



**PRÉFET
DE LA LOIRE-
ATLANTIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



BILAN ANNUEL

2022

PRÉAMBULE



Le bilan annuel de la démarche Qual-e-Pref menée par la préfecture de la Loire-Atlantique a pour objet d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences du référentiel à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction, des enquêtes mystères, des réclamations et suggestions et des besoins en formation. Il permet ainsi d'élaborer des plans d'amélioration qui fixent les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés.

QUAL-E-PREF EN QUELQUES MOTS

Les préfectures assurent de nombreuses missions qui les conduisent à être quotidiennement au contact d'un large public : des particuliers, des élus, des professionnels... Afin de répondre au mieux à leurs attentes, le Ministère de l'Intérieur s'est engagé depuis longtemps dans une démarche d'amélioration de sa qualité de service. Mi-2021, la préfecture de la Loire-Atlantique s'est engagée à atteindre les objectifs fixés par le référentiel Qual-e-Pref. Elle a été labellisée le 27 octobre 2022 pour une durée de 3 ans par l'organisme certificateur indépendant SOCOTEC.

27

C'est le nombre d'engagements que la préfecture s'engage à respecter. Ils concernent : la relation avec les usagers, la délivrance de titres (échange de permis étrangers) et les relations avec les collectivités territoriales

SOMMAIRE

NOS INDICATEURS

Accueil téléphonique
À votre écoute
Point d'accueil numérique
Courriels et courriers
Site Internet et réseaux sociaux
Fraude
Rendez-vous

NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION

Point d'accueil numérique
Accueil physique
Accueil téléphonique
Courriers et courriels
Contrôle de légalité

PLAN D' ACTIONS

PERSPECTIVES 2023

NOS INDICATEURS

La démarche Qual-e-Pref s'appuie sur le suivi mensuel ou trimestriel de 22 indicateurs regroupés au sein d'un tableau de bord.

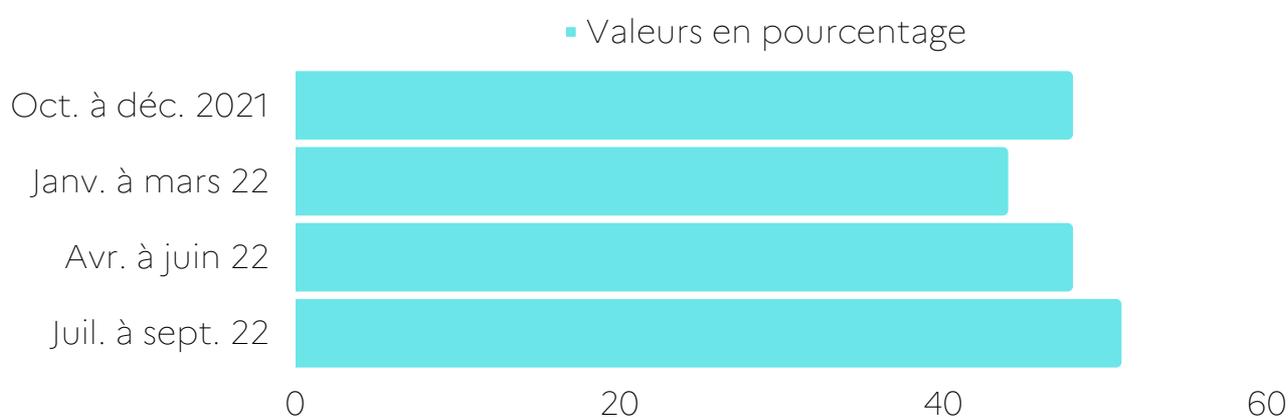
Engagement	Indicateurs	Résultats annuels	Cible
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis au standard	48 %	90 %
À votre écoute	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les délais	98 %	100 %
À votre écoute	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (courriels)	4	5 jours
À votre écoute	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (urne)	2	10 jours
Point d'accueil numérique	Nombre d'usagers connectés au point numérique par mois	36 / mois	Pas d'obj.
Point d'accueil numérique	Taux de satisfaction	99,6%	100 %
Courriers	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations	6	10 jours
Courriers	Taux de réponse aux courriers de demandes d'informations (délai > 10 j.)	96 %	90 %
Courriers	Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les demandes d'information ou de conseil budgétaire (délai > 15 j.)	75 %	80 %
Courriers	Taux de réponse ouvrés pour les demandes d'information ou de conseil légalité (délai > 15 j.)	53 %	80 %
Courriels	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel (boite préfecture)	2	5 jours
Courriels	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations (délai > 5 j.) (boite préfecture)	94 %	90 %
Courriels	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriels (autres boîtes fonctionnelles)	4	5 jours
Courriels	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations (autres boîtes fonctionnelles)	93 %	90 %
Courriels	Taux de réponse pour les demandes d'information ou de conseil légalité (délai > 5 j.)	77 %	80 %
Courriels	Taux de réponse pour les demandes d'information ou de conseil budgétaire (délai > 5 j.)	92 %	80 %
Site Internet et réseaux sociaux	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	98 %	90 %
Site Internet et réseaux sociaux	Taux de connexions au site internet	9 %	5 %
Site Internet et réseaux sociaux	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	32,00 %	2 %
Fraude	Taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT	8 %	0,05 /1000
Rendez-vous	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	100 %	80 %
Rendez-vous	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	67 %	80 %

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est l'une de nos priorités. Notre standard est ouvert 7j/7, 24h/24 et reçoit en moyenne 49 200 appels par mois. Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'accueil téléphonique de la préfecture. En octobre 2022, un serveur vocal interactif a été mis en place. Il permettra d'améliorer de manière significative le taux d'appels décrochés.

NOS RÉSULTATS

TAUX D'APPELS ABOUTIS AU STANDARD



48 %

d'appels aboutis
entre
nov. 21 et sept. 22.

cible 2022 : 90 %



NOTRE CIBLE
2023

90 %

d'appels aboutis
au standard

LA MÉTHODE DE CALCUL

Cet indicateur prend en compte le nombre d'appels perdus (sans réponse = raccrochés) durant la période et le nombre total d'appels reçus quel que soit le motif durant la période au standard de la préfecture.

À VOTRE ÉCOUTE

Vous avez la possibilité de déposer vos suggestions et réclamations via 3 canaux : l'urne à l'accueil de la préfecture, l'adresse courriel ou le formulaire contact ou par courrier postal. Dans le cadre de notre démarche qualité, nous disposons de 5 jours ouvrés pour vous répondre à vos saisines par courriel et de 10 jours ouvrés pour l'urne et le courrier.

NOS RÉSULTATS

	Suggestions	Réclamations	Autres demandes	Total, moyenne, taux
Total du nombre de demandes	2	19	28	49
Délai moyen (urne et courrier)	4	5	aucun	4
Délai moyen (courriel et formulaire contact) - jours	2	2	1	2
Taux de demandes traitées dans les délais	100 %	95 %	100 %	98 %

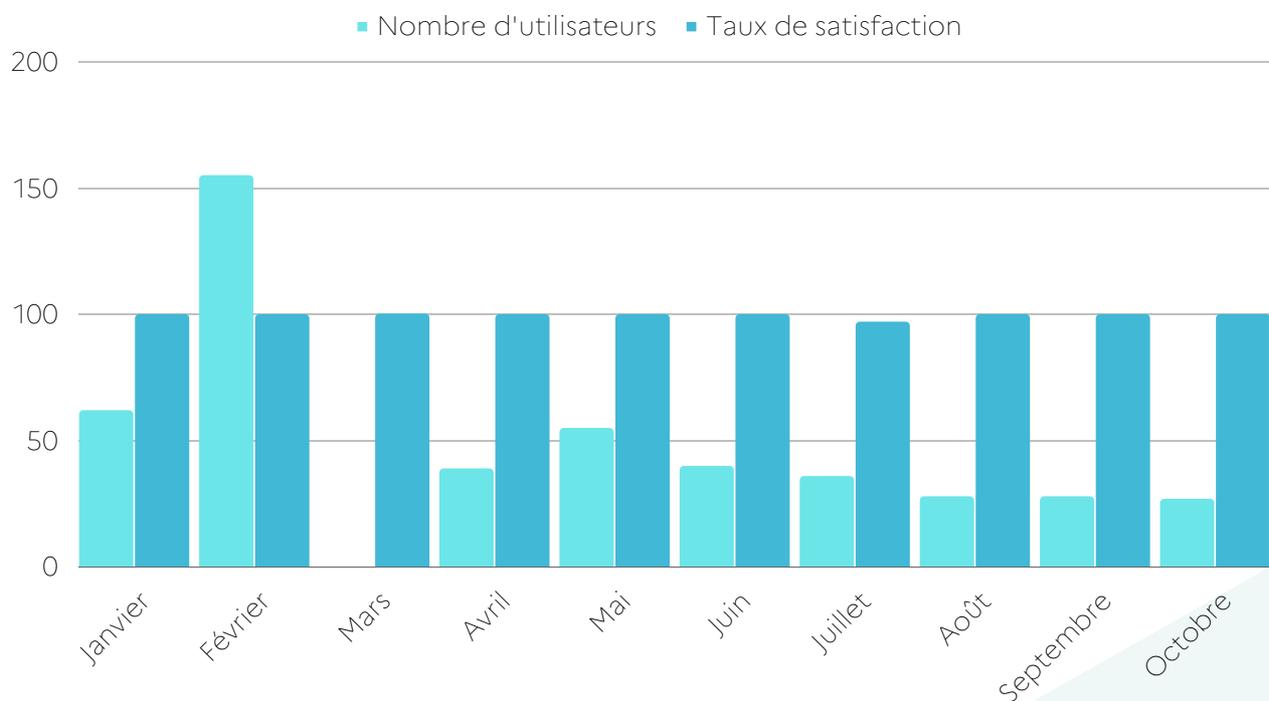


LA MÉTHODE DE CALCUL

L'ensemble des réclamations, suggestions et autres demandes est tracé dans un tableau de suivi pour vérifier le délai de réponse moyen et le taux de réponse dans les délais.

POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

L'ensemble des démarches (carte grise, permis de conduire, carte d'identité, passeport) se fait en ligne. Afin de vous guider, un point d'accueil numérique, accessible sur rendez-vous, est à votre disposition. 263 usagers ont été accueillis entre janvier et octobre 2022. Un médiateur numérique vous accompagne dans vos démarches. Nous mesurons la qualité de l'accueil qui vous est réservé lors de votre rendez-vous au point d'accueil numérique de la préfecture à Nantes.



