



OBJET

Le bilan annuel constitue une des actions de suivi et de pilotage du respect des engagements du référentiel Qualipref.

En application du paragraphe VI du référentiel Qualipref sur les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements, un bilan annuel est réalisé sous la responsabilité du Préfet ou du Secrétaire Général.

Au vue du bilan et des insuffisances éventuellement relevées, il est proposé un certain nombre d'actions pour améliorer les résultats.

A/ Bilan des opérations de qualité de service mises en place en 2014 .

1) le suivi des indicateurs qualité :

Tableau de bord des résultats mensuels (moyenne annuelle) :

- Délai moyen de réponse aux courriers suggestions/réclamations = 10 jours dans 80% des cas;
- Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique = 76% ;
- Taux de satisfaction sur l'accueil Internet = 80% ;
- Taux de satisfaction sur l'accueil physique = 81% ;
- Délai moyen de réponses aux courriels = moins de 2jours dans 99 % des cas ;
- Prise en charge des appels téléphoniques en moins de 4 sonneries = 87 % ;
- Taux d'appels perdus = 10,2%
- Délai de mise à jour du site Internet = 2 jours;
- Délai moyen de traitement des dossiers de polices administratives = 13 jours

2) l'enquête de satisfaction :

L'enquête de satisfaction réalisée 6 au 19 novembre 2014 par la mise à disposition d'un questionnaire par une stagiaire dans le hall d'accueil de la préfecture a donné les résultats suivants :

350 questionnaires ont été recueillis auprès d'autant d'usagers qui se sont rendus dans le hall de la préfecture répartis en 200 réponses relevées le matin et 150 l'après-midi pour tenir compte de la différence du mode d'accueil entre le matin sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous.

Les personnes qui ont répondu au questionnaire sont à 87% des particuliers et 12% des professionnels qui viennent dans 46% des cas pour une démarche de carte grise et 38% au service étranger.

14% des usagers se sont renseigné au téléphone avant de venir et 14% ont consulté le site Internet de la préfecture

Un questionnaire supplémentaire a été mis à disposition des usagers interrogés l'après midi afin qu'ils nous fassent part de leur avis sur l'utilisation du module de rendez-vous sur le site de la préfecture. 90% des personnes interrogées trouvent le module de prise de rendez-vous facilement utilisable par contre seulement 45% des usagers trouvent les plages horaires proposées suffisantes. Cependant 92% des personnes interrogées l'après midi pensent qu'il faut encourager l'accueil sur rendez-vous.

Pour 92% des personnes sondées, l'orientation de l'utilisateur par l'agent vers le bon service est assurée et pour 92% des personnes sondées la signalétique est claire.

Pour 90% des personnes sondées, l'accueil est courtois et 91% considèrent qu'elles ont été informées dans des termes simples et compréhensibles.

Cependant seulement 57% des personnes sondées trouvent l'amplitude des horaires d'ouverture suffisant et seulement 59% des personnes sondées ont jugé le temps d'attente raisonnable. Les deux problématiques, temps d'ouverture au public (19h/semaine plus 5h sur rendez-vous) et les temps d'attente aux guichets (37 minutes) feront l'objet d'un signalement et il devra être mis en œuvre un plan d'action afin d'améliorer la situation.

Enfin 85% des personnes sondées jugent l'accueil satisfaisant où très satisfaisant, c'est 2 points de plus qu'en 2013 et 5 de plus qu'en 2012.

3) la gestion des suggestions/réclamations :

En 2014, le nombre de réclamations écrites sur les conditions d'accueil ont été très faibles (2 seulement) et on donné lieu à des réponses dans les dix jours.

4) la gestion des courriels :

Les courriels qui parviennent sur la boîte fonctionnelle de la préfecture sont dispatchés entre les bureaux concernés par le service du courrier. Tous les courriels sont enregistrés dans un tableau de suivi mensuel des délais

Dans chaque service le correspondant courriel assure le suivi des questions et inscrit la date de la réponse.

En 2014, la préfecture a reçu 382 courriels auxquels il a été répondu en moins de 2 jours dans 96% des cas.

La procédure mise en œuvre fonctionne bien mais doit donner lieu à une surveillance constante relativement contraignante pour les agents en charge de la question.

5) L'information sur Internet

Avec la mise en place en 2013 du nouveau site Internet, la préfecture offre un service d'information ouvert H24 en co-marquage avec le ministère de la fonction publique extrêmement complet. L'ensemble des formulaires nécessaires à la réalisation d'une opération administrative en préfecture sont accessibles et peuvent être aisément téléchargés.

La consultation du site est constante autour de 31 000 à 32 000 visites par mois et le portail Internet est la première source d'information avant le téléphone.

Les mises à jour interviennent en moyenne dans les deux jours.

