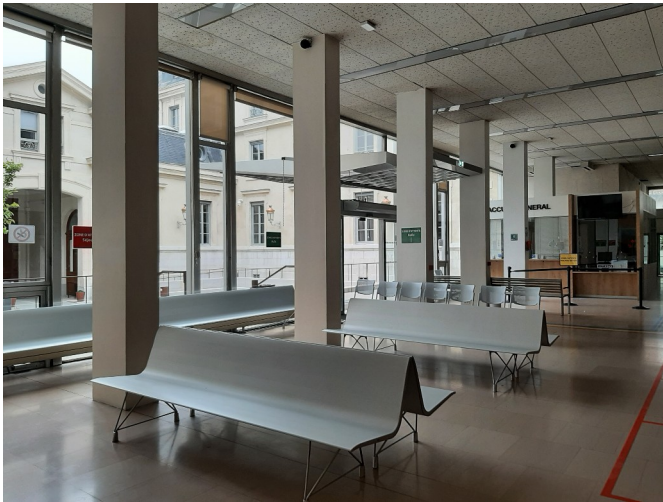


BILAN QUALITÉ 2022

PRÉFECTURE DE L'ISÈRE



Mai 2023

SOMMAIRE

1) BILAN DES ACTIONS 2022.....	3
<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 & réclamations en termes de qualité de l'accueil des usagers 2022.....</i>	<i>6</i>
2) L'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ.....	6
<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>7</i>
<i>2.3 Les indicateurs de la démarche qualité.....</i>	<i>7</i>
3) LA COMMUNICATION INTERNE.....	7
4) SERVICES PUBLICS +.....	7

ΥΥΥ

1) BILAN DES ACTIONS 2022

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

La référente qualité, sous l'autorité de Mme la secrétaire générale a poursuivi l'animation de la démarche qualité afin d'accompagner les services vers la réalisation des audits pour l'obtention de la labellisation qual-e-pref.

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 et 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. Des guides dédiés aux nouveaux arrivants ont également été mis en place dans les services en charge de l'accueil des usagers.

La communication interne a été développée via la lettre interne et le site intranet.

Le comité de pilotage a été réuni 5 fois en 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
- effectuer un retour d'expérience des audits et poursuivre les travaux pour répondre aux engagements

La réunion du CLU s'est déroulée le 18 mai. 2022 avec les représentants des usagers. 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 ainsi que 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 effectués 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

- ✓ Mise en place d'un panneau interne dédié aux engagements qual-e-pref et services publics + avec les mêmes éléments que ceux évoqués ci-dessus.
- ✓ 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 horaires, coordonnées, la prise de RV et les informations relatives aux titres étrangers
- ✓ 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 et du plan d'actions qui en découle
- ✓ 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'affichages
- ✓ Diverses signalétiques refaites : interdiction de fumer, issue de secours, défibrillateur...

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

=> La formation des agents

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 :

Thèmes	Nbre d'agents concernés (y compris CDD)	Nombre d'agents devant suivre une formation en 2022
Accueil physique	49	45
Accueil téléphonique	8	6
CERT 38 (fraude)	28	6
Site Internet et réseaux sociaux	2	2
RQ	1	0
	88	59

Un certain nombre de formations ont été mises en place pour répondre à cette obligation en lien avec le niveau régional. Certaines formations à l'accueil ont d'ailleurs pu être organisées sur site.

Ainsi, le nombre d'agents formés dans le cadre de qual-e-pref est donc **d'environ 40** se répartissant

	Nbre d'agents formés	Observations
La communication consciente et bienveillante	1	
L'écoute empathique au service de l'accueil, de l'accompagnement	20 dont 1 agent de sous-préfecture	2 sessions organisées pour 24 personnes. 1 agent inscrit absent
Sociologie des populations étrangères	3	
Initiation à la langue des signes	2	5 agents inscrits mais 2 retenus
Gestion des conflits à l'accueil	6	
Conduire des entretiens difficiles	1	
Les valeurs du service public – Laïcité	1	
Lutte contre la Fraude (agents du CERT 38)	6	Formation de 6 agents concernés en interne. La formation par la cellule fraudes n'a pas pu être mise en place et reportée début 2023

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.

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

=> Le tutorat

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, 21 conventions de tutorat ont été signées entre le chef de bureau, le tuteur et le tutoré, certaines ont été même renouvelées:

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

Il convient de saluer cette progression dans le déploiement du tutorat qu'il convient désormais de systématiser dès l'arrivée de nouveaux agents.

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 suggestion et réclamations reçues tant par courriel que par courrier ou déposées dans l'urne, ne concerne la 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 31 décembre 2022, 82 suggestions & réclamations ont été reçues dont une 2 par courrier. Sur les 80 reçues par courriels 11 (12,50%) portent sur les modalités d'accueil des usagers : 10 pour les difficultés de prise de RV en ligne et 1 pour un problème de courtoisie. Les usagers concernés ont tous 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 sur le fond, qu'ils adressent aux usagers. Quand c'est le cas, la majorité des courriels sont bien transmis dans les 5 jours mais parfois les délais de réponse sont plus longs au regard des moyens dont disposent les services pour y apporter une réponse.

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 qui a été présenté en comité local de usagers et diffusé dans le hall, sur le site internet et sur les espaces documentaires dédiés à la qualité.

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 présenté en comité local de usagers et diffusé dans le hall, sur le site internet et sur les espaces documentaires dédiés à la qualité. .

✓S'agissant du serveur vocal interactif (SVI), les informations communiquées aux usagers par ce canal, ont été complétées sur à l'audit et au changement d'autocommutateur en juillet 2022.

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 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.

Le tableau de bord joint en annexe, présente les indicateurs « qualité » 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.

4) SERVICES PUBLICS +



Lancé, en 2022, il est centré sur l'expérience « usagers » pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces et plus simples. Il concerne le périmètre de l'administration territoriale de l'État : préfecture, sous-préfectures, DDI et SGCD. Outre, l'affiche des engagements et de la charte de résilience, sa mise en œuvre a débité par la nomination de la correspondante départementale, la

présentation du dispositif et la création d'un réseau de personnes ressources. Un comité de pilotage et un comité technique chargé du déploiement de services publics plus ont été instaurés.

Services publics+ vise à l'amélioration continue de l'accueil des usagers dans les administrations publiques par le développement d'actions adaptées, l'écoute de l'utilisateur et la communication des résultats des actions menées. Il conduira à mettre en place courant 2023, sur l'ensemble des services territoriaux de l'État, d'un site internet permettant aux usagers de faire part de leur témoignages sur leur expérience avec une administration afin qu'une réponse puisse leur être apportée. En outre, il s'agira de lancer une démarche d'amélioration continue de la qualité de service sur la base d'une auto-évaluation, devant conduire à la définition d'un plan d'actions.

Au cours du 1^{er} semestre 2023, « Je donne mon avis avec SP+ » sera déployé, les auto-diagnostics seront réalisés avec proposition de plan d'actions.

Un comité local d'amélioration continue devra être ensuite mis en place sur la base du comité local des usagers existant.

En vue du déploiement du prochain référentiel qual-e-ATE qui prendra en compte les engagements de SP+, les actions menées localement visent déjà intégrer progressivement, les priorités définies dans SP+

YYY