99,6 %

sont satisfaits de
l'accueil réservé
cible 2022 : 100 %



NOTRE CIBLE 2023

100 %

des usagers
satisfaits

LA MÉTHODE DE CALCUL

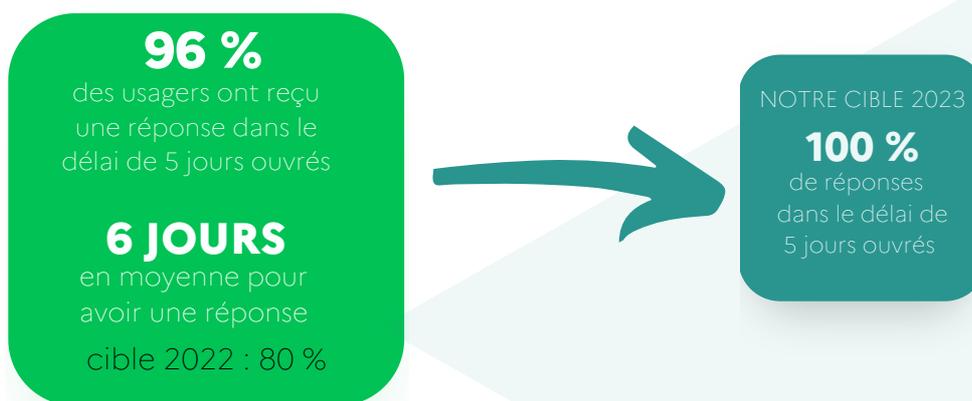
L'utilisateur répond à une enquête avec le médiateur numérique après son rendez-vous.

COURRIERS/ COURRIELS

LES COURRIERS (MODULE 1)

Nous nous engageons à répondre à vos courriers dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète. Cinq services font l'objet d'un suivi de leur courriers : direction des migrations et de l'immigration (bureau du séjour, bureau des naturalisations, bureau de l'asile et de l'intégration) ; cabinet (unité des droits à conduire) ; direction de la citoyenneté et de la légalité (bureau des élections et de la réglementation générale).

Nombre de courriers échantillonnés	101
Nombre de réponses dans les délais	97
Nombre de réponses hors délai ou sans délai	4
Délai moyen de réponse (jours)	6
Taux de réponse dans le délai de 10 jours ouvrés	96 %



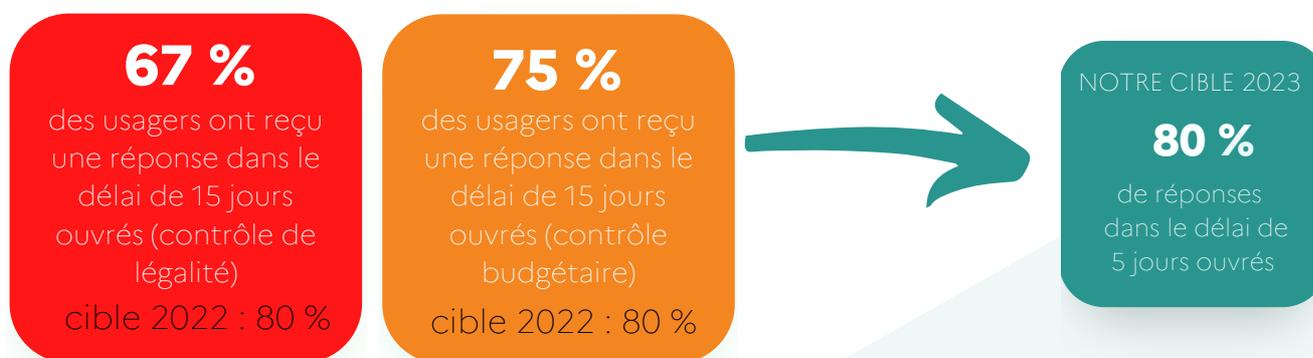
LA MÉTHODE DE CALCUL

Même si le référentiel Qual-e-Pref ne demande qu'à tracer les demandes d'informations générales, choix a été fait à la préfecture de la Loire-Atlantique de tracer ou d'échantillonner les demandes individuelles comme les demandes générales. Le calcul des délais et du taux de réponse s'est fait grâce à deux échantillonnages d'une semaine en janvier et en juin 2022.

LES COURRIERS (MODULE 4)

La direction de la citoyenneté et de la légalité a un rôle d'assistance, de conseil et d'expertise juridique pour les élus et collectivités territoriales. Dans ce cadre, nous nous engageons à répondre à ces demandes de conseils ou d'information sous 15 jours ouvrés (courriers), soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.

	Contrôle de légalité	Contrôle budgétaire	Total, taux
Nombre de courriers reçus	18	8	26
Nombre de réponses dans les délais	12	6	18
Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés	67 %	75 %	69 %



LA MÉTHODE DE CALCUL

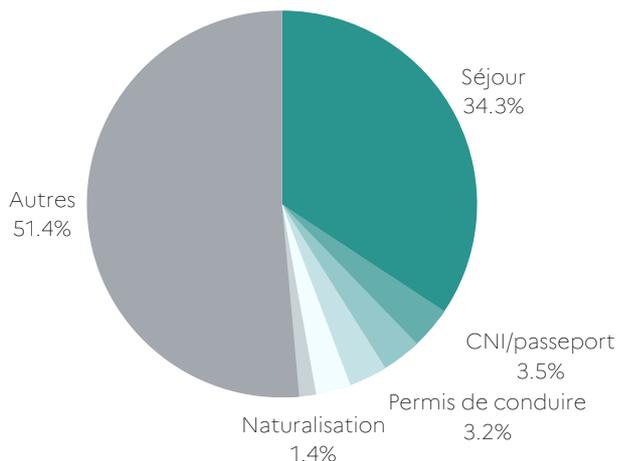
Tous les courriers qui concernent les demandes d'information d'élus ou des collectivités territoriales sont tracés dans un tableau de suivi permettant d'apprécier le délai moyen de réponse et le taux de réponse dans le délai.

LES COURRIELS (MODULE 1)

Nous nous engageons à répondre à vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

La boîte fonctionnelle prefecture@loire-atlantique.gouv.fr

Part des courriels reçus par thématique



Depuis le mois d'avril 2022, un accusé de réception a été mis en place pour tous les courriels. Il permet d'apporter un premier niveau de réponse immédiat à 49 % des courriels concernant le séjour, les CNI/passeport, les échanges de permis étrangers, les démarches liées aux permis de conduire (commissions médicales, suspensions...), les cartes grises, etc.

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	octobre	Total
Nombre de réponses en direct à l'utilisateur	22	21	23	73	173	178	72	97	64	63	786
Nombre de réponses dans les délais	22	21	23	73	156	157	53	87	64	63	719
Délai moyen de réponse	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2
Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés	100 %	100 %	100 %	100 %	90 %	88 %	74 %	90 %	100 %	100 %	94 %
Nombre de messages reçus	n.c	n.c	n.c	573	523	607	477	464	598	553	3795

94 %
des usagers ont reçu une réponse dans le délai de 5 jours ouvrés

2 JOURS
en moyenne pour avoir une réponse

cible 2022 : 90 %



NOTRE CIBLE 2023

100 %
de réponses dans le délai de 5 jours ouvrés

Les boîtes fonctionnelles

Sept boîtes fonctionnelles ont fait l'objet d'un suivi :

- pref-permis-de-conduire@loire-atlantique.gouv.fr (PC)
- pref-elections@loire-atlantique.gouv.fr (Elect.)
- pref-berg@loire-atlantique.gouv.fr (RG)
- pref-etrangers@loire-atlantique.gouv.fr (Etrang.)
- pref-naturalisations@loire-atlantique.gouv.fr (Natu)
- pref-commissions-medicales@loire-atlantique.gouv.fr (CM)
- pref-coordination@loire-atlantique.gouv.fr (Coord.)

	PC	Élect.	RG	Étrang.	Natu.	CM	Coord.
Nombre de demandes	213	69	13	307	112	27	18
Nombre de réponses dans les délais	189	69	13	307	112	27	15
Délai moyen de réponse (en jours)	3	1	1	18	2	1	3
Taux de réponse dans le délai de 5 jours	89 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	83 %

93 %

des usagers ont reçu une réponse dans le délai de 5 jours ouvrés

4 JOURS

en moyenne pour avoir une réponse

cible 2022 : 90 %



NOTRE CIBLE 2023

100 %

de réponses dans le délai de 5 jours ouvrés

LA MÉTHODE DE CALCUL

Même si le référentiel Qual-e-Pref ne demande qu'à tracer les demandes d'informations générales, choix a été fait à la préfecture de la Loire-Atlantique de tracer ou d'échantillonner les demandes individuelles comme les demandes générales. Pour la boîte prefecture@loire-atlantique.gouv.fr, l'ensemble des courriels a été tracé dans un tableau de suivi chaque mois. Pour les autres boîtes, les délais et le taux de réponse ont été calculés grâce à deux échantillonnages d'une semaine en janvier et en juin 2022.

LES COURRIELS (MODULE 4)

La direction de la citoyenneté et de la légalité a un rôle d'assistance, de conseil et d'expertise juridique pour les élus et collectivités territoriales. Dans ce cadre, nous nous engageons à répondre à ces demandes de conseils ou d'information sous 5 jours ouvrés, soit par une réponse sur le fond, soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.

	Contrôle de légalité	Contrôle budgétaire	Total
Nombre de courriels reçus	604	120	724
Nombre de réponses dans les délais	467	110	616
Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés	77%	92%	79%

77 %

des usagers ont reçu une réponse dans le délai de 15 jours ouvrés (contrôle de légalité)

cible 2022 : 80 %

92 %

des usagers ont reçu une réponse dans le délai de 15 jours ouvrés (contrôle budgétaire)

cible 2022 : 80 %

NOTRE CIBLE 2023

80 %

de réponses dans le délai de 5 jours

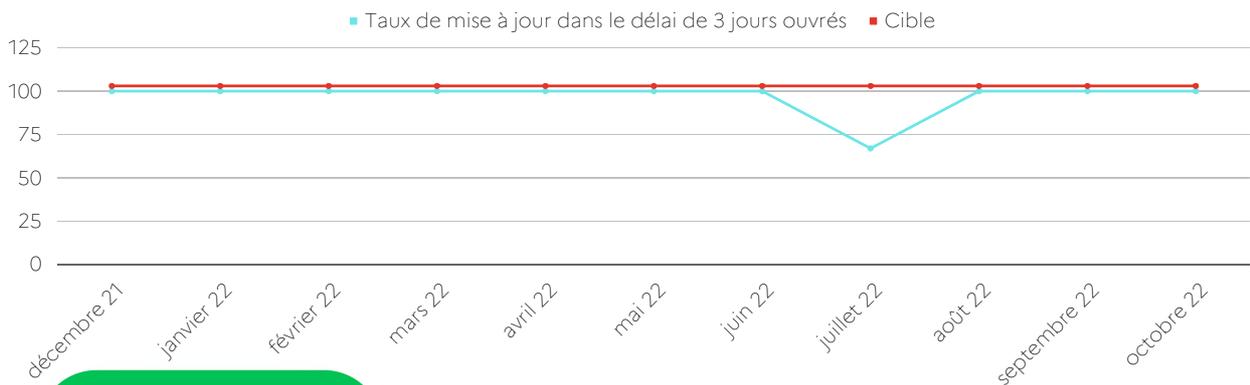
LA MÉTHODE DE CALCUL

Tous les courriels concernant les demandes d'information d'élus ou de collectivités territoriales sont tracés dans un tableau de suivi permettant d'apprécier le délai moyen de réponse et le taux de réponse dans le délai.

