

SECRETARIAT GÉNÉRAL
CHARGE DE MISSION
CONTRÔLE DE GESTION
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE
RESPONSABLE QUALITÉ
GUY BARLET
05.55.51.55, 68

Comité de pilotage 2021 QUALE-PREF
Réunion du 30 juin 2021

Le comité de pilotage s'est réuni le mercredi 30 juin septembre 2021 à 11 h 00 salle Nadaud à la Préfecture, sous la présidence de M. Renaud NURY, Secrétaire Général, afin de faire le bilan de la démarche Qualité entreprise par les services pour 2020 et 2021.

Participaient à cette séance de travail :

- Mme Virginie DARPHEUILLE, Préfète ;
- M. Renaud NURY, Sous-Préfet de Guéret, Secrétaire Général ;
- M. Gilles PELLEGRIN, Sous-Préfet d'Aubusson,
- M. HACHANI Abdelkrim, Secrétaire Général de la Sous-Préfecture d'Aubusson ;
- Mme BOUTEILLE Marie-Hélène, Directrice Adjointe du Secrétariat Général Commun ;
- Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- Mme Murielle DHIEUX, Coordinatrice du pôle Accueil Préfecture ;
- M. Sébastien BARBE, Chef Logistique, Entretien, Courrier du Secrétariat Général Commun.
- Mme Céline RAYMONDAUD, Responsable Courrier du Secrétariat Général Commun.
- Mme Nelly BLOSSIER, Webmestre ;
- Mme Laurence CHAINTRON, Chargée de mission ;
- M. Guy BARLET, Chargé de mission Performance.

Excusés :

- M. Albert HOLL, Directeur des Services du Cabinet ;
- M. Fabien FAURE, Directeur du Secrétariat Général Commun ;
- M. Jean-Michel BERGEAL, Directeur de la Coordination et de l'Appui Territorial ;
- Mme Stéphanie CHAUBRON, Chef des Ressources Humaines et de l'Action Sociale du Secrétariat Général Commun ;
- Mme Saniati SELEMANIE, Référente fraude ;
- M. Thierry REMUZON, Chargé de mission expertise et contentieux juridique ;

1/...



Engagement Qual-E-Pref: Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés en 2020

Madame la Préfète précise qu'elle a tenu à présider ce comité de pilotage afin de fin le bilan qualité 2020 et fixer pour 2021 des objectifs.

Monsieur le Secrétaire Général avant de laisser la parole au référent qualité présente ensuite le plan en 3 parties qui servira de trame à cette réunion :

A: L'Audit de suivi de labellisation Qual-e-Pref du 07 janvier 2021 ;

B : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2020-2021 ;

C : L'accueil des usagers à la Préfecture en 2021.

A: L'Audit de suivi de labellisation Qual-e-Pref du 07 janvier 2021

1- Les points sensibles :

La non réalisation d'un audit interne

Solution : Un audit interne a été prévu le 20 et 21 janvier, celui-ci a été annulé par la DMAT

Un seul service annexe à la disposition du public Hall Erignac (fontaine à eau).

Solution : une remise en marche du distributeur à boissons.

Les 3 bilans annuels en 2019 et 2020 et le plan d'actions ne retracent pas assez les améliorations apportées aux usagers.

Solution : les améliorations même minimales, hors travaux, figurent depuis lors dans le plan d'action, le copil de juin de cette année retracera les améliorations.

Les indicateurs de délai dans les enquêtes doivent être comptabilisés en jours et en pourcentage (ex délai de rendez-vous accordé par le bureau des collectivités locales). L'indicateur de taux de mise à jour du site internet ne se calcule pas automatiquement sur le tableau de suivi.

Solution : les différents tableaux comportent désormais les données demandées.

les fiches de poste des responsables et agents en lien avec les usagers doivent comporter une phrase mentionnant qu'ils contribuent à la politique qualité de la préfecture afin d'avoir une plus forte implication.

Solution : Le service RH a donc rectifié les fiches des différents chefs de bureau et responsables en mentionnant leur implication dans la politique qualité de la préfecture.

