

DRM /BM
AB

La qualité à la Préfecture de l'Isère

Bilan Qualité 2019
Présenté au Comité Technique du 9 mars 2020

1/ Les résultats des mini-audits et de l'enquête de satisfaction

2/ Les travaux et aménagements du hall

3/ La formation des agents exerçant des missions d'accueil

Perspectives pour 2020

4/ Engagement dans la démarche QUAL-E-PREF

5/ Relance des réunions du Comité Local des Usagers

1. Présentation des résultats des mini-audits et de l'enquête de satisfaction

→ 2 types de démarches engagées en 2019 pour mesurer la qualité du service rendu aux usagers de la préfecture : 2 miniaudits de mi-avril à juin 2019 et une enquête annuelle de satisfaction de mi-juin à août 2019

1) LES MINI-AUDITS

→ 2 mini-audits visant à :

1) **mesurer facilement avec 3 smileys la satisfaction des usagers du 15/04 au 16/05/2019 : 495 réponses** (327 hall et 168 guichets SII). 92 % satisfaits de l'accueil et 7 % non satisfaits

2) **analyser la qualité de l'accueil/reactions agents/usagers** sur la base d'un mini-questionnaire complété par un service extérieur de la DICII : MCI. **130** visites réalisées

→ **Conclusions :**

- ✓ les modalités d'accueil et d'accompagnement des usagers dans leurs démarches sont satisfaisantes même si elles sont toujours perfectibles
- ✓ Lors des visites de la MCI, un certain nombre d'observations ont été notées qui témoignent également des actions et des efforts engagés par les agents pour accueillir et aider les usagers dans leur accomplissement de leurs démarches administratives

2) L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

✓ 207 réponses dont 192 (92,75 %) aux enquêteurs dans le hall et 15 via le site internet (7,5%) sur l'accueil physique et téléphonique, le site internet, le point numérique, les locaux et équipements proposés aux usagers.

→ **Conclusions :**

- ✓ Résultats satisfaisants à pérenniser
- ✓ Efforts pour améliorer le confort des locaux et des espaces d'attente à conforter
- ✓ Poursuivre les actions d'apports d'information sur le site internet et le SVI et leur actualisation
- ✓ Réflexions sur les actions visant à tenter de réduire le temps d'attente des usagers à engager
- ✓ Renforcer l'affichage des informations et la localisation du point numérique

2. Travaux et aménagements du Hall d'accueil

D'importants travaux et aménagements du hall ont été réalisés en 2019 avec pour objectif l'amélioration des conditions d'accueil des usagers et des personnes à mobilité réduite.

- Remplacement des ascenseurs du hall (90K€)
- Création d'un espace « services » : Regroupement des services à l'utilisateur « photocopies », « photocopieur », distributeurs de boissons et snack.
- Rénovation de l'espace d'attente et agencement du hall (18K€) : changement des assises, réfection des guichets d'accueil, marquage de couleurs au sol permettant une meilleure orientation de l'utilisateur.

3. La formation des agents exerçant des missions d'accueil

La Direction Régionale à la Formation a organisé plusieurs formations auxquelles différents à destination des agents exerçant des missions d'accueil.

Des agents en poste au BAMP, au SII et au SIDSIC/standard ont pu en bénéficier.

- Gestion des conflits à l'accueil (2 jours) : 4 agents
- Sociologie des populations étrangères (2 jours) – 2 sessions : 5 agents
- Techniques d'accueil d'un public étranger (1,5 jours) – 5 sessions : 23 agents

Ainsi, en 2019, 32 agents ont pu bénéficier de formations destinées à améliorer leurs techniques d'accueil.

Le nouveau référentiel Qual-e-pref prévoit que les agents exerçant des missions d'accueil bénéficient d'une formation dans l'année qui suit leur prise de poste, puis tous les 4 ans au minimum. Dans l'attente, du tutorat pourra être mis en place.

4. Le nouveau label QUAL-E-PREF

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures qui s'y sont engagées depuis plus de 10 ans. Après avoir obtenu le label « Marianne » en 2012, puis « Qualipref » en 2014, la Préfecture de l'Isère a obtenu le label « Qualipref 2.0 » en novembre 2015.

Le nouveau référentiel Qual-e-pref, en adéquation avec la mise en œuvre du Plan Préfecture Nouvelle Génération intègre les démarches numériques à destination des usagers, marquant ainsi la volonté de franchir une nouvelle étape dans la relation de l'administration avec les usagers.

Le nouveau référentiel :

Il comprend 7 modules :

2 Modules obligatoires pour les préfectures hébergeant un CERT:

- Module 1 : accueil général avec les usagers → obligatoire pour toutes les préfectures
- Module 2 (module métier): délivrance de titres hors titres étrangers → obligatoire pour les préfecture hébergeant un CERT

et 5 Modules métiers facultatifs : délivrance de titres étrangers, relation avec les collectivités, polices administratives liées à la sécurité, coordination des politiques publiques, communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

En Isère, le choix a été fait de ne pas retenir de modules optionnels, la candidature portera donc sur les deux modules obligatoires, ce qui représente **23 engagements (Cf annexe)** :

Les services concernés par ces engagements sont le BAMP (principalement l'accueil), le BVD, le SII, le CERT, le SIDSIC, le SDCI, le SLAIP et le BRH.