SITE INTERNET

Nous nous engageons à actualiser notre site Internet dans un délai de 3 jours ouvrés et à mesurer le degré de diffusion auprès du grand public et de consultation de notre site dans le but d'améliorer et de diversifier l'accès à l'information pour les usagers.

Taux de mise à jour du site Internet dans le délai de 3 jours ouvrés

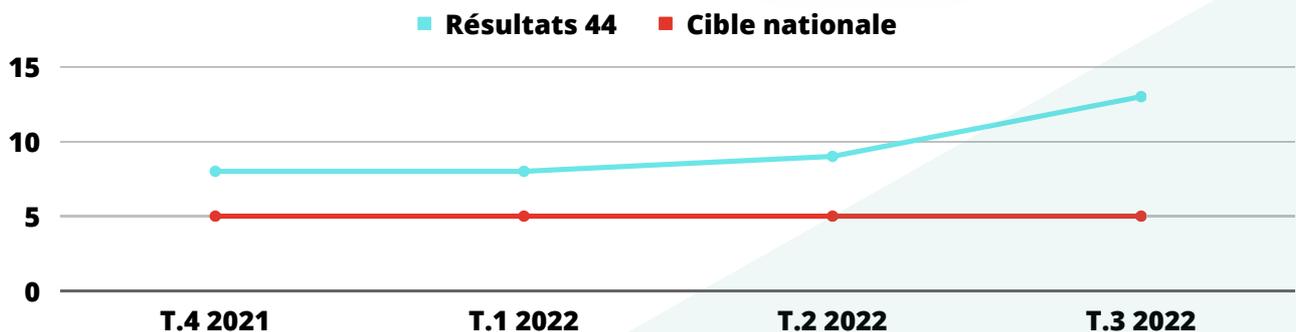


98 %
des informations sont actualisées dans le délai de 3 jours ouvrés
cible 2022 : 90 %



NOTRE CIBLE 2023
100 %
des informations actualisées dans le délai de 3 jours ouvrés

Taux de connexion au site Internet

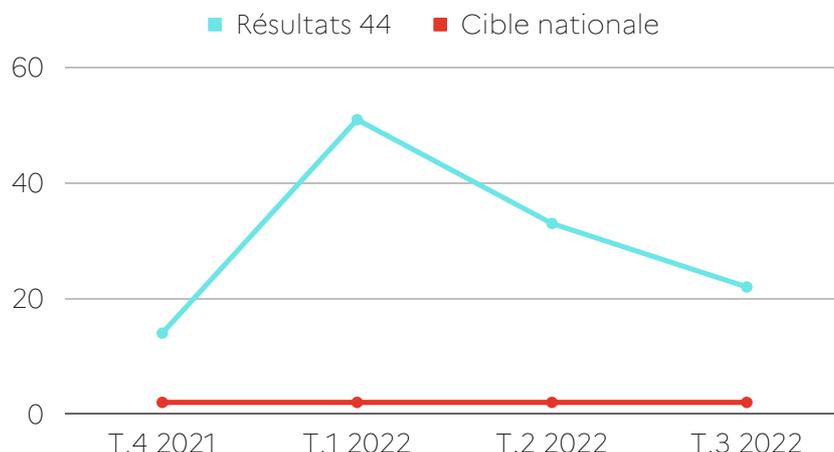


9 %
de taux de connexion
cible 2022 : 5 %

RÉSEAUX SOCIAUX

Nous nous engageons à mesurer l'impact des publications des services de l'État sur notre page Facebook et notre compte Twitter afin d'adapter la communication et les messages aux attentes des utilisateurs.

Taux d'engagement sur les réseaux sociaux



32 %

de taux
d'engagement

cible 2022 : 2 %

LA MÉTHODE DE CALCUL

• Taux de mise à jour du site Internet :

Toutes les demandes de mise à jour du site sont tracées dans un tableau de suivi permettant d'apprécier le délai moyen de réponse et le taux de réponse dans le délai de 3 jours ouvrés.

• Taux de connexion au site Internet :

Cet indicateur est suivi trimestriellement. Il prend en compte le nombre total de visites du site Internet départemental de l'État au cours de la période et le nombre d'habitants du département.

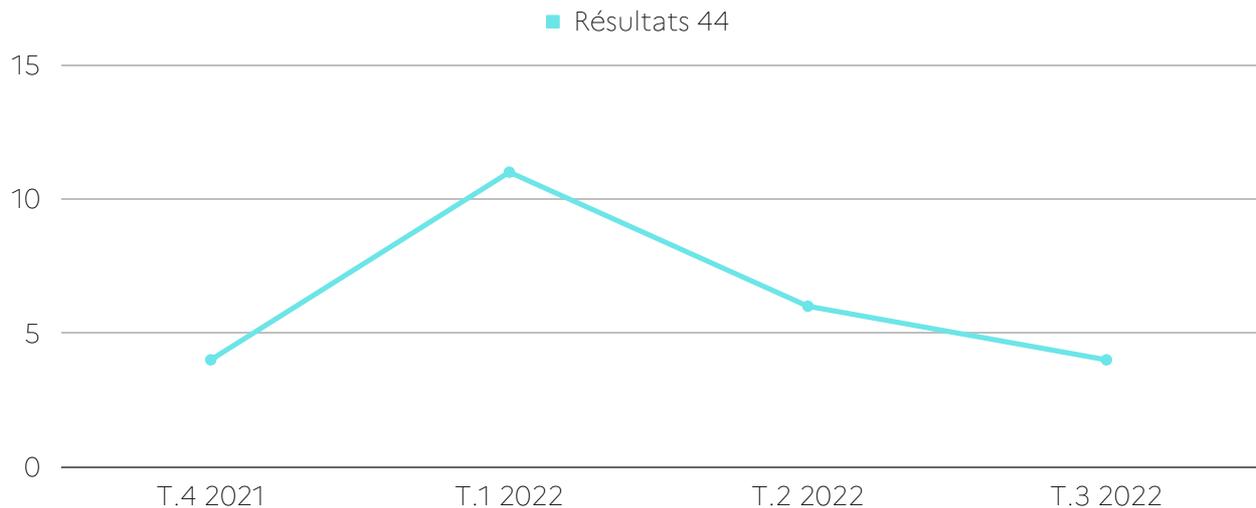
• Taux d'engagement sur les réseaux sociaux :

Cet indicateur est suivi trimestriellement. Il prend en compte le nombre d'engagements sur Twitter, sur Facebook et LinkedIn et le nombre d'impressions sur chacun de ces trois réseaux sociaux. Il permet de mesurer l'efficacité des publications. Exemple : une publication sur Twitter a été vue 19 523 fois et a été engagée 445 fois. Son taux d'engagement est de 2,3 %.

FRAUDE

Nous nous engageons à une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

Taux de dossiers de fraude documentaire d'échange de permis étrangers détectés



8 %

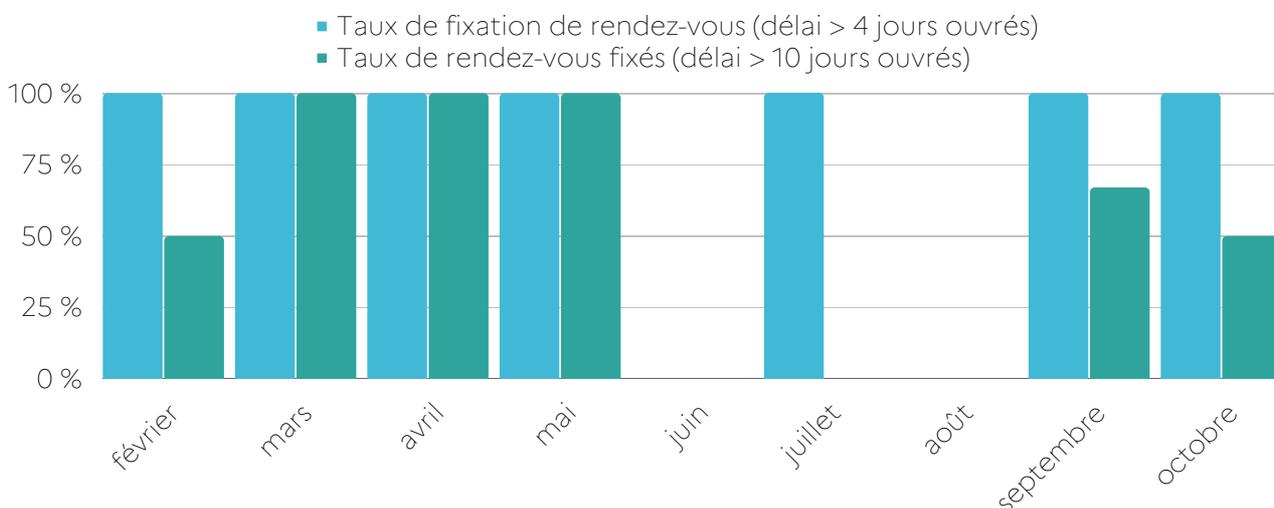
de dossiers
frauduleux détectés
par le CERT

LA MÉTHODE DE CALCUL

Cet indicateur trimestriel a pour objet de mesurer la capacité de nos services à détecter les demandes frauduleuses d'échanges de permis étranger déposées par des usagers. Seules les fraudes avérées sont prises en compte, qu'elles soient le résultat de l'action du CERT (centre d'expertise et de ressources des titres) ou le fait d'un signalement par un tiers. Est pris en compte le nombre de demandes frauduleuses d'échange de permis de conduire étranger détectées et avérées par le CERT ayant mené à un refus de délivrance, au retrait d'un PC indûment délivré ou à la délivrance de plein droit d'un titre malgré la détection d'une fraude. L'indicateur est exprimé en nombre de fraudes avérées pour 1 000 demandes traitées.

RENDEZ-VOUS ÉLU OU CADRE TERRITORIAL

Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, nous nous engageons à proposer une date de rendez-vous dans les 10 jours ouvrés qui suivent aux élus ou cadres territoriaux (sauf indisponibilité du demandeur sur la période).



