



PRÉFÈTE DE LA CREUSE

SECRETARIAT GENERAL
CHARGE DE MISSION
CONTRÔLE DE GESTION
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE
RESPONSABLE QUALITE
GUY BARLET
☎ 05.55.51.58. 88

BILAN QUAL-E-PREF JUILLET 2019

Réunion du 18 Juillet 2019

Le comité de pilotage s'est réuni le 18 juillet 2019 à 14h15 salle NADAUD à la Préfecture, sous la présidence de M. Olivier MAUREL, Secrétaire Général, afin de faire le bilan des résultats des indicateurs Qualité du 1^{er} semestre 2019 et celui de l'audit externe de labellisation du 09 juillet 2019 .

Participaient à cette séance de travail :

- Mme Murielle DHIEUX, Coordinatrice du Pôle Accueil et Points Numériques Préfecture ;
- Mme Nelly BLOSSIER, Responsable Communication, bureau de la Représentation de l'Etat ;
- M. Valentin LOUSTAU, Adjoint au Chef du bureau de la Nationalité, des Etrangers et du Centre Expertise et de Ressources Titres (C.E.R.T.) ;
- Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- M. Jean-Claude CUVILLIER, Directeur de la Citoyenneté et de la Légalité ;
- Mme Stephanie CHAUBRON, Adjointe au Chef du service des ressources humaines et des mutualisations interministérielles ;
- Mme Laurence CHAINTRON, Chef du service des ressources humaines et des mutualisations interministérielles ;
- Mme Maryse ROBERT, Chef du bureau de la Représentation de l'Etat ;
- M. Guy BARLET, Responsable Qualité.

Excusé :

- M. Fabien FAURE, Chef du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication.

Le responsable qualité présente en introduction l'ordre du jour de la séance de travail, celui-ci comprendra trois grandes parties ;

A : Les résultats des indicateurs Qualité 1^{er} semestre

B : La politique formation « Qualité » de la préfecture de la Creuse mise en place en 2019

C: Le pré-bilan de l'audit externe labellisation Qual-E-Pref réalisé par la SOCOTEC qui a eu lieu à la préfecture le mardi 09 juillet 2019.

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 15 jours ouvrés en 2019 (10 jours à partir de 2020).

A – Les résultats des indicateurs Qualité 1^{er} semestre 2019

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

Année 2017 : moyenne 4,12 jours pour 8 réclamations ;

Année 2018 : moyenne 0,80 jours pour 5 réclamations ;

Année 2019 : 1^{er} semestre 2 jours pour 2 réclamations.

Indicateur 2 : Les délais moyens de réponse aux demandes 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 : 1^{er} semestre délai moyen de réponse 0,63 jours pour 178 courriels.

Indicateur 3: Les délais moyens de réponse aux demandes 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 : 1^{er} semestre délai moyen de réponse de 1,51 jours pour 14 courriers.

Indicateur Qualité 4 : Accueil téléphonique-valeurs moyennes des temps de décrochés (Sec)

au Standard et dans les Bureaux

Année 2017 : De 11.7 à 16 sec

Année 2018 : De 14 à 15.7 sec

Année 2019: 1^{er} Semestre de 12 à 14 sec

au Bureau des collectivités

Année 2017 : De 4 à 5 sec

Année 2018 : Valeur fixe 5 sec

Année 2019 : 1^{er} Semestre de 4 à 6 sec

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

Au Standard

Année 2017 : De 97,17 à 99,99%

Année 2018 : De 96,93 à 97,73%

Année 2019 : 1^{er} Semestre de 97 à 98,1%.

Au Bureau des collectivités

Année 2017 : De 94,23 à 96,1% ;

Année 2018 : De 94,27 à 97,03% ;

Année 2019 : 1^{er} Semestre de 94,7 à 96,2%.

Appels reçus tous Bureaux

Année 2017 : De 92 à 92,13%

Année 2018 : De 91,27 à 93,3%

Année 2019 : 1^{er} Semestre de 91,6 à 95,2%.

Indicateur 5 : Bureau des collectivités-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 26 novembre 2018 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2017 et les budgets 2018.

Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 04 Juin 2019 synthétisant les observations effectuées en 2018.

Indicateur 6 : Bureau des collectivités-ENGAGEMENT 37 Référentiel Qual-E-pref : Un rendez-vous est proposé à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande dans les 10 jours (4 jours pour fixer la date).

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 au 1^{er} semestre, 16 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1,31 jours, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 4,12 jours.

Engagement d'accorder à tout élu un rendez-vous dans les 10 jours a été respecté.

Indicateur 7 : Bureau des collectivités-ENGAGEMENTS 36 Référentiel Qual-E-pref : Une réponse est transmise sous 15 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

3/...

*L'engagement de répondre sous 5 jours pour les courriels et 15 jours pour les courriers a été respecté dans 100%. En 2020 le délai pour les réponses par demande écrite sera de 10 jours.

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'informations 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 le 1^{er} semestre 2019, le service a reçu 23 courriels et pas de courrier de demande d'informations. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,06 jours.

