



Comité Local des Usagers
Lundi 09 décembre 2013



La Démarche Qualité

Point de situation
Ses perspectives



La préfecture a été labellisée Marianne
suite à l'audit réalisé le 27 et 28 mai 2013
par le cabinet Bureau Veritas.

Les perspectives :

- ✓ Pérenniser la démarche qualité Marianne avec l'audit de suivi en 2014.
- ✓ Lancer la démarche Qualipref 2.0.



Les perspectives de la démarche qualité au niveau National

Les préfectures labellisées Marianne devront passer sur le label Qualipref 2 avec l'adoption d'un ou plusieurs modules métiers.

Le référentiel Qualipref 2 sera enrichi d'un nouveau module numérique Qualipref 2.0 numérique



Qualipref 2.0 Numérique

Ce nouveau module portera sur des services numériques à l'attention des usagers.

Les engagements principaux du référentiel Qualipref 2.0 numérique

- ✓ Le passage de tous les sites internet des préfectures sur PISE IDE ou GISEH IDE
- ✓ La prise de rendez-vous en ligne
- ✓ La standardisation des sites internet de l'État
- ✓ Le développement des utilisations des SMS
- ✓ L'archivage numérique



Qualipref 2.0 Numérique

Objectifs de la DMAT :

- ✓ 50 % des préfectures labellisées Qualipref 2.0 au 31 décembre 2014
- ✓ 100 % des préfectures labellisées Qualipref 2.0 au 31 décembre 2015



Enquête de satisfaction 2013

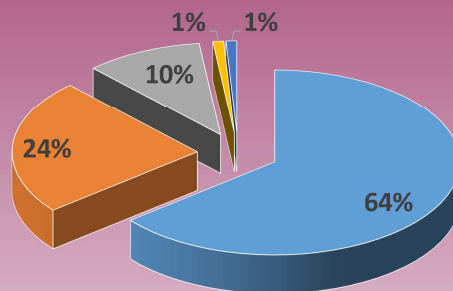
Enquête réalisée
du 04 novembre au 29 novembre 2013

215 questionnaires collectés



Motif du déplacement

Globalement, les usagers sont venus pour :





Accès à la Préfecture

98 %

des personnes interrogées
ont trouvé facilement la préfecture
et jugent que la signalétique extérieure
est claire et visible



Accès à la Préfecture

Sur les 215 personnes interrogées, 6 % étaient des
personnes à mobilité réduite.

Sur cet échantillon, 67 % ont accédé sans difficulté à
l'accueil général de la Préfecture.

92 % ont pu se rendre dans le service concerné.



Accès à l'information

54 % des personnes interrogées ont cherché à obtenir des informations avant de venir à la préfecture (51,74 % en 2012)

Canaux utilisés :

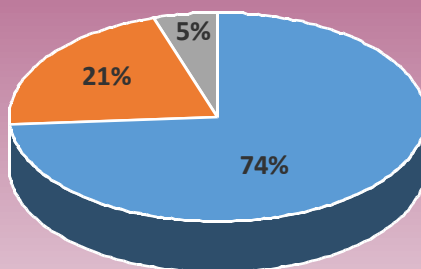
@ 68 % par Internet

☎ 22 % par téléphone



Accès à l'information

Avez-vous connaissance des possibilités que nous offrons pour obtenir des informations ou accomplir vos démarches sans vous déplacer ?



■ site internet de la préfecture ■ site service public.fr ■ 3939 : allô service public



@ Internet

- ✓ 92 % des usagers ont trouvé l'accès facile
- ✓ 89 % des usagers ont trouvé l'information recherchée

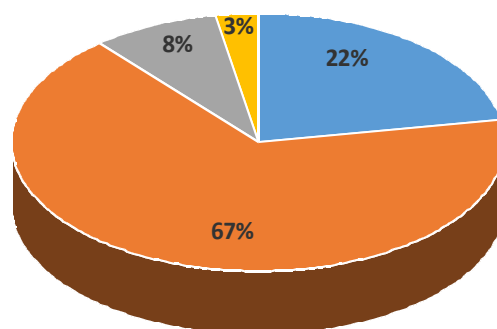
La nature des informations recherchées concerne, les horaires d'ouverture, les démarches relatives au titre SIV, les pièces justificatives à fournir.



☎ Téléphone

89 % des usagers sont satisfaits des informations reçues par téléphone

Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu Satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant



La qualité de l'accueil à la Préfecture

+ de 90 % des usagers ont jugé satisfaisant l'accueil des services de la Préfecture :

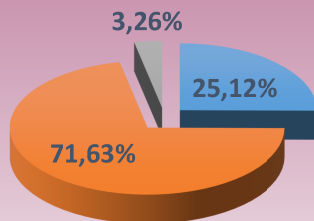
- ✓ Qualité de l'écoute
- ✓ Qualité de l'information donnée

95 % de satisfaction pour la mise à disposition des bornes informatives et de différents services en libre accès.



L'accueil et le service rendu à l'utilisateur

97 % des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil et du service rendu à l'utilisateur **dont 25 % de très satisfaits.**



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant



Indicateurs du suivi de la qualité

- ✓ Courrier
- ✓ Courriel
- ✓ Téléphone
- ✓ Réclamations



Courriers

Délais cibles : 15 jours

Le délai moyen de réponse aux courriers
est de 6 jours.

88 % des courriers ont été répondus dans
le délai de 15 jours.

Les directions impactés par la démarche sont : DLPR, DRM, DCLCD selon le périmètre validé
par la DMAT.

Chiffres arrêtés au 04 décembre 2013



@ Courriels

Délais cibles : 5 jours

Le délai moyen de réponse est de 2 jours.

93 % des courriels ont été répondus dans le délai de 5 jours.

Les directions impactés par la démarche sont : DLPR, DRM, DCLCD selon le périmètre validé par la DMAT.

Chiffres arrêtés au 04 décembre 2013



☎ Téléphone

Taux d'appel en – de 5 sonneries : 85%

Mise en place depuis avril 2013, d'un serveur vocal interactif.



Réclamations

Délais cibles : 15 jours

Délai de réponse pour l'année 2013 respectés

✉ Courrier : le délai moyen de réponse est de
8,06 jours

@ Courriel : le délai moyen de réponse est de
1,25 jours

Chiffres arrêtés au 04 décembre 2013



Réclamations

Pour les réclamations, l'utilisateur a utilisé les canaux suivants : courrier, courriel, téléphone, formulaire

- ✓ 3 courriers
- ✓ 1 courriel
- ✓ 1 réclamation par téléphone
- ✓ 22 formulaires de réclamation (formulaires présents dans les 3 halls d'accueil de la préfecture)
- ✓ 30 formulaires de réclamation ont été remplis de manière anonyme

4 fiches témoignent du bon accueil et de la qualité des prestations délivrées en préfecture notamment pour le service des permis de conduire



Réclamations

Les usagers ont formulé des réclamations sur :

Les délais d'attente aux guichets

Les horaires d'ouverture des guichets au public

Les sièges de l'espace d'accueil ne sont pas confortables



Pistes d'amélioration

au regard de nos indicateurs et des résultats de l'enquête de satisfaction

- ✓ Accueil téléphonique
- ✓ Être attentif à la clarté et à la lisibilité des courriers et courriels
- ✓ Délai d'attente aux guichets



Temps d'échange

Souhaits et suggestions d'améliorations



Merci de votre attention