités d'agenda avec les représentants de l'administration existaient.

Les indicateurs de communication d'urgence en cas d'événement majeur

La cellule de communication d'urgence opérationnelle a été activée 7 fois et 4 exercices ont été réalisés. Le taux d'activation de la cellule d'information au public dans les délais annoncés est de 100 %, le cas échéant.

2. Les enquêtes de satisfaction auprès des usagers et des élus

L'enquête auprès des usagers

Chaque année, la préfecture des Deux-Sèvres mesure la qualité de son accueil auprès de ses usagers au moyen d'une enquête de satisfaction dans un souci d'amélioration continue de sa relation générale avec les usagers.

Le questionnaire proposé permet, d'une part, de vérifier le respect des engagements pris par la préfecture dans le cadre du référentiel suivi et, d'autre part, de dégager des axes d'amélioration, au moyen d'un plan d'actions correctives annuel.

En 2015, la satisfaction globale des usagers sur l'accueil dans les locaux de la préfecture est de **98,44 %**, en très légère progression par rapport à 2014 (98 %). Ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. L'ensemble des agents est mobilisé pour fournir un accueil de qualité aux usagers.

Le taux de satisfaction pour l'adaptation des horaires d'ouverture est de 57,5 %, en deçà de la cible de 75 %. Cependant, ce taux enregistre une progression de près de 10 points comparativement à la précédente enquête de satisfaction (48 %), ce qui est plutôt encourageant. Le service de dépôt express, opérationnel depuis le dernier trimestre 2014, permet de pallier à la fermeture des guichets les après-midi et le mardi toute la journée.

Le développement de démarches en ligne, initié par le nouveau référentiel qualité auquel la préfecture se conforme, doit permettre aux usagers qui rencontrent des difficultés à venir pendant les horaires d'ouverture, de réaliser leur démarche à distance.

L'enquête auprès des élus

La préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans le module métier optionnel du référentiel « relation avec les collectivités territoriales ». En 2015, le référentiel Qualipref 2.0 prévoit la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des élus.

Cette année, la satisfaction globale sur l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales est de **99,07 %**. Ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. La direction du développement local et des relations avec les collectivités territoriales est mobilisée pour fournir un accueil et un service de qualité aux collectivités.

Les suggestions recensées ont permis d'identifier des axes de progrès pour offrir un service au plus proche des attentes des élus. Ainsi, un courrier de rappel des plages horaires d'accueils physique et téléphonique des services de la Direction du développement local et des relations avec les collectivités territoriales a été envoyé à l'ensemble des élus.

3. Les réclamations

Deux boîtes de suggestions et un cahier sont à la disposition du public afin de leur permettre de déposer une fiche de remarques et de suggestions. Les usagers peuvent également le faire directement à partir du site internet ou envoyer un mail à la préfecture.

Depuis le précédent bilan annuel 16 fiches de suggestions ont été déposées dans les boîtes mises en place à cet effet.

Le plus communément, les usagers se plaignent de la difficulté d'accéder aux horaires d'ouverture, malgré l'existence d'une plaquette réalisée par le service de communication interministérielle. Cette plaquette est consultable sur le site internet des services de l'État dans les Deux-Sèvres, ainsi que sur les panneaux d'affichage d'information.

Une action de progrès a consisté à réaliser un sondage auprès d'usagers, sur cette plaquette, en vue de recueillir, le cas échéant, des suggestions d'amélioration.

4. Les besoins en formation

La formation au sein des services de la préfecture concernés par la certification Qualipref donne lieu à :

- Une identification annuelle des besoins de formation,
- la formalisation et la mise en œuvre de plans de formation,
- l'enregistrement individualisé des formations.

Pour l'année 2015, les agents nouvellement affectés dans les services concernés par le périmètre Qualipref ont suivi une formation « accueil du public et situations délicates ». Un guide de l'accueil leur a été fourni pour les sensibiliser à la qualité de l'accueil des usagers.

Une sensibilisation à la cellule d'information du public a été réalisée par la chef de bureau, dans le cadre du module communication d'urgence en cas d'événement majeur. Une action de formation avec un formateur extérieur est à mettre en place en 2016.

5. L'audit de labellisation Qualipref 2.0

Un audit de passage à Qualipref 2.0 a été réalisé par un auditeur AFNOR, les 5 et 6 novembre 2015. Le plan d'audit préétabli a été réalisé dans son intégralité. A l'issue de cette étude, aucune non-conformité, mineure ou majeure n'a été identifiée.

Plusieurs points forts ont été relevés lors de l'audit de labellisation :

- Un **accueil téléphonique** (lors d'un appel mystère pour une demande de renseignement) **aimable, clair, précis, et compétent** avec des informations sur la cause du délai d'attente / transfert auprès d'un autre service.
- Un **accueil physique professionnel, efficace et courtois**.
- Des **informations claires** avec un synoptique détaillé, clair et précis du **dépôt de demandes de cartes grises**.

- **L'implication du personnel** (notamment référente Qualité), et la **culture de la mesure** (mesure pour piloter, pour conserver la traçabilité).
- Une **intégration en amont de l'engagement « Qualipref » dans les fiches de postes** de : « Participation à la réalisation des engagements Qualipref ».
- Une restitution et une analyse de **l'enquête de satisfaction auprès des usagers (avril) et des élus (juin)** particulièrement bien documentées avec représentations graphiques claires et précises.
- **Polices administratives / manifestations sportives : bonne organisation** des dossiers (check-list récapitulative des pièces administratives), tableau de suivi des délais, y compris prévisionnel de réponse. **Implication et dynamisme.**
- **La communication d'urgence en cas d'événement majeur : implication et maîtrise** de la communication d'urgence avec constat d'une **excellente synergie inter-service.**

Des pistes de progrès ont été identifiées :

1. **L'affichage externe** (horaires, coordonnées, etc.) est présent en totalité, mais pourrait gagner en lisibilité et en clarté par une **présentation plus « attractive »**.
2. **Le pilotage de la Politique Qualité =>** La **politique Qualité** du 25/06/2015 correspond plus à une lettre de mission du responsable qualité avec la définition des responsabilités plutôt qu'à une politique qualité de la structure.

L'auditeur s'est ainsi prononcé très favorablement au passage à la labellisation Qualipref 2.0 de la préfecture des Deux-Sèvres.

6. Le pilotage et la pérennisation de la démarche

Dans un contexte de réforme, les modalités de délivrance des titres évoluent, par le biais du plan préfectures nouvelle génération initié par le Ministère de l'intérieur.

Ainsi, l'année 2016 est une année de transition, avec le renforcement de l'utilisation des canaux à distance pour les usagers : internet, téléphonie, réseaux sociaux, et la poursuite du déploiement de démarches dématérialisées permettant l'utilisation systématique des téléprocédures, de façon à limiter au maximum les déplacements des usagers aux guichets. Dans le même temps, la mise en place, sur le territoire national, de plates-formes d'instruction des demandes de titres, va permettre un transfert progressif de l'activité actuelle du bureau des usagers de la route, réduisant le flux d'accueil du public, avant la fermeture effective des guichets à l'issue de ce transfert, fin 2018.

Cette réforme structurelle va impacter l'activité des services, à travers la participation des agents à des modules de formation, réduisant leur présence opérationnelle sur l'activité du service, avec un risque de dégradation des résultats.

Une vigilance toute particulière est attendue pour poursuivre la réalisation des missions toujours au plus près des attentes des usagers.