Une non confidentialité des informations tapées par les usagers sur les écrans des points d'accès numériques du hall Erignac.

Solution : Mise en place de paravents devant les guichets afin que les usagers qui attendent leur tour ne voient pas ce qui figure sur les écrans.

Il n'y a pas concernant les demandes d'information et les réclamations de dossiers partagés contenant des modèles de réponse type.

Solution : Création par le service courrier d'un dossier de réponses types concernant les orientations des mail

Les missions des différents services ne sont pas portées à la connaissance du public ni sur internet ni sur les panneaux d'affichage.

Solution : les informations figuraient déjà sur le site internet, affichage réalisé par le référent qualité sur le panneau d'accueil hall Erignac.

2- Les pistes de progrès:

- Il pourrait être pertinent de préciser de façon claire la possibilité de remonter d'éventuelles réclamations ou des suggestions d'amélioration, sur le site internet.

Solution : Nouvelle rubrique remarque créé par le service communication et la webmestre sur le site l'État en Creuse.

- Pour les points d'accès numériques, une réflexion mériterait d'être menée quant à l'opportunité d'établir, sur la base de l'expérience des agents ayant travaillé dans les anciens services cartes grises et permis quelques outils permettant de conserver une mémoire

Solution : réflexion en cours, conservation de notes écrites de documents et carnets pense-bêtes

- Afficher le taux de satisfaction des enquêtes sur les points numériques en plus aux points numériques

Solution : Affichage réalisé sur les paravents des guichets

- Prévoir pour le prochain CLU de traiter de la thématique liée à la communication de la préfecture, sur son site internet et sur les réseaux sociaux

Solution : Piste en partie réalisée lors du dernier CLU avec transmission des communiqués de presse aux associations de consommateurs suite à leurs demandes.

- S'assurer que les agents ont reçu les formations exigées par le référentiel (exemple d'un agent n'ayant pas demandé une formation liée au site internet et/ou aux réseaux sociaux

Solution : Piste prise en compte par la référente formation du S.G.C

3- Les points forts :

- Les affiches d'information placées dans le SAS d'accueil au hall d'accueil ont été agrandies, pour certaines. Elles sont placées à une hauteur facilitant la prise de connaissance des informations, y compris pour les PMR.
- La charte de l'utilisateur est affichée à plusieurs endroits accueillant du public : dans le SAS d'accès au hall et dans le hall lui-même.
- La préfecture s'est équipée, au-delà de la boucle auditive demandée dans l'audit externe de juillet 2019, d'un fauteuil roulant pouvant être mis à disposition des usagers
- L'organisation des permanences à l'accueil garantit une grande polyvalence de la part des agents.
- Remise à l'utilisateur, par l'agent d'accueil, de petites fiches destinées à indiquer la marche à suivre, en fonction de la demande faite.
- Réalisation d'enquêtes par le SIDSIC concernant les réponses téléphoniques aux usagers, par des appels mystères faits par des agents d'autres préfecture ou sous-préfectures, avec une grille de notation.
- Programmation d'une formation en langue anglaise pour les agents de l'accueil, celle-ci ne pourra encore avoir lieu en 2021 du fait d'un manque de crédits.

B : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2020-2021 :

1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2020, Collectivités 2020, indicateurs de performance 2020-2021 et enquête mystère 2020) :

Indicateur Qualité 1 : Les délais moyens de réponse aux réclamations par écrit

- En 2016 : moyenne 1,16 jours pour 4 réclamations (1 mail, 3 courriers dont 1 réponse

- impossible pas d' adresse ou de mail correct)
- En 2017 : moyenne 4,12 jours pour 8 réclamations,100 % de réponse
- En 2018 : moyenne 0,80 jours pour 5 réclamations,100 % de réponse
- En 2019 : moyenne 0,80 jours pour 5 réclamations,100 % de réponse
- En 2020 : moyenne 0,5 jours pour 2 réclamations,100 % de réponse
- En 2021 : 1 réclamation dossier étranger pas de réponse affaire sensible 0 % de réponse