100 %

des demandes reçoivent une proposition de date dans les 4 jours ouvrés

1 JOUR

de délai moyen pour avoir la proposition de date
cible 2022 : 80 % / 4 jours

67 %

des élus ou cadres ont un rendez-vous dans les 10 jours ouvrés

12 JOURS

de délai moyen pour avoir son rendez-vous
cible 2022 : 80 % / 10 jours

NOTRE CIBLE 2023

80 %

des élus ou cadres ont un rendez-vous dans un délai de :

10 jours

LA MÉTHODE DE CALCUL

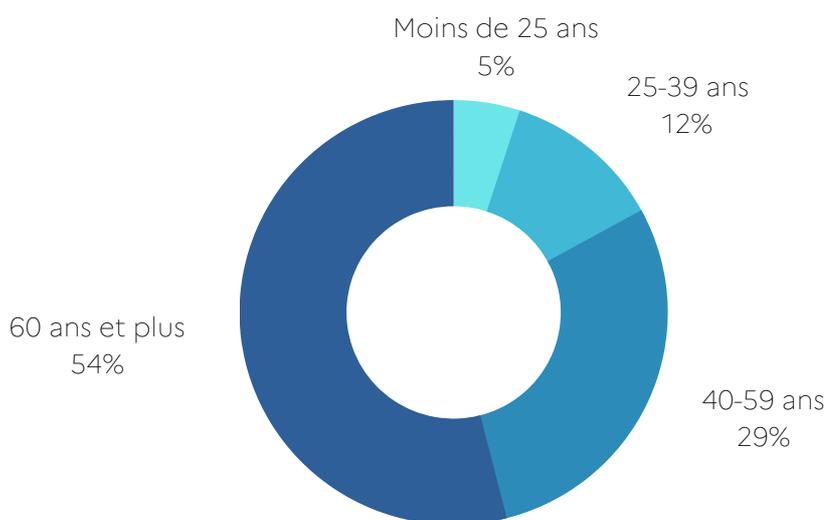
Toutes les demandes sont tracées dans un tableau de suivi permettant d'apprécier le délai moyen de réponse et le taux de réponse dans le délai.

NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION

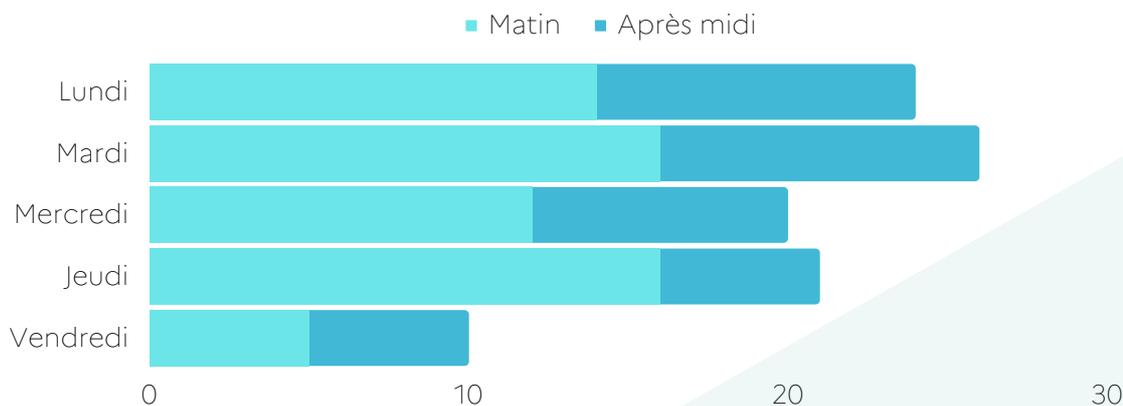
POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

Une enquête de satisfaction est proposée à chaque usager après son rendez-vous au point d'accueil numérique. 263 usagers y ont répondu sur la période.

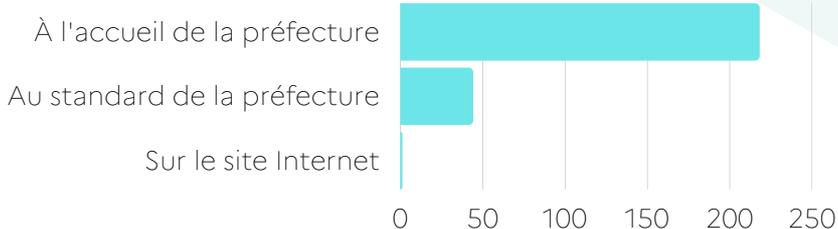
VOTRE ÂGE



VOS CRÉNEAUX PRÉFÉRÉS



VOUS PRENEZ RENDEZ-VOUS ?



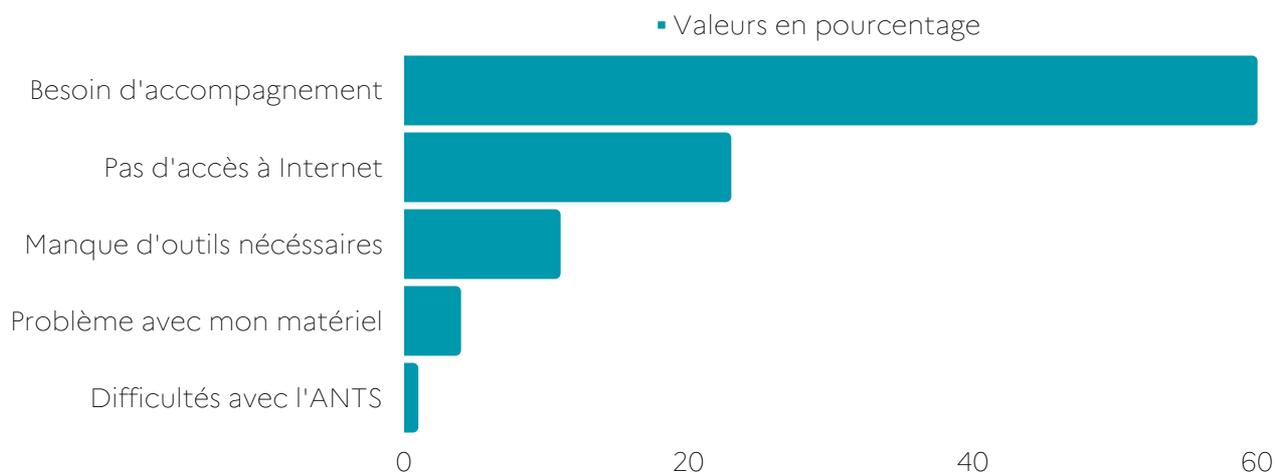
54 %

des usagers ont plus de 60 ans

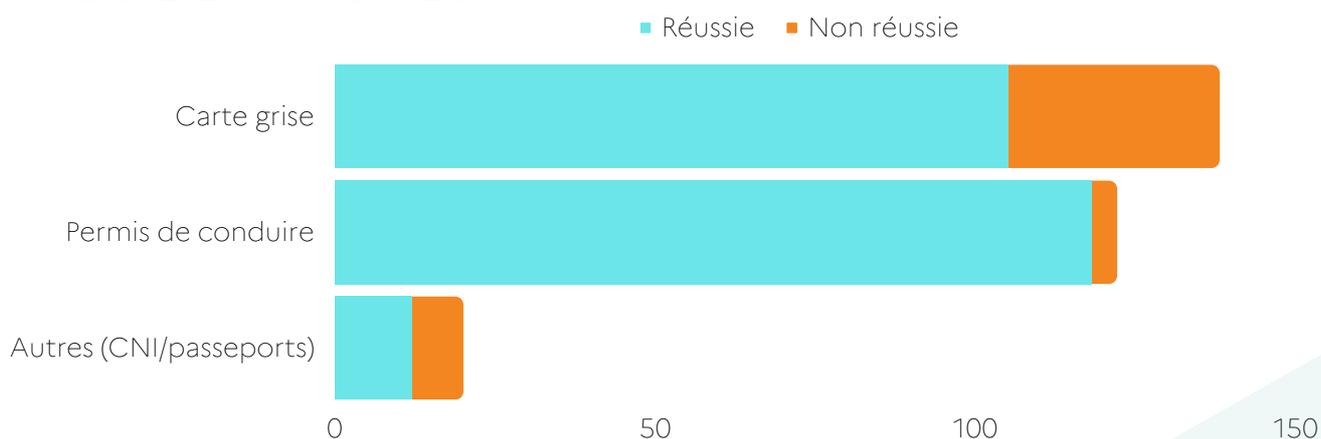
VENEZ EN FIN DE SEMAINE

Les jeudis après-midi et vendredis sont les créneaux les plus disponibles

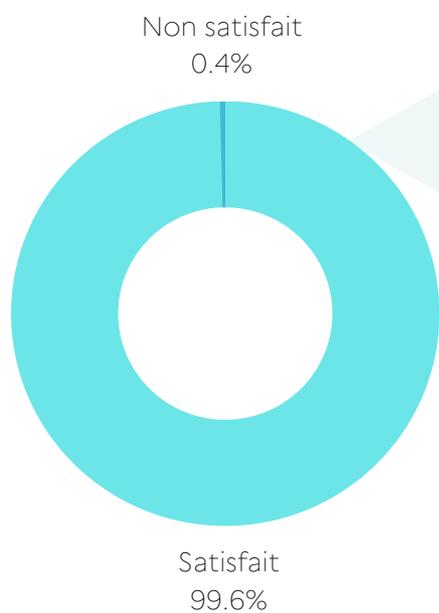
LES RAISONS DE VOTRE VENUE



VOS DÉMARCHES



VOTRE SATISFACTION



86 %
de vos démarches
faites au point
d'accueil
numérique sont
réussies

ACCUEIL PHYSIQUE

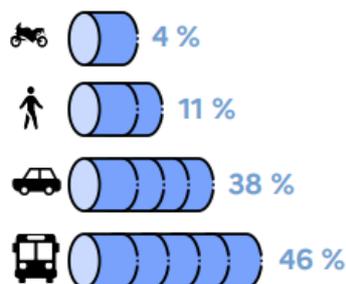
L'enquête de satisfaction s'est déroulée du 6 mai au 17 août 2022 auprès d'un panel de 312 usagers (dont 298 particuliers) venus à l'accueil de la préfecture. Elle s'est articulée autour de 15 questions. Les enquêtes ont eu lieu à différents moments de la journée entre 9h et 16h et ont été étalées sur plusieurs jours de la semaine.

PROFIL DES USAGERS

96 % des usagers ayant répondu à l'enquête sont des particuliers.

MODALITÉS DE DÉPLACEMENT

La majorité s'est déplacée en transports en commun (46 %)



REPÉRAGE ET AMÉNAGEMENT GÉNÉRAL

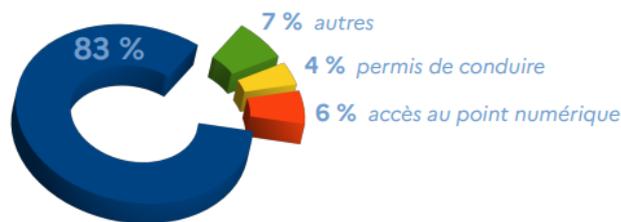
- 96 % des usagers se sont repérés facilement
- 92 % n'ont pas eu de difficultés pour accéder au guichet de l'accueil
- 4 usagers ont indiqué des difficultés du fait de leur handicap
- 82 % se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de l'aménagement général
- 9 % sont insatisfaits ou très insatisfaits de l'aménagement

FRÉQUENCE DE DÉPLACEMENT

- Un tiers (36 %) des usagers est venu à la préfecture plusieurs fois par an
- 30 % rarement
- 34 % une fois par an
- 36 % plusieurs fois par an

OBJET DE LA VENUE

83 % des venues concernent les titres de séjour et la naturalisation



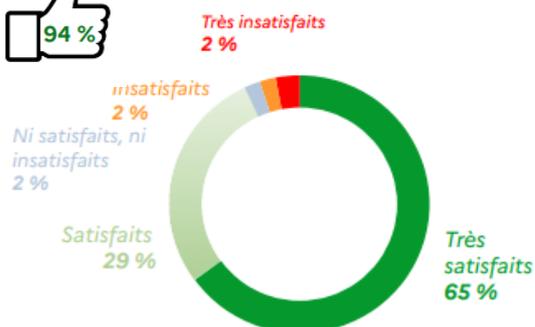
CONFORT ET PROPRETÉ

- 83 % se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la propreté
- 6 % sont insatisfaits ou très insatisfaits de la propreté

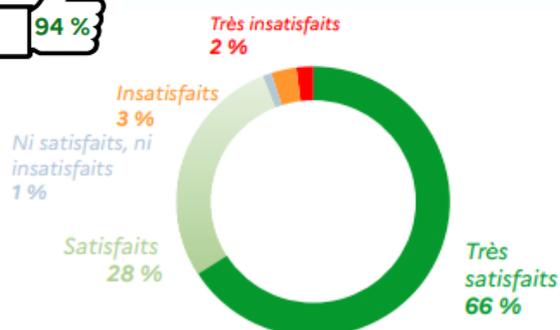
ADAPTATION DES HORAIRES

- 87 % ont déclaré que les horaires étaient adaptés à leurs besoins
- 5 % suggèrent une ouverture après 16h
- 3 % suggèrent une ouverture avant 9h
- 3 % suggèrent une ouverture entre 12h30 et 14h00

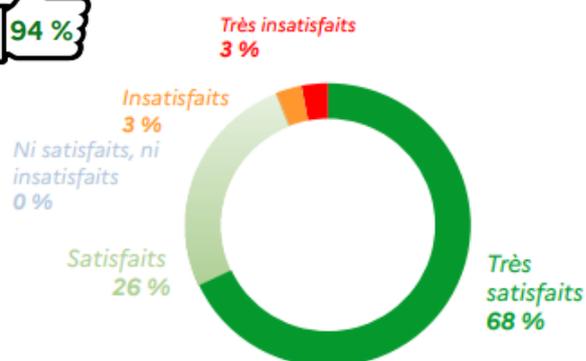
QUALITÉ DE L'ÉCOUTE



LANGAGE ET TERMES UTILISÉS

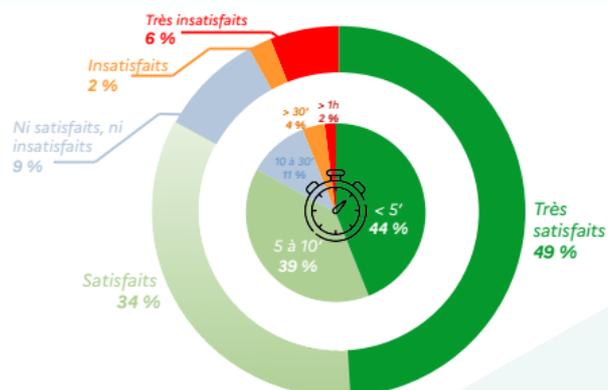


COURTOISIE ET POLITESSE



TEMPS D'ATTENTE

44 % ont attendu moins de 5 minutes
83 % se déclarent satisfaits et très satisfaits du temps d'attente



VOS SUGGESTIONS

Une très large majorité est satisfaite ou très satisfaite de l'accueil réservé à la préfecture de la Loire-Atlantique. Plusieurs suggestions ont néanmoins été formulées lors de cette enquête dont trois ont été intégrées à notre plan d'actions :

- Plus de moyens humains à l'accueil
- Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap : boucle auditive au séjour, guichet séparé pour les personnes à mobilité réduite

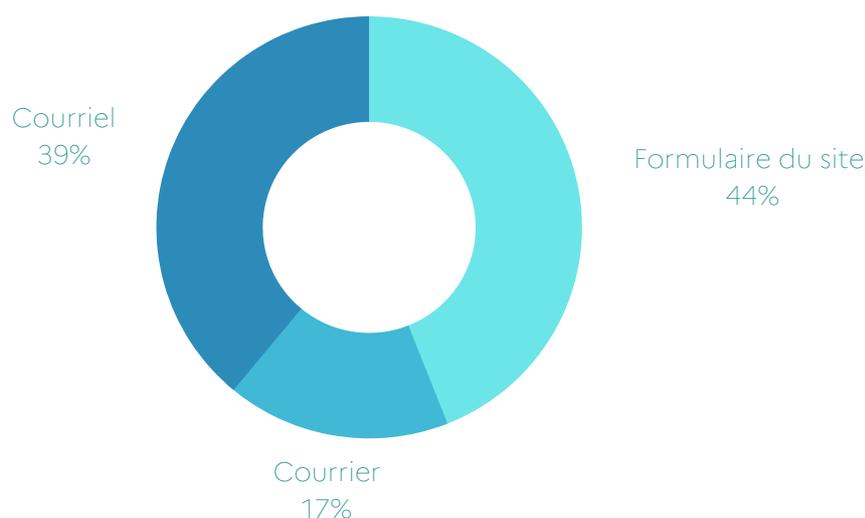
COURRIERS-COURRIELS

Une enquête de satisfaction spécifique aux courriers-courriels est en ligne à laquelle 98 usagers ont répondu de mai à novembre 2022.

CANAL (COURRIEL OU COURRIER)

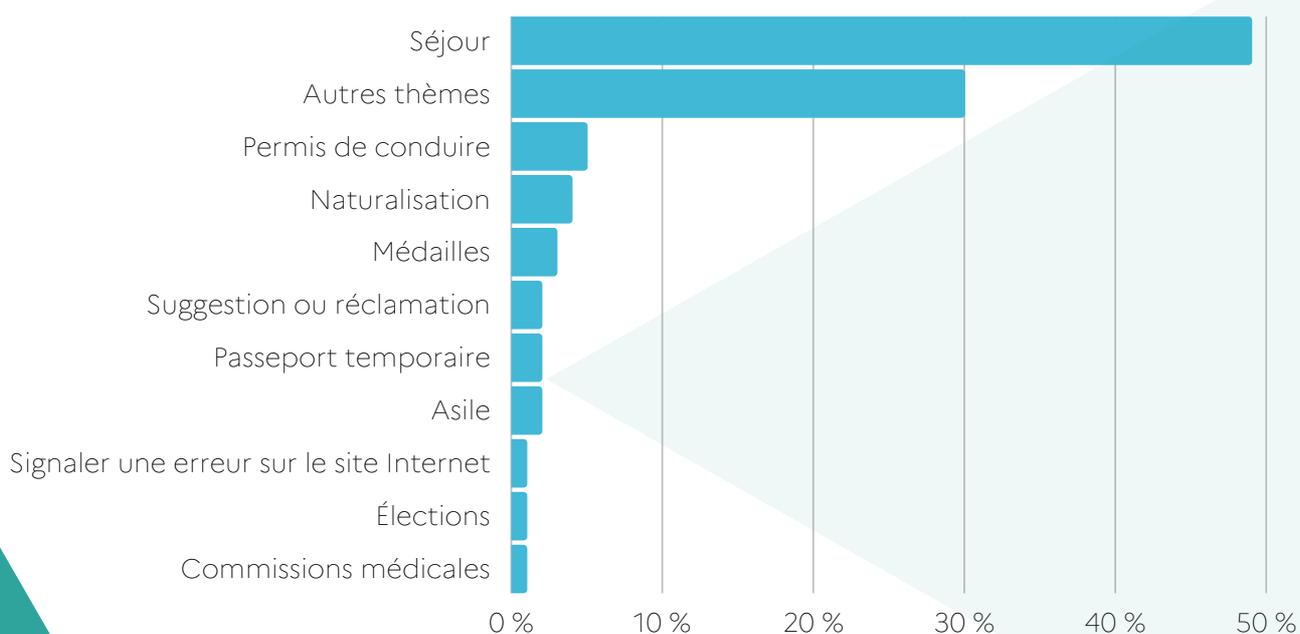
La saisine par courriel (via le site Internet ou par une adresse connue) est prépondérante :

- 83 % des usagers ont saisi la préfecture par courriel ou via le site Internet
- 17 % l'ont saisie par courrier



OBJET DE LA SAISINE

Près de la moitié des usagers (49 %) ayant répondu à l'enquête a saisi la préfecture pour une question liée au séjour.



SATISFACTION QUANT À LA RÉPONSE

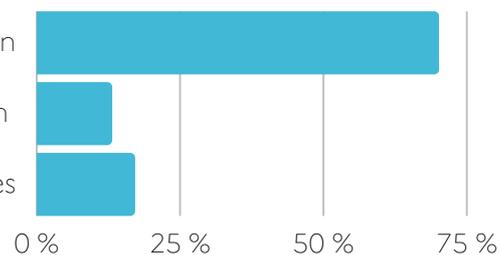
42 %

des usagers
satisfaits de
la réponse

Absence de réponse à ma question

Manque de clarté et de précision

Autres



DÉLAI DE RÉPONSE

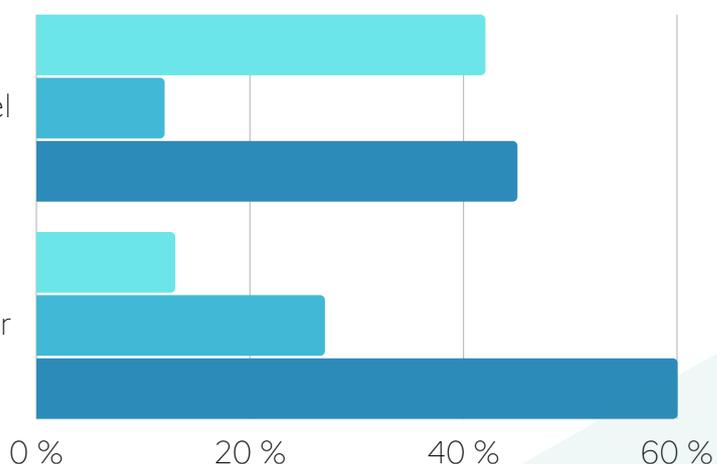
28 %

des usagers
satisfaits du
délai

Moins de 5 jours
Entre 5 et 10 jours
Plus de 10 jours

Courriel

Courrier



VOS SUGGESTIONS

Plusieurs suggestions ont été formulées lors de cette enquête et intégrées à notre plan d'actions :

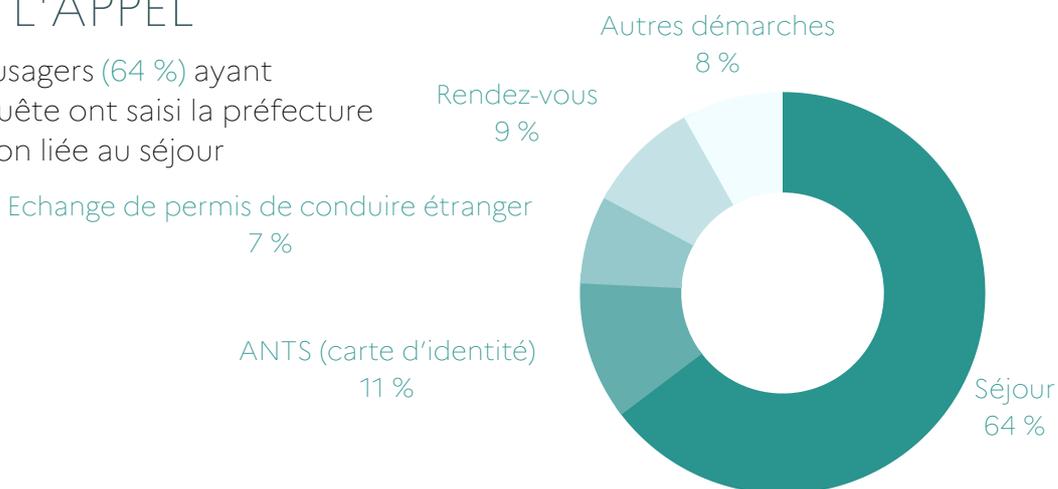
- Des réponses plus claires, plus rapides
- Création d'un formulaire spécifique à destination des employeurs pour l'authentification des titres de séjour

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Une enquête de satisfaction spécifique à l'accueil téléphonique est en ligne à laquelle 44 usagers ont répondu de mai à novembre 2022.

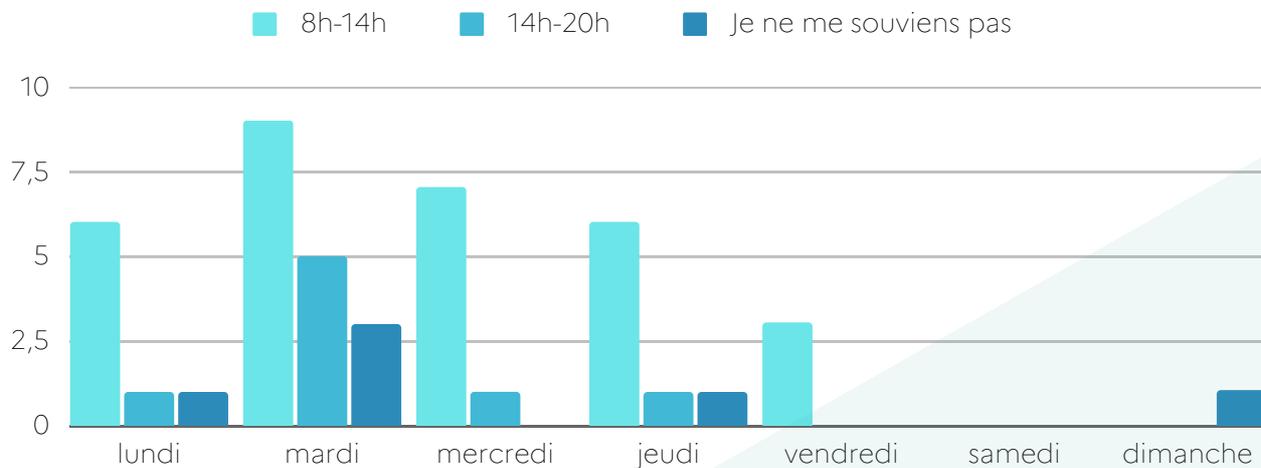
OBJET DE L'APPEL

Près de 2/3 des usagers (64 %) ayant répondu à l'enquête ont saisi la préfecture pour une question liée au séjour



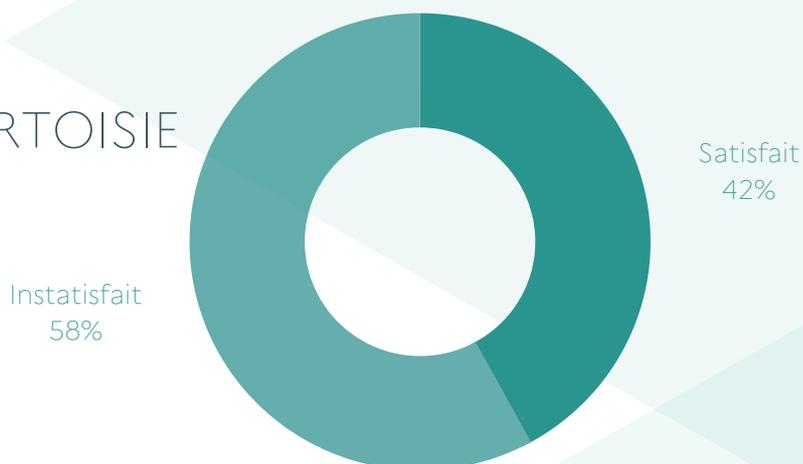
CRÉNEAU DE L'APPEL

Plus de 2/3 des usagers (69 %) ayant répondu à l'enquête ont appelé le standard sur le créneau 8h-14h.



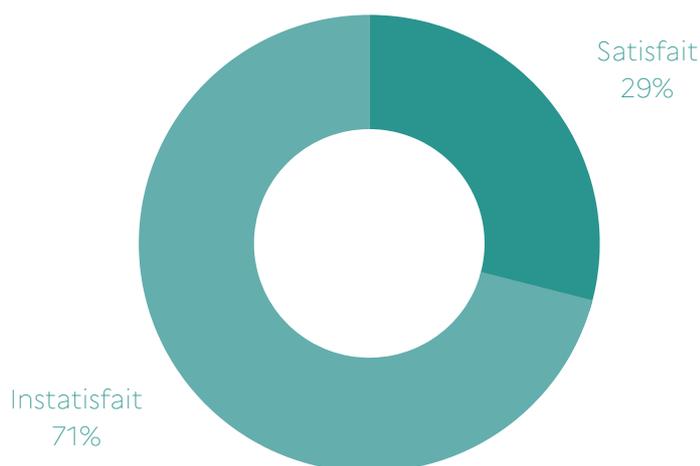
CORDIALITÉ ET COURTOISIE

Plus de la moitié des usagers (58 %) ayant répondu à l'enquête estime que l'interlocuteur n'était ni cordial, ni courtois



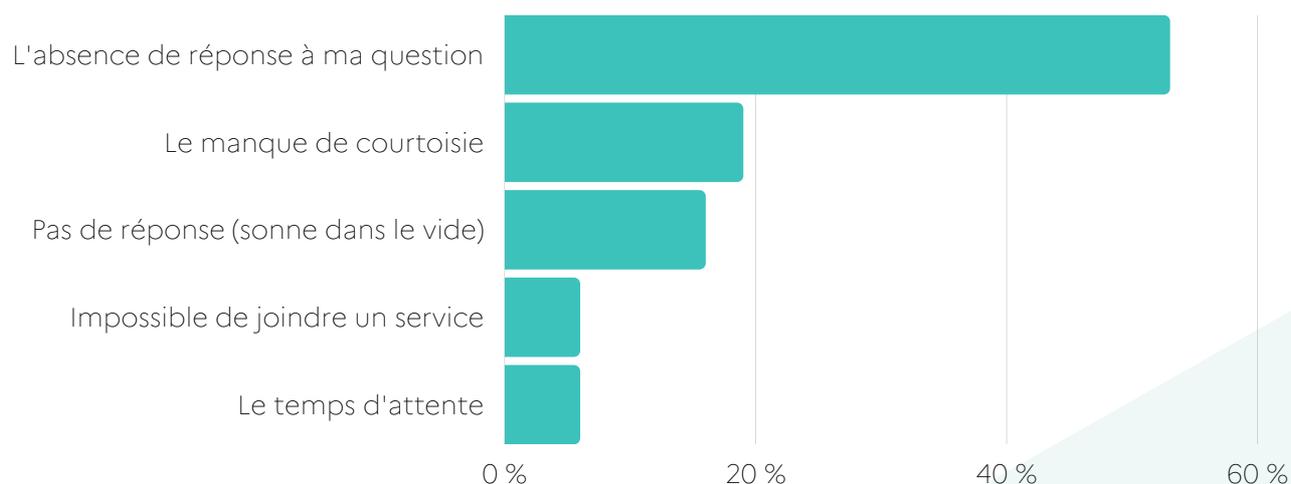
SATISFACTION

Près de 3/4 des usagers (71 %) ayant répondu à l'enquête ne sont pas satisfaits de l'échange téléphonique



MOTIFS DE L'INSATISFACTION

Le principal motif d'insatisfaction (53 %) est l'absence de réponse à la question de l'appelant.