A noter le système de prise de rendez-vous en ligne pour les cartes grises et les permis de conduire. Système relié directement au gestionnaire de files d'attente ce qui permet au pré-accueil de suivre au jour le jour les rendez-vous planifiés.

6) L'accueil téléphonique.

En matière de gestion des appels téléphoniques même si 68% des usagers considèrent que le délais de mise en relation avec le standard est raisonnable seulement 48% des usagers appelant le matin ont pu joindre facilement le service qui les intéressait. Le taux monte à 85% l'après-midi. Cette différence importante tient essentiellement au fait que le matin la réponse au public dans le hall est privilégiée sur la réponse au téléphone.

Par ailleurs le taux d'appels perdus autour de 8% est de deux points en dessous du taux national et connaît une décroissance faible et régulière d'une année sur l'autre.



B/ Actions à mettre en œuvre au cours de l'année 2015 afin d'améliorer les conditions d'accueil, étendre l'information donnée aux usagers et proposer de nouveaux outils d'accueil.

1) Réduction du temps d'attente dans le hall.

47% des usagers le matin jugent le temps d'attente trop long. Le taux tombe à 26% l'après midi avec la mise en place de l'accueil sur rendez-vous.

Ce mécontentement concerne essentiellement les étrangers qui compte tenu de la nature de leur dossier oblige à des entretiens parfois très longs (problème de langue, de compréhension, complexité des situations etc), ceux-ci représentent 38% des usagers interrogés le matin et 42% l'après-midi. La plus part de ces étrangers sont venus sur rendez-vous, dès lors la problématique de l'attente nous conduit à nous interroger sur l'organisation de ces rendez-vous : plage horaire pour chaque usager trop courte, rendez-vous multiples à une heure identique, non respect des horaires de rendez-vous par les usagers, trop d'usagers étrangers qui interviennent dans le système sans avoir de rendez-vous, trop de demandes et pas assez d'agents pour satisfaire cette demande.

Les mesures à mettre en œuvre sont les suivantes :

- Mettre tout en œuvre pour faire venir les usagers en préfecture le moins souvent possible
 - o Pour les étrangers la solution passe par la mise en place du guichet unique
 - o Pour le SIV, c'est de développer une politique d'immatriculation directement par les garages

- Développer la prise de rendez-vous sur Internet. Cette solution nécessite cependant une plus large ouverture des plages horaires sur rendez-vous notamment pour le SIV
 - Favoriser la @administration en mettant en ligne des documents téléchargeables ouverts et encourager la numérisation des échanges notamment par l'envoi de dossiers numérisés.
- Améliorer l'accueil des étrangers en préfecture qui n'ont pas de rendez-vous par la mise en place d'un pré-accueil étrangers qui a pour vocation à trier les demandes et orienter les demandeurs vers le bon guichet. Ce système devrait permettre d'écarter rapidement les usagers qui souhaitent simplement avoir une information sur l'avancée de leur dossier et qui saturent le système alors même qu'ils n'ont pas à être en préfecture.

2) Amélioration de l'accueil téléphonique.

Les appels mystère ainsi que les avis recueillis auprès du public laisse à penser alors même que le taux d'appels perdus est légèrement en dessous de la moyenne nationale qu'il existe quelques difficultés à joindre certain services en lien avec le public.

Un des problèmes récurrents est lié au fait que lorsque l'agent appelé est déjà en ligne, le correspondant n'a pas de moyen d'en être informé. Il laisse sonner le téléphone alors qu'en réalité la ligne est occupée. A cette problématique technique s'ajoute les horaires d'appels qui ne sont pas toujours respectés par les demandeurs.

Ce genre d'appels ne peut pas être géré par le standard central de la préfecture sachant que 1/ le standard central est alternativement à Colmar ou à Strasbourg et 2/ il n'est pas toujours possible de récupérer l'appel à partir du standard central dès lors que l'appel est sur un service et n'est pas passé par le standard.

Une solution technique pourrait être mise en place. Il s'agirait d'installer, par bureau, un mini-standard téléphonique sur lequel tomberait le demandeur dès lors qu'il ne serait pas décroché au bout d'un certain nombre de sonnerie. Ce mini-standard donnerait l'information selon laquelle la ligne du correspondant est occupée et l'inviterait à rappeler ultérieurement. Il pourrait rappeler éventuellement les heures d'accueil téléphonique.

Le principe de ce logiciel de téléphonie est acquis et il sera commandé en cours d'année si les moyens budgétaires le permettent.

3) Modification du portail Internet de la Préfecture.

Une attention particulière est portée sur la mise à jour permanente du site Internet il conviendrait cependant que chaque service réfléchisse de manière régulière aux nouveaux sujets et aux nouvelles fonctionnalités qui pourraient être mises en ligne afin d'encourager davantage encore les usagers à se rendre sur le site et à faire un maximum de démarche en ligne.

Une campagne d'information sur ce thème pourrait être menée.