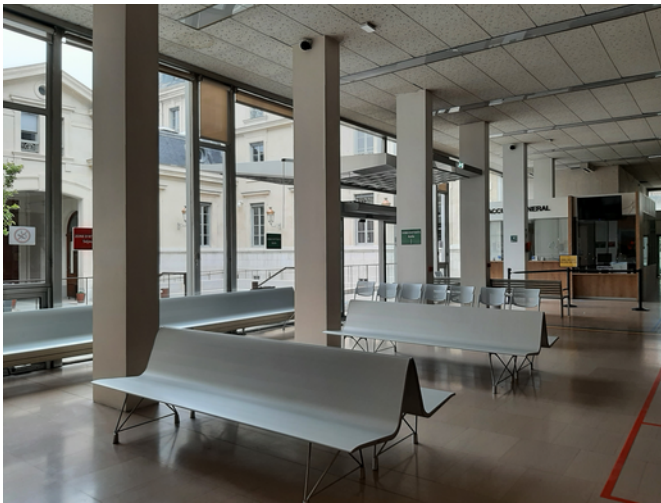


# BILAN INTERMÉDIAIRE DE LA QUALITÉ 2022

## PRÉFECTURE DE L'ISÈRE



Mai 2022  
Validé au COPIL qualité du 19/05/2022

# SOMMAIRE

<b>1) BILAN DES ACTIONS 2022.....</b>	<b>3</b>
<i>1.1 Les actions engagées pour la poursuite de la démarche vers la labellisation qual-e-pref.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2. Aménagements du hall d'accueil et réorganisation de la signalétique.....</i>	<i>3</i>
<i>1.3. La formation des agents et le tutorat mis en place.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4. Le bilan des suggestions &amp; réclamations en termes de qualité de l'accueil des usagers 2022.....</i>	<i>5</i>
<b>2) L'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ.....</b>	<b>6</b>
<i>2.1 L'enquête de satisfaction annuelle et l'enquête mystère téléphonique.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2 Le comité local des usagers.....</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Les indicateurs de la démarche qualité.....</i>	<i>6</i>
<b>3) LA COMMUNICATION INTERNE.....</b>	<b>7</b>

ΥΥΥ

## 1) BILAN DES ACTIONS 2022

### **1.1 Les actions engagées pour la poursuite de la démarche vers la labellisation qual-e-pref**

L'année 2022 bien qu'à nouveau impactée par la crise sanitaire, est l'année déterminante pour l'obtention de la labellisation qual-e-pref., les audits étant prévus en fin avril pour l'interne et fin mai pour l'externe.

La référente qualité, sous l'autorité de Mme la secrétaire générale a poursuivi l'animation de la démarche.

Ainsi, les outils déjà mis en place ont été actualisés : fiches de procédure, guide d'accueil, registre d'accessibilité.

Un plan d'actions a été élaboré. Il est mis à jour régulièrement comme le tableau de gestion de l'espace documentaire.

Des actions ont été menées pour développer le suivi des formations requises par le référentiel ainsi que la mise en place du tutorat.

La communication interne a été développée.

Le comité de pilotage a été réuni 4 fois depuis le début de l'année 2022 afin de :

- dresser régulièrement un état d'avancement de la démarche,
- valider les différents documents et outils mis en place
- réaliser un point sur les actions restant à mener pour l'obtention de la labellisation.

La réunion du CLU est prévue le 18 mai.

L'évaluation de la démarche a été mise en place avec le renouvellement de l'enquête de satisfaction et l'enquête mystère téléphonique en mars. et des tests des accusés-réception des boîtes fonctionnelles. Le suivi des indicateurs a été également mis en place.

Par ailleurs, le dossier de candidature a été élaboré et transmis à la préfecture de Région ainsi qu'à la DMAT.

Les audits interne et externe, ont été préparés et organisés par la référente qualité en lien avec les services. Outre, le plan des audits, un outil pédagogique, le quali-audit récapitulant les points essentiels pour bien préparer ces échéances ainsi qu'un mémo quali-réflexes, ont été diffusés par la référente qualité.

Enfin, une mise à jour régulière de la rubrique qualité du site internet est effectuée ainsi que des espaces documentaires sur le serveur commun intrapref/qualité et sur l'intranet performance/qual-e-pref.

### **1.2. Aménagements du hall d'accueil et réorganisation de la signalétique**

Suite aux travaux réalisés les années antérieures dans le hall, un travail important a été effectué pour améliorer la signalétique et rationaliser l'affichage. Une aide importante a été apportée par la section imprimerie interministérielle du bureau accueil et support du SGCD.

Ainsi, ont été réalisés :

- ✓ Réinstallation de 2 panneaux à l'extérieur de la préfecture l'un dédié aux informations pour les usagers et l'autre à destination des usagers avec : horaires d'ouverture, pics d'affluence, affiche

- avec qr codes, affiche programme transparence et affiche avec résultats de l'enquête de satisfaction charte de l'utilisateur avec ajout d'une couleur pour le point numériques
- ✓ Harmonisation de la signalétique d'orientation vers les guichets et des zones attente en cohérence avec les couleurs du marquage au sol
- ✓ Flyers remis à l'accueil général avec correspondances couleurs marquage au sol et guichets et services/étages avec traduction en anglais
- ✓ Réorganisation du panneau d'affichage avec bannière dédiée aux engagements de la démarche qualité et de services publics +
- ✓ Création d'une affiche avec qr codes renvoyant sur le site ANTS (CNI/PSP, CIV, PC) et sur le site de la préfecture pour les titres étrangers et la prise de RDV
- ✓ Mise à jour des informations sur les affiches avec les informations sur les titres étrangers
- ✓ Remise en fonctionnement des écrans avec diffusion d'informations générales à destination des usagers
- ✓ Mise à jour trimestrielle des affiches relatives au programme transparence sur les délais de traitement des titres, le taux d'appels décrochés et le taux de satisfaction des usagers
- ✓ Mise à jour annuelle de l'affiche avec les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction
- ✓ Réaménagement du point numérique, mise en place d'une signalétique adaptée et réorganisation des documents qui y sont affichés.
- ✓ Affichage de la charte de l'utilisateur sur chacun des guichets séjour, sur les panneaux d'affichage
- ✓ Diverses signalétiques refaites : interdiction de fumer, issue de secours, défibrillateur.

### **1.3. La formation des agents et le tutorat mis en place**

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. Il prévoit également une obligation de formation pour les agents assurant l'accueil téléphonique et les agents qui assurent la gestion du site internet et des réseaux sociaux. De même, la référente qualité doit également être formée ou justifier de son expérience dans ce domaine.

Suite aux outils mis en place (fiche de procédure, modes opératoires) un tableau de suivi a été mis en place en lien avec le bureau des ressources humaines/section formation. Cet outil l'ensemble des agents concernés, leur date de prise de poste, la date de la dernière formation suivie, le suivi des tutorats engagés ainsi qu'une partie prévisionnelle avec les dates des formations prévues pour chaque agent qui doit la suivre du fait de sa prise de poste ou pour renouvellement quadriennal. Il est désormais mis à jour régulièrement.

Ainsi, le nombre d'agents concernés s'élève à :

<b>Thèmes</b>	<b>Nbre d'agents concernés (y compris CDD)</b>	<b>Nombre d'agents devant suivre une formation en 2022</b>
<b>Accueil physique</b>	49	45
<b>Accueil téléphonique</b>	8	6
<b>CERT38 (fraude)</b>	28	6
<b>Site Internet et réseaux sociaux</b>	2	2
<b>RQ</b>	1	0
	<b>88</b>	<b>59</b>

2 sessions de formations « L'écoute empathique au service de l'accueil » pour 24 personnes, seront organisées à la préfecture pour former le plus d'agents possible en septembre 2022. Une formation sur les techniques d'accueil des publics étrangers sera également mise en place à l'automne. Une

formation à la lutte contre la Fraude est prévue le 06/06/2022 qui permettra de former les 6 agents concernés et de renouveler la formation pour d'autres.

Une formation d'initiation au langage des signes a été proposée. 4 agents inscrits et 2 retenus.

3 agents ont suivi la formation de techniques d'accueil des publics étrangers au 1<sup>er</sup> semestre 2022.

S'y ajoutent des formations proposées par le niveau régional sur les techniques d'accueil des publics étrangers, sociologie des populations étrangères, initiation à la langue des signes, Savoir accueillir de manière adaptée les personnes en situation d'handicap, communiquer efficacement par courriel.

Un liste des formations existantes en matière d'accueil physique, téléphonique et de qualité est mise jour régulièrement par la référente qualité.

S'agissant du Tutorat des nouveaux arrivants, une fiche de procédure, un mode opératoire et un modèle de convention est à disposition des encadrants sur le serveur commun intrapref/qualité/formation nouvel arrivant et tutorat.

A ce jour, 17 conventions de tutorat ont été signées entre le chef de bureau, le tuteur et le tutoré :

Service	Nbre de conventions
Accueil Général/DICII/SII	3
CERT PC	4
Bureau asile, éloignement et contentieux	2
Bureau droit au séjour/DICII/SII	1
Plateforme Naturalisation/DICII/SII	7

Il convient de saluer cette progression dans le déploiement du tutorat qui reste encore à développer.

#### **1.4. Le bilan des suggestions & réclamations en termes de qualité de l'accueil des usagers 2022**

Le suivi des suggestions et réclamations en termes de qualité de l'accueil a été poursuivi depuis le début de l'année 2022. Une rubrique dédiée a été mise en place, dans la section contact sur le site internet.