VOS SUGGESTIONS

Plusieurs suggestions ont été formulées lors de cette enquête et intégrées à notre plan d'actions :

- Des réponses cordiales et courtoises
- Réduire le délai d'attente

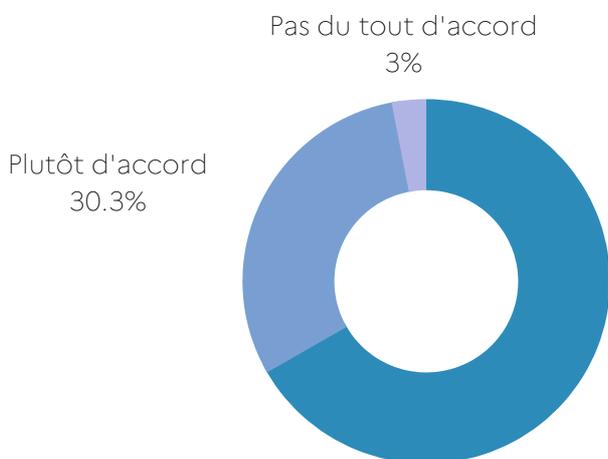
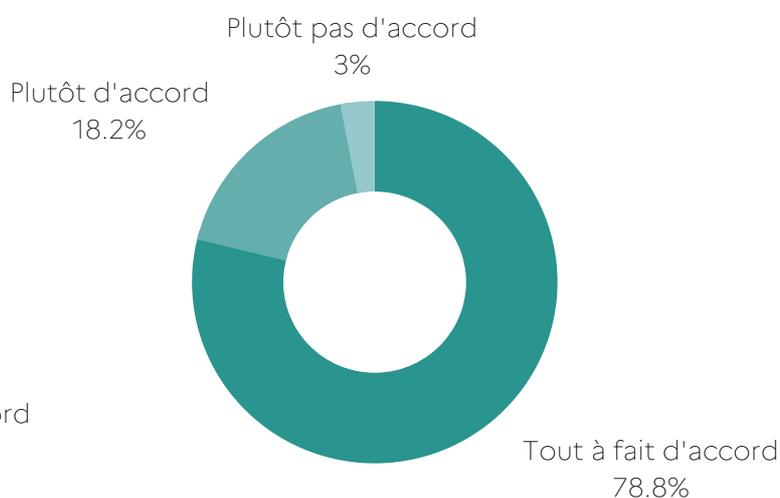
RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Une enquête de satisfaction spécifique aux collectivités territoriales a été réalisée du 24 janvier au 23 février 2022. 88 collectivités y ont répondu. Les questions concernaient les lettres d'observation, la communication, le conseil, les rendez-vous.

LETTRE D'OBSERVATION

Lorsqu'une irrégularité est constatée à l'occasion d'un contrôle de légalité, une lettre d'observation de la préfecture rappelle systématiquement la loi, le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés et propose le retrait de l'acte, sa modification ou une simple observation. Sur les 33 collectivités qui ont reçu une lettre d'observation, 97 % étaient conformes aux attendus.

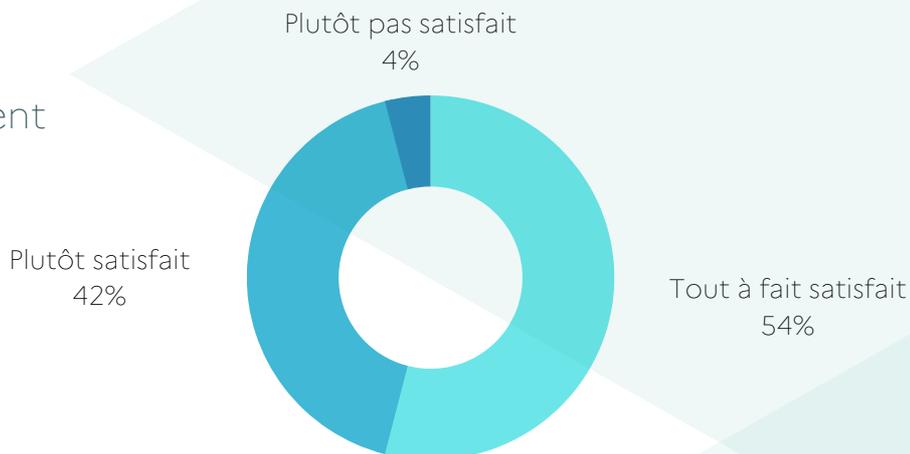
Rappel de la loi et/ou le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés



Proposition de solutions : retrait de l'acte, modification de l'acte ou observation pour l'avenir

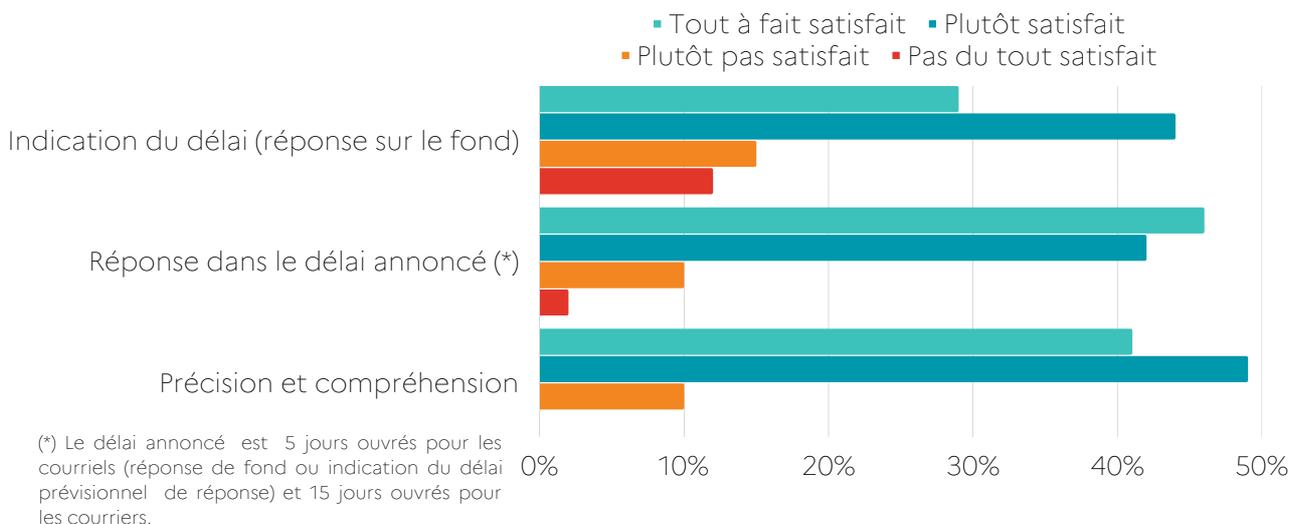
Obtention de renseignements par téléphone

72,7 % des collectivités ayant reçu une lettre ont demandé des renseignements par téléphone. 96 % sont satisfaites.



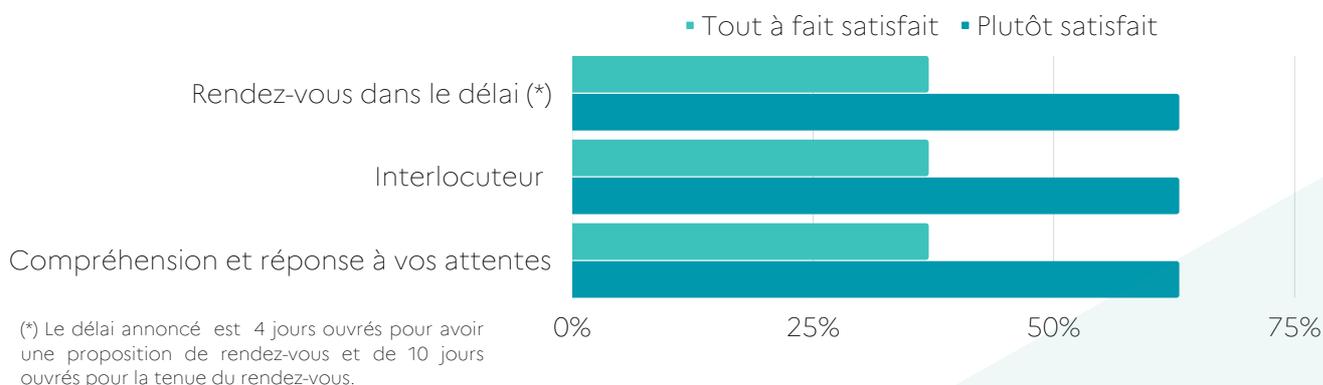
DEMANDE DE CONSEILS

47 % des collectivités ayant répondu à l'enquête ont indiqué avoir saisi la préfecture pour demander des conseils.



DEMANDE DE RENDEZ-VOUS

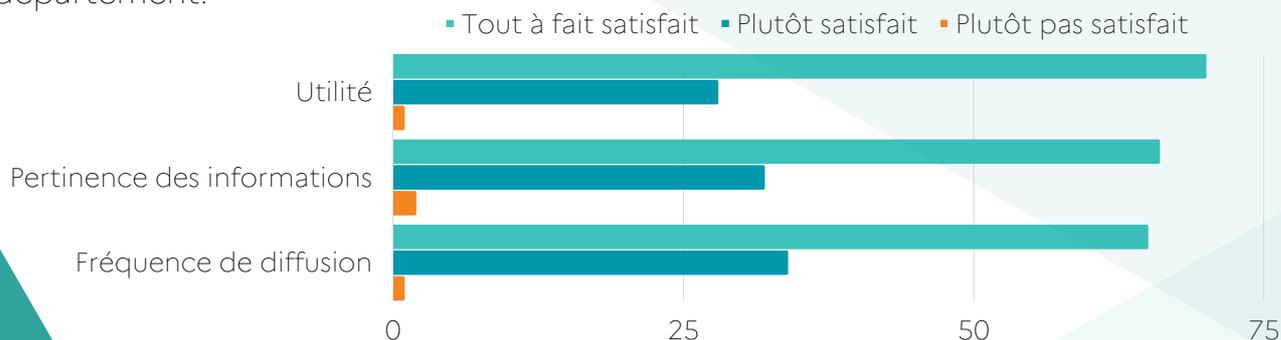
9 % des collectivités ayant répondu à l'enquête ont indiqué avoir demandé un rendez-vous.



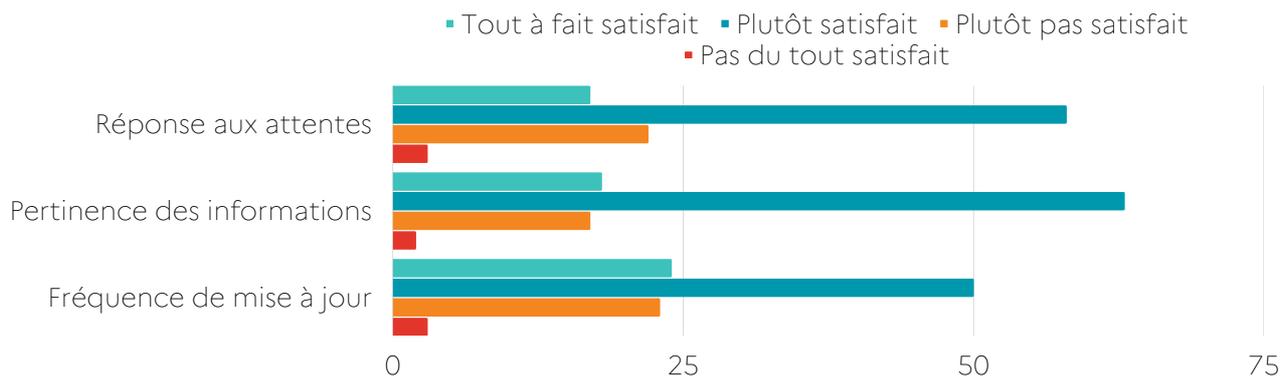
LA COMMUNICATION

L'infos-flash

La direction de la citoyenneté et de la légalité diffuse chaque semaine, par messagerie, un infos flash à destination de l'ensemble des collectivités du département.