Le pilotage de la démarche :

La démarche est pilotée par une équipe projet remaniée à l'automne 2019 constituée par :

- le Directeur des Ressources et de la Modernisation, Olivier Prieur,
- la contrôleuse de gestion et animatrice du changement, Josiane Piasente,
- le chef du bureau de la Modernisation, Renaud Durand
- l'adjointe au chef du bureau de la Modernisation / référente qualité, Angélique Brosse

Les groupes de travail :

Pour la bonne réalisation des travaux relatifs à cette démarche, cinq groupes de travail thématiques ont été constitués avec un animateur pour chacun d'eux :

- Groupe 1 : Accueil physique et numérique et délais et traçabilité
constitué du BAMP, du SII et SLAIP (animation : J. Piasente et A. Brosse)
- Groupe 2 : Accueil téléphonique
constitué du SIDSIC / standard (animation : R. Durand)
- Groupe 3 : Site internet et réseaux sociaux
constitué du SDCI (animation : A. Brosse)
- Groupe 4 : CERT
constitué du CERT (animation : J. Piasente)
- Groupe 5 : Formation des agents en poste à l'accueil
constitué du BRH, SII, BAMP (animation : A. Brosse)

Ces groupes de travail se sont réunis à plusieurs reprises et ont permis de réaliser un certain nombre d'actions et de documents (fiches de procédures, guides...) afin de répondre aux engagements du référentiel.

Ils continueront de se réunir au cours des prochains mois afin de finaliser les travaux.

Le calendrier

- ✓ De février à avril 2020 : Finalisation des documents et fiches de procédures, lancement des indicateurs qualité, communication interne et préparation du Comité Local des Usagers
- ✓ De mai à juillet 2020 : auto-diagnostic, analyse des indicateurs, préparation du dossier de candidature
- ✓ Août 2020 : envoi du dossier de candidature et préparation de l'audit interne
- ✓ Mi septembre : audit interne
- ✓ Mi novembre : audit externe réalisé par SOCOTEC

5. Le Comité Local des Usagers

Cette instance réunit les chefs de services concernés par l'accueil du public, qu'il soit physique ou téléphonique et divers représentants d'associations d'usagers.

Sa composition datant de 2014, il convient de la revoir afin de la mettre en adéquation avec les réorganisations de services et les besoins des usagers.

Ainsi, la nouvelle composition du CLU, discutée en COPIL QUAL-E-PREF du 11 février dernier, est la suivante :

- 1- Représentants des services de la préfecture concernés par le périmètre Qual-e-pref
 - le sous-préfet secrétaire général (Présidence)
 - le sous-préfet directeur de cabinet
 - la directrice de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
 - le directeur des ressources et de la modernisation
 - le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communications
 - la chef du service départemental de la communication interministérielle
 - le chef du bureau de l'accueil et des missions de proximité
 - le chef du service de l'immigration et de l'intégration
 - le chef du bureau de la modernisation
 - le référent Qualité

- 2- Représentants d'associations d'usagers de la préfecture, particuliers et professionnels :
 - Organisation générale des consommateurs de l'Isère (ORGECO)
 - Union départementale des associations familiales (UDAF)
 - Association des paralysés de France (APF)
 - Association des sourds de Grenoble
 - Association Valentin Hauy
 - Association Dauphinoise pour l'accueil des travailleurs étrangers (ADATE)
 - Conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA)

- 3- Autres représentants :
 - Les défenseurs des droits
 - Associations des maires de l'Isère
 - Chambre du commerce et de l'industrie
 - Chambre d'Agriculture
 - Chambre des métiers

Le référentiel Qual-e-pref prévoit que le CLU se réunisse au minimum une fois par an et traite des sujets suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère),
- présentation des réclamations et des plans d'action
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers,
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture ou de la sous-préfecture, le cas échéant.

La prochaine réunion du CLU se tiendra le 31 mars prochain.

Les engagements QUAL-E-PREF retenus en Isère

Module 1 : accueil général avec les usagers

➤ Dispositions générales

- 1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services avec une actualisation systématique des informations sur les différents supports disponibles
- 2 : Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal et adapté pour les personnes en difficulté
- 3 : Nous sommes à votre écoute pour progresser
- 4 : Nous formons nos agents pour améliorer la qualité de nos services
- 5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

➤ Accueil physique

- 6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- 7 : Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

➤ Téléphonie

- 8 : Un serveur vocal interactif local (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9 : Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national (3400) dédié aux démarches sur les titres (hors titres étrangers)
- 10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente

➤ Site internet et réseaux sociaux

- 11 : Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet
- 12 : Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 : Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14 : Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titre
- 15 : Si n'avez pas accès à internet, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

➤ Courriers et courriels

- 16 : Nos courriers courriels sont lisibles et complets
- 17 : Nous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 : Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations
- 19 : nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- 20 : Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Module 2 : Délivrance des titres hors titres étrangers – CERT

- 21 : Si votre dossier est incomplet, le service instructeur vous contacte pour vous demander la ou les pièces manquantes
- 22 : Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- 23 : Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude.