

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

A: La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2019-2020 :

- 1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2020, Collectivités 2019, indicateurs de performance 2019-2020 et enquête mystère 2020) ;
- 2- Le suivi des engagements en 2019-2020 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité ;
- 3- Les indicateurs CERT et mairies 2019-2020 .

B : La politique Formation Qualité Préfecture Creuse

- 1- Résultats politique formation 2019
- 2- La programmation des formations en 2020 et 2021

C : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2019 et 2020

- 1- Une labellisation en juillet 2019
- 2- Un audit de suivi en décembre 2020





LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

A : La Préfecture de la Creuse et ses Usagers en 2019-2020 :

- 1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2020, Collectivités 2019, indicateurs de performance 2019-2020 et enquête téléphonique mystère 2020) ;
- 2- Le suivi des engagements en 2019-2020 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité ;
- 3- Les indicateurs CERT et mairies 2019-2020 .



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

1- Résultats enquêtes et indicateurs (satisfactions Usagers 2020, Collectivités 2019, indicateurs de performance 2019-2020 et enquête téléphonique mystère 2020) ;



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

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

En 2015 : moyenne **3,25 jours pour 4 réclamations**

En 2016 : moyenne **1,16 jours pour 4 réclamations (1 mail, 3 courriers dont 1 reponse impossible pas d' adresse ou de mail correct)**

En 2017 : moyenne **4,12 jours pour 8 réclamations**

En 2018 : moyenne **0,80 jours pour 5 réclamations**

En 2019 : moyenne **0,80 jours pour 5 réclamations**

En 2020 : pas de réclamation à ce jour



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

□ **Indicateur Qualité 2 : Les délais moyens de réponse aux demandes courriels :**

Année 2015 : Délai moyen de réponse 0,93 jours pour 296 courriels

Année 2016 : Délai moyen de réponse 1,24 jours pour 343 courriels

Année 2017 : Délai moyen de réponse 1,20 jours pour 376 courriels

Année 2018 : Délai moyen de réponse 0,63 jours pour 416 courriels

Année 2019 : Délai moyen de réponse 0,66 jours pour 360 courriels



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

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

Année 2015 : Délai moyen de réponse 2,27 jours pour 81 courriers

Année 2016 : Délai moyen de réponse 2,05 jours pour 47 courriers

Année 2017 : Délai moyen de réponse 3,48 jours pour 36 courriers

Année 2018 : Délai moyen de réponse 4,41 jours pour 28 courriers

Année 2019 : Délai moyen de réponse 1,95 jours pour 24 courriers

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

- ❑ **Indicateur Qualité 4 accueil téléphonique valeurs moyennes des temps de décrochés (Sec).**
- ❑ **au Standard et dans les Bureaux**
- ❑ **2015 : de 8.3 à 12 sec**
- ❑ **2016 : de 9.7 à 12.3 sec**
- ❑ **2017 : de 11.7 à 16 sec**
- ❑ **2018 : de 14 à 15.7 sec**
- ❑ **2019 : de 12.7 à 14.3 sec**
- ❑ **au Bureau des collectivités**
- ❑ **2015 : de 4 à 5 «**
- ❑ **2016 : de 4 à 5 «**
- ❑ **2017 : de 4 à 5 «**
- ❑ **2018 : valeur fixe 5 «**
- ❑ **2019 : valeur fixe 5 «**

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

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

❑ au Standard

- ❑ 2015 : de 98,73 à 99,87%
- ❑ 2016 : de 98,70 à 99,87%
- ❑ 2017 : de 97,17 à 99,99%
- ❑ 2018 : de 96,93 à 97,73%
- ❑ 2019 : de 97,33 à 97,93%

❑ Appels reçus tous Bureaux

- ❑ 2015 : de 91,17 à 92,70%
- ❑ 2016 : de 92,03 à 93,87%
- ❑ 2017 : de 92 à 92,13%
- ❑ 2018 : de 91,27 à 93,3%
- ❑ 2019 : de 92,83 à 93,87 %

❑ au Bureau des collectivités

- ❑ 2015 : de 95,9 à 97,5%
- ❑ 2016 : de 94,83 à 98,1%
- ❑ 2017 : de 94,23 à 96,1%
- ❑ 2018 : de 94,27 à 97,03%
- ❑ 2019 : de 95,40 à 96,83%

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

□ Appels mystères

- **Même campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC du 06 au 10 juillet 2020.**
- **En 2015 Le résultat est une note de 18,10/20 , augmentation de 2,5 par rapport à 2014.**
- **En 2016 Le résultat est une note de 17,60/20, légère diminution par rapport à 2015**
- **En 2019 Le résultat est une note de 18,90/20 soit une augmentation de 1,3 points par rapport à 2016.**
- **En 2020 Le résultat est une note de 18/20 soit une légère diminution de 0,9 points par rapport à 2019**



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

2- Le suivi des engagements en 2018 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité;



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

- **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 circulaire du 5 décembre 2019 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2018 et les budgets 2019.**
- **Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 04 Juin 2019 synthétisant les observations effectuées en 2018.**



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

- **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 2016, 18 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 4,7 jours.**
- **En 2017, 22 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1,52 jours, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 7,5 jours.**
- **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



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

➤ **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 2016, le service a reçu 17 demandes d'information écrites et 15 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,13 jours et 5 jours pour les courriers.
- 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



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

B : La politique Formation Qualité Préfecture Creuse

1- Résultats politique formation Qualité 2019

2- La programmation des formations Qualité en 2020 et 2021



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

1- Résultats politique formation Qualité 2019



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020

BILAN FORMATIONS « QUAL E-PREF »

I. Formations suivies au cours de l'année 2019 :

a) Agents Pôle Accueil et Administration et Point Numérique :

◆ Agents accueil physique & téléphonique :

- Formation « Accueil physique et téléphonique » suivie, en 2019, par 6 agents : Mme BOURGEOIS – Mme AMEAUME – M. DEL PUPPO – Mme DHIEUX – Mme TRIBET – M. BEUGNIES
- Formation utilisation d'un défibrillateur suivie, en 2019, par : Mme AMEAUME

◆ Agent WEBMESTRE :

Aucune formation suivie en 2019

◆ Agents CELLULE COURRIER :

- Formation à l'application MAARCH suivie, en novembre 2019 par : Mme JOUANNY
- Formation utilisation d'un défibrillateur suivie, en 2019, par 2 agents : Mme JOUANNY – Mme RAYMONDAUD

b) Agent du CERT :

Aucune formation suivie en 2019

c) Agent Référent Fraude :

- Aucune formation suivie en 2019
- Séminaire fraude en février 2020

II. Bilan qualitatif formations organisées en 2019 :

Formation	Nombre d'agents ayant suivis la formation	Critères évaluation	Nombre d'avis niveau «excellent»	Nombre d'avis niveau «Bon»	Nombre d'avis niveau «moyen»	Nombre d'avis niveau «mauvais»
Formation «Accueil physique et téléphonique»	6	Présentation de la formation, contenu	5	1	-	-
		Organisation : moyens matériels, salle, taille du groupe, durée de la formation	1	4	1	-
		Animation : qualité de l'intervenant , échanges du groupe, adaptation du formateur à chacun	4	2	-	-
		Application : mise en place rapidement de la formation au quotidien	3	3	-	-
		État d'esprit en début de formation	1	3	2	-
		État d'esprit en fin de formation	4	2	-	-
Formation «utilisation d'un défibrillateur»	3	Organisation : moyens matériels, salle, taille du groupe, durée de la formation, contenu	1	2	-	-
		Animation : qualité de l'intervenant , échanges du groupe, adaptation du formateur à chacun	3	-	-	-
		Objectif de la formation atteint et applicables	2	1	-	-



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

2- La programmation des formations Qualité en 2020 et 2021



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

ANNEE 2021

- **Formation agents à la langue anglaise concernant l'accueil du public**
- **Formation agents aux gestes de premiers secours**
- **Formation agents à l'utilisation des extincteurs**



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

C : Les différentes étapes de la démarche de labellisation Qual-E-pref pour la Préfecture en 2019 et 2020

1- Une labellisation en juillet 2019

2- Un audit contrôle labellisation décembre 2020



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

1- Une labellisation en juillet 2019



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

LES ETAPES DE LA LABELLISATION QUAL-E-PREF 2019 POUR LA PREFECTURE DE LA CREUSE

- Un comité de pilotage pour le bilan qualité 2018 le 26 février 2019
- Un comité local des usagers en Mars 2019
- Une auto évaluation et un audit interne en en Mai 2019
- Un audit externe en vue de la labellisation deux mois après, le 09 Juillet 2019
- Une labellisation obtenue le 31 juillet 2019



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

A : L'Audit du 09 juillet 2019, les points sensibles:

- La Prise en compte des usagers en situation de handicap décrite dans le guide d'accueil des usagers se limite aux PMR (absence de prise en compte des déficiences sensorielles et psychiques)
- Certaines informations du site internet ne sont pas à jour : actions d'améliorations, mentions légales, bilans annuels (les corrections sont faites dans la journée).
- L'accueil des usagers n'intègre pas de façon formelle la communauté anglophone du département



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

A : L'Audit du 09 juillet 2019, les pistes de progrès:

- Il serait intéressant de faire un bilan qualitatif des formations qualité suivies
- Dans le plan d'actions Qualité il faudrait remettre en place la colonne analyse des causes qui a été supprimée, afin d'être dans une démarche plus pérenne
- Il serait intéressant de faire une évaluation de l'efficacité du plan de communication
- Il faudrait comptabiliser le nombre d'utilisateurs n'ayant pu utiliser le point numérique suite à un problème technique.



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

A :L'Audit du 09 juillet 2019, les points forts:

- Très bon niveau d'atteinte des engagements de service
- Compétence et expertise des équipes et bonne collaboration entre les services
- Très Bonne Activité sur les réseaux sociaux.



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

2- Un audit contrôle labellisation décembre 2020



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

LES ETAPES EN VUE DU CONTRÔLE DE LA LABELLISATION QUAL-E-PREF EN DECEMBRE 2020

- Un comité de pilotage pour le bilan qualité début Septembre 2020
- Un comité local des usagers fin septembre début Octobre 2020
- Une auto évaluation et un audit interne en Octobre 2020
- Un audit externe en vue du contrôle de la labellisation deux mois après, en décembre 2020



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020



LA PRÉFÈTE
DE LA CREUSE

La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

D- Questions Diverses



BILAN QUALITE SEPTEMBRE 2020