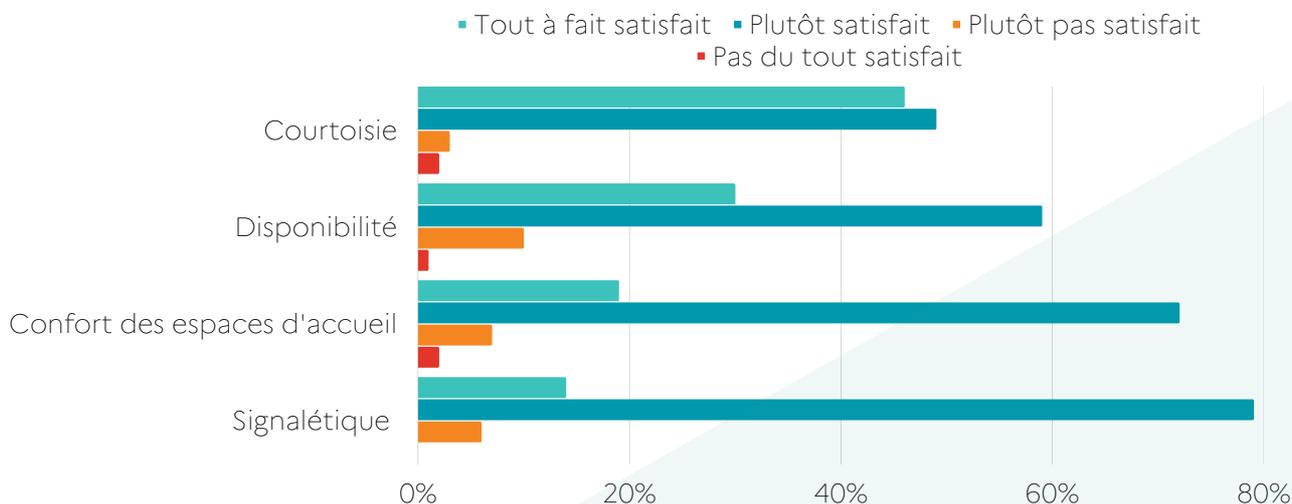
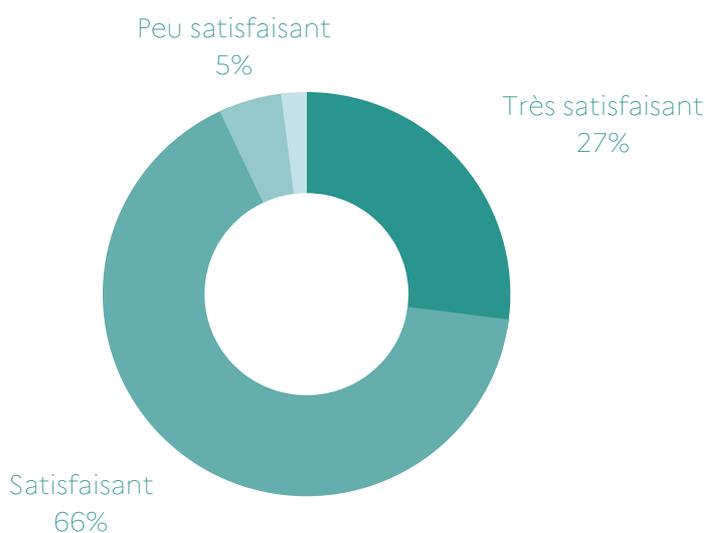


La rubrique relations avec les collectivités territoriales du site Internet



ACCUEIL ET SERVICE

Globalement, les collectivités ayant répondu à l'enquête sont satisfaites (95 %) de l'accueil et du service proposés par les agents de la direction de la citoyenneté et de la légalité de la préfecture



VOS SUGGESTIONS

À l'issue de cette enquête de satisfaction, nous avons intégré deux pistes d'actions à notre plan d'amélioration :

- Toucher un plus large panel de collectivités
- Améliorer la rubrique relations avec les collectivités territoriales du site Internet et communiquer sur l'existence de celle-ci

BILAN DES FORMATIONS

LES ACTIONS DE FORMATIONS

Tout au long de l'année, les agents dans le périmètre de notre démarche qualité ont été formés :

- formation site Internet/comarquage (4 agents formés)
- Techniques d'accueil des publics difficiles (9 agents formés)
- Techniques d'accueil des publics étrangers (6 agents formés)

NOS OBJECTIFS

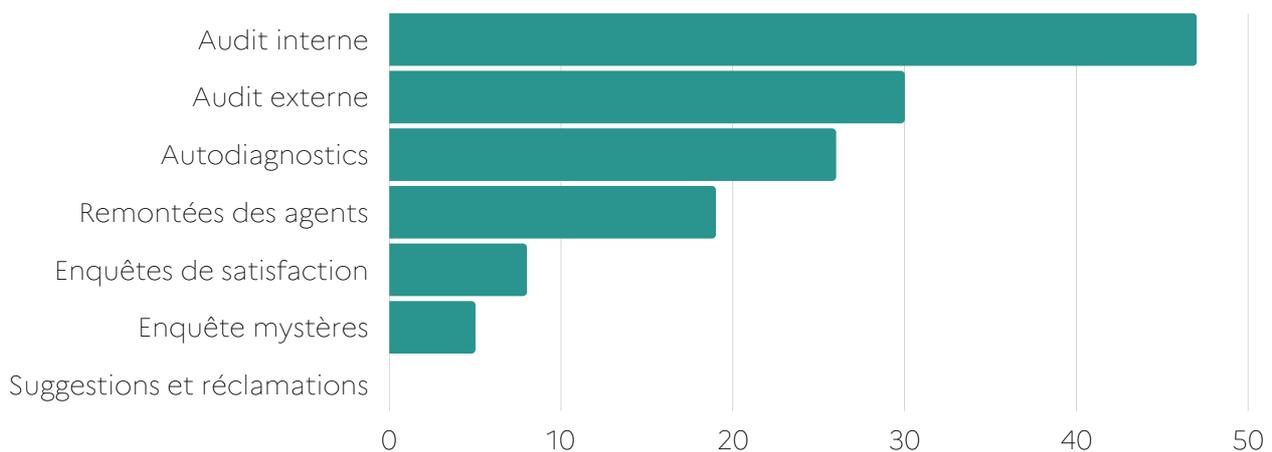
- Encadrer le tutorat et la formation interne
- Avoir un suivi individuel des agents
- Identifier les agents éloignés de la formation
- proposer des formations adaptées aux besoins

PLAN D'AMÉLIORATION

Notre plan d'amélioration a été élaboré à compter d'octobre 2021 à l'issue de la phase d'auto-diagnostic. Il a été complété à chaque nouvelle étape. À ce stade il comprend 135 actions.

SOURCES

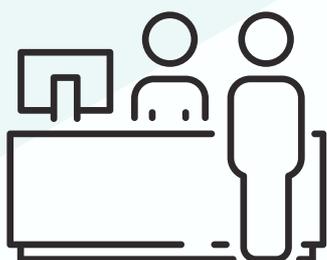
Ces actions sont issues des auto-diagnostics, des remontées des agents, des enquêtes mystères et de satisfaction, des audits interne et externe. Aucune piste d'amélioration n'est issue des suggestions et réclamations. Les audits interne et externe ont conduit à intégrer plus de la moitié des actions dans notre plan d'amélioration (57 %). 19 pistes d'actions ont été formulées par les agents.



TAUX DE RÉALISATION

	Fait	En cours	Non fait	Taux de réalisation
Module 1 (relation générale à l'utilisateur)	65	14	14	70 %
Module 2 (échange de permis étranger)	4	0	0	100%
Module 4 (relation avec les collectivités)	1	0	3	25 %
Pilotage	25	4	5	74 %
Total	95	15	25	70 %

EXEMPLES D'ACTION



ACCUEIL PHYSIQUE

- Réorganisation de l'affichage à l'accueil de la préfecture
- Mise en place d'une boucle auditive
- Installation d'un PC et d'une imprimante pour les agents d'accueil
- Formation de nos agents comme médiateur numérique
- Recrutement de services civiques



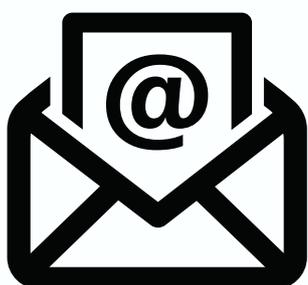
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Installation d'un serveur vocal interactif (SVI)
- Mise en œuvre de réponses-type pour harmoniser les réponses
- Mesure de la satisfaction des usagers suite à l'installation du SVI



À VOTRE ÉCOUTE

- Possibilité de faire des réclamations et suggestions (urne, courrier, courriel)
- Enquêtes de satisfaction
- Organisation d'un comité local des usagers (CLU)



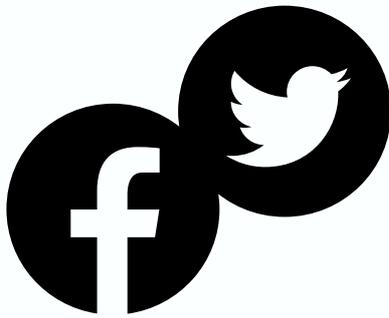
COURRIERS/COURRIELS

- Suivi du taux et des délais de réponse
- Courriels-type
- Mise à jour des formulaires-contact du site
- Mise en place d'accusés de réception



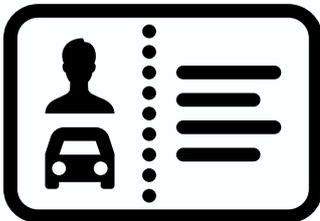
SITE INTERNET

- Mise à jour complète de nos pages coordonnées et démarches administratives
- Révision semestrielle systématique
- Mesure du taux de mise à jour dans le délai de 3 jours ouvrés
- Module RDV pour le point d'accueil numérique
- Amélioration de la rubrique relation avec les collectivités territoriales



RÉSEAUX SOCIAUX

- Mise à jour de notre charte de réseaux sociaux
- Présentation de la stratégie éditoriale au CLU



ÉCHANGE DE PERMIS ÉTRANGER

- Procédure en cas de dégradation constatée
- Formalisation du tutorat



RELATION AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

- Suivi du taux et des délais des rendez-vous avec les élus
- Suivi des délais et du taux de réponses aux demandes des élus (courriers-courriels)
- Toucher plus de collectivités dans la communication

PERSPECTIVES 2023

La démarche Qual-e-Pref va poursuivre en 2023 avec la mise en œuvre des 41 actions prévues dans le plan d'amélioration.

Ce travail s'articulera avec d'autres démarches qualité : Qual-e-ATE, Services Publics +, dans l'objectif de continuer à s'adapter à une relation à l'usager qui se transforme et de moderniser nos conditions d'accueil.