Indicateur Qualité 2 : Les délais moyens et taux de réponse aux demandes courriels

- Année 2017 : Délai moyen de réponse 1,20 jours pour 376 courriels,96,4 % de réponse
- Année 2018 : Délai moyen de réponse 0,63 jours pour 416 courriels, 96,5 % de réponse
- Année 2019 : Délai moyen de réponse 0,66 jours pour 360 courriels,97,2% de réponse
- Année 2020 : Délai moyen de réponse 0,68 jours pour 334 courriels,93% de réponse
- Année 2021S1 : Délai moyen de réponse 0,49 jours pour 201 courriels 100% de réponse

Indicateur Qualité 3: Les délais moyens et taux de réponse aux demandes courriers :

- Année 2017 : Délai moyen de réponse 3,48 jours pour 36 courriers,100% de réponse
- Année 2018 : Délai moyen de réponse 4,41 jours pour 28 courriers,100 % de réponse
- Année 2019 : Délai moyen de réponse 1,95 jours pour 24 courriers, 100 % de réponse
- Année 2020 : Délai moyen de réponse 3,12 jours pour 22 courriers,100 % de réponse
- Année 2021S1: Délai moyen de réponse 4,37 jours pour 20 courriers,91% de réponse

Indicateur Qualité 4 accueil téléphonique valeurs moyennes des temps de décrochés (Sec)

1-au Standard et dans les Bureaux

- 2017 : de 11.7 à 16 sec
- 2018 : de 14 à 15.7 sec
- 2019 : de 12.7 à 14.3 sec
- 2020 : de 15 à 24,3 sec (Précision les 24,3 s résultent du T2 période confinement 1)
- 2021 : T 1 de 19 à 22 sec

2-au Bureau des collectivités

- 2017 : de 4 à 5 «
- 2018 : valeur fixe 5 «
- 2019 : valeur fixe 5 «
- 2020 : de 6 à 13 sec
- 2021 : T1 de 4 à 6 sec

Indicateur Qualité 5 taux d'appels aboutis (ex perdus)

au Standard

- 2017 : de 97,17 à 99,99%
- 2018 : de 96,93 à 97,73%
- 2019 : de 97,33 à 97,93%
- 2020 : de 96,87 à 99,96%
- 2021 : Trimestre 1 de 99,87 à 99,99 %

au Bureau des collectivités

- 2017 : de 94,23 à 96,1%
- 2018 : de 94,27 à 97,03%
- 2019 : de 95,40 à 96,83%
- 2020 : de 62,73 à 95,03 %
- 2021 : Trimestre 1 de 96,19 à 96,35%

Appels reçus tous Bureaux

- 2017 : de 92 à 92,13%
- 2018 : de 91,27 à 93,3%
- 2019 : de 92,83 à 93,87 %
- 2020 : de 81,13 à 91,73%
- 2021 : Trimestre 1 de 88,06 à 88,65%

Indicateur Qualité 6 Enquête mystère téléphonique réalisée par le Service Interministériel départemental des systèmes d'information et de communication :

- 2019 : Le résultat est une note de 18,90 /20
- 2020 : Le résultat est une note de 18/20 diminution de 0,9 points par rapport à 2019

Indicateur Engagement 34-3 Référentiel Qual-E-pref: Des recommandations aux collectivités territoriales synthétisant les observations de l'année écoulée et leur rappelant la cas échéant la liste des actes transmissibles.

➤ Contrôle budgétaire :Le Bureau « des Collectivités » a réalisé la dernière circulaire en décembre 2020 sur les observations de cette année 2020, pour l'année 2021 une circulaire va voir le jour dès la fin du contrôle en cours.

➤ Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 19 Mai 2021 synthétisant les observations effectuées en 2020.

Indicateur Engagement 37 Référentiel Qual-E-pref: : Un rendez vous est proposé par tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande dans les 10 jours (4 jours pour fixer la date).

➤ En 2018, 46 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1,1 jours, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 6,70 jours.

➤ En 2019, 31 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,87 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 4,39 jours.
Engagement d'accorder a tout élu un rendez-vous dans les 10 jours a été respecté.