Globalement, aucune suggestions et réclamations reçue tant par courriel que par courrier ou déposées dans l'urne, en matière de qualité de l'accueil des usagers.

La majorité des courriels reçus sur la boîte fonctionnelle dédiée aux suggestions et réclamations, portent sur des demandes d'informations générales notamment sur difficultés d'obtention des rendez-vous pour le dépôt de dossiers au titre de séjour ainsi que des demandes sur l'avancement de dossiers au titre des permis de conduire, cartes grises, résultats examen permis de conduire, difficultés à obtenir un récépissé pour les associations....

Aussi, au 18 mai 2022, 48 réclamations suggestions de ce type ont été reçues dont une 1 par courrier qui ont toutes eu un courriel accusant réception de leur demande et les informant que leur mail était transmis au service compétent, ce dernier devant y donner suite et leur faire part du délai de traitement de leur demande. Le taux de traitement dans les délais, du fait de la présence ce courriel est de 100 %. Toutefois, les services malgré ma demande, ne me rendent pas toujours destinataire de la réponse qu'il adresse aux usagers. Quand c'est le cas, la majorité des courriels sont bien transmis dans les 5 jours.

## **2) L'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ**

### **2.1 L'enquête de satisfaction annuelle et l'enquête mystère téléphonique**

Comme en 2021, l'enquête de satisfaction a été renouvelée ainsi qu'une enquête mystère téléphonique en mars 2022.

#### **A) L'enquête de satisfaction :**

✓L'enquête de satisfaction annuelle a eu lieu du 02/03 au 30/03/2022 dans le hall et par le biais du site internet. Elle a été réalisée par 2 stagiaires du service de l'accueil général, en bac pro qualité, avec une tablette mise à disposition par le SGCD/SIC

✓Les principaux résultats, les suggestions et observations des usagers ainsi que des propositions d'actions sont présentés dans le diaporama d'analyse ci-joint.

#### **B) L'enquête mystère téléphonique**

✓L'enquête mystère téléphonique a été réalisée du 2 au 16 mars 2022 par la préfecture de la Savoie. 16 questions posées auxquelles les agents du standard ont apporté une réponse.

✓Les principaux résultats sont présentés dans le diaporama ci-joint.

✓S'agissant du serveur vocal interactif (SVI), les informations communiquées aux usagers par ce canal, devront être complétées, comme l'a également relevé l'auditeur interne : engagement dans la démarche qualité, horaires d'ouverture, conditions accès à la préfecture notamment pour les personnes à mobilité réduite (PMR), 3400 ANTS

### **2.2 Le comité local des usagers**

Le comité local des usagers, instance de dialogue réunissant les services en relation avec les usagers, des représentants d'associations d'usagers et des collectivités territoriales a été réuni le 31/05/2021. Il sera réuni le 18 mai 2022.

Cette instance d'échange et de concertation vise à :

- ✓ Présenter le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu (bilan annuel, indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction ou enquêtes mystères..) et le plan d'actions
- ✓ Présenter le bilan de l'enquête de satisfaction
- ✓ Soumettre pour avis le plan de communication et les modèles de courriers & courriels de réponses aux demandes d'informations générales
- ✓ Recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil et susceptibles de répondre aux attentes des usagers
- ✓ Informer des réformes impactant l'accueil du public en préfecture

### **2.3 Les indicateurs de la démarche qualité**

Le suivi des indicateurs de la démarche qualité a débuté en 2021 et se poursuit en 2022.

La tableau de bord joint en annexe, présente les indicateurs qualité du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 et leur situation par rapport à la cible.

### 3) LA COMMUNICATION INTERNE

Afin de dynamiser la démarche « qual-e-pref », une communication interne adaptée a été développée depuis fin 2021 et renforcée en 2022.

Elle prend la forme :

- ✓ Mise à disposition de l'ensemble des informations et documents nécessaires sur le serveur intrapref/qualité et sur le site intranet/performance/qualité/. Un raccourci sur le bureau des ordinateurs de chaque agent a été mis en place
- ✓ Boîte fonctionnelle qualité permettant aux agents de faire remonter tout dysfonctionnement ou toute suggestion en matière de qualité d'accueil des usagers
- ✓ Lettre d'information régulière à destination des agents sur la démarche qualité tous les 2 ou 3 mois.
- ✓ Synthèse et mémo utiles pour permettre aux agents d'avoir des réflexes permettant de développer la qualité d'accueil des usagers en conformité avec le référentiel qual-e-pref
- ✓ Mémo-quali-réflexes
- ✓ Élaboration d'un outil pédagogique présentant la démarche et les points essentiels pour bien préparer les audits : quali-audit.

YYY