➤ En 2020, 17 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,53 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,71 jours.

Indicateur Délai de rendez vous en mairies de Creuse pour réaliser une demande de titre CNI Passeports

Les référents qualité départementaux réalisent ces enquêtes trimestriellement auprès de chaque mairie recueillant les demandes de titres Carte nationale d'identité ou passeports. Pour la Creuse 12 mairies sont équipés de dispositifs de recueils, la mairie de Guéret possède 2 dispositifs, soit un total de 13 centre de recueils. Les résultats des mairies creusoises sont excellents.

ENGAGEMENTS 36 Référentiel Qual-E-pref: Une réponse est transmise sous 10 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.

Pour l'année 2017, le service a reçu 2 demandes d'information écrites et 21 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 8,5 jours et 1,74 jours pour les courriers.

Pour l'année 2018, le service a reçu 26 demandes d'information écrites et 47 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 2,8 jours et 5,97 jours pour les

courriers.

Pour l'année 2019, le service a reçu 43 demandes d'information écrite par courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,55 jours.

Pour l'année 2020, le service a reçu 38 demandes d'information écrite par courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,41 jours.

C : L'accueil des usagers à la Préfecture en 2021.

1-Les conséquences de la réorganisation de l'accueil physique et téléphonique des usagers.

Avec la mise en place du nouvel organigramme, des travaux dans les locaux de la préfecture sont actuellement réalisés et ceci durant tout l'été, cependant l'accueil des usagers est maintenu au hall Erignac .

A la rentrée de septembre, l'accueil des usagers étrangers se fera en hall Erignac avec toujours l'accueil concernant le point d'accès numérique qui lui ne change pas de place.

L'accueil des personnes désirant des informations sur leur titres (hors titre étrangers) se fera bien sur au niveau de l'accueil général, mais les usagers seront ensuite orientés vers le hall d'accueil Nadaud ou des fonctionnaires de la préfecture pourront les recevoir.

L'accueil des appels téléphoniques en direction de la préfecture, de la sous-préfecture et des directions départementales ne changera pas, les appels arrivent au standard de la préfecture pour les usagers désirant rentrer en contact avec les services . L'accueil standard physiquement ne change pas d'emplacement et sera toujours situé dans le hall Erignac. Le service courrier sera toujours situé au rez de chaussée bâtiment Nadaud.

2-La mise en place du nouvel organigramme

Pour le service du Secrétariat Général, les deux directions sont remplacées par une seule la Direction des Collectivités et de la Réglementation qui sera dirigée par Madame Josette LACLAUTRE nouvelle Directrice à la préfecture.

La politique Qualité mise en place à la préfecture continuera donc à être appliquée par tous les fonctionnaires dans cette nouvelle Direction ainsi qu'au Secrétariat Général Commun.

3-Le Plan d'action accueil Usagers

Le plan d'action mis en place comprenant les travaux matériels de rénovation des locaux des accueils et des bureaux et la mise en place d'un nouvel organigramme des services devraient donc avoir logiquement pour conséquence un meilleur accueil des usagers avec entre autres avantages :

- Un hall d'accueil des usagers hall Erignac plus fonctionnel avec une rénovation du point accueil ;
- Une confidentialité des échanges usagers fonctionnaires renforcée avec les cabines d'accueil étrangers et point d'accès numérique ;
- Un accueil physique des usagers venant pour des problèmes particuliers permis ou

certificats d'immatriculation plus fonctionnel car désormais situé au rez de chaussée bâtiment Nadaud, les usagers étant reçus au rez de chaussée et non plus au 2ème étage.

- Une signalétique nouvelle devrait être mise en place au début de l'automne dans les bâtiments principaux de la préfecture (bâtiments Erignac et Nadaud) ainsi que dans le bâtiment Vy afin que le confort d'accueil des élus, des fonctionnaires ou des usagers ayant des rendez-vous dans différents bureaux, soit augmenté.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général après avoir remercié l'ensemble des participants, clôture la séance à 12 h00

Le Secrétaire Général,



Renaud NURY.