Les indicateurs 8 et 9 : « Délai et fraude » des 3 CERT NA en 2019

DELIVRANCE DE TITRES HORS TITRES ETRANGERS	INDICATEUR	Périodicité	Objectifs		Périodicité						
			National	Local		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Delai de mise à disposition des demandes de CNI PASSEPORTS NA	IM 326 NA PILOT	M		14J	M	15,7 J	15,04 J	17,24 J	19,52 J	13,5j	16,6j
Taux de fraude Cni Passeports détectés par le CERT NA	IM 413 NA PILOT	M		0,5‰	M	0,19‰	0,19‰	0,12‰	0,17‰	0,33‰	0‰

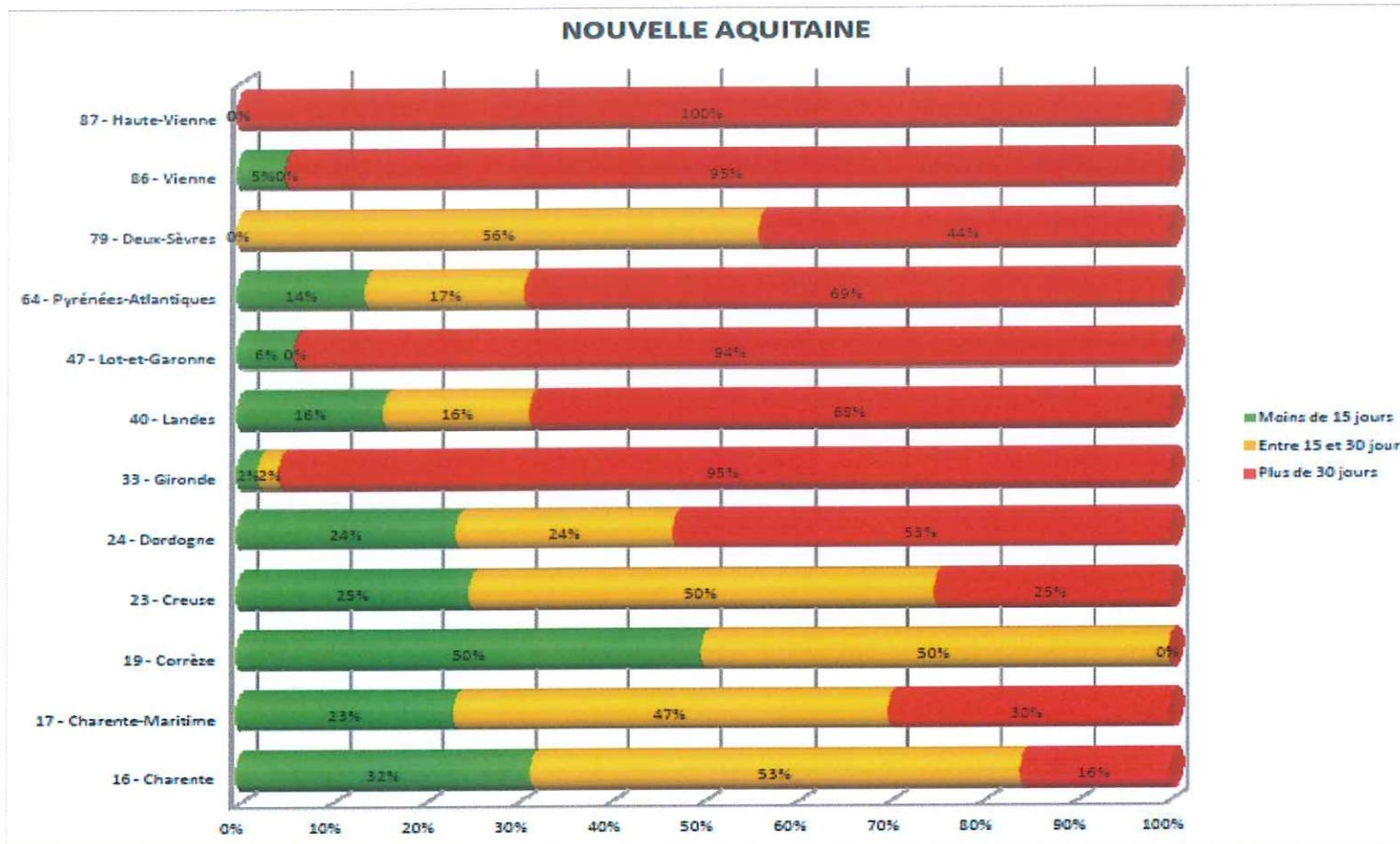
On notera que les résultats délai et fraude sont des résultats globaux pour les 3 Certs Nouvelle-Aquitaine (Certs 16-23-47). Des valeurs propres à chacune des structures ne sont toujours pas possible à extraire de l'application infocentre ANTS depuis le traitement des cartes d'identités par les Certs il y a 2 ans.

L' indicateur 10 : Efficience CERT Creuse en 2019

DELIVRANCE DE TITRES HORS TITRES ETRANGERS	INDICATEUR	Périodicité	Objectifs		Périodicité						
			National	Local		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Efficience du CERT Creuse (CNI PASSEPORTS)		M		80 Titres	M	76,8	80,6	79,4	82,8	87,1	85,8

A la différence des indicateurs 8 et 9, l'indicateur 10 concernant l'efficience moyenne mensuelle des agents du Cert 23 est possible à extraire avec l'aide des fonctionnaires qui font un point journalier sur les titres qu'ils ont produits. Ces résultats « tableaux » sont transmis par mail aux référents fraudes et qualité qui peuvent ainsi retracer l'efficience moyenne mensuelle. Pour le 1^{er} semestre 2019, l'efficience globale en Creuse est de plus de 82 titres, supérieure à l'objectif de 80.

L'indicateur 11 : Enquêtes délais rdv CNI PASSEPORTS dans les mairies en Creuse 2ème trimestre 2019



Pour la première fois depuis la mise en place des enquêtes trimestrielles sur les délais de rendez-vous en mairies du département afin de faire des formalités en vue de l'obtention d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (enquêtes effectuées par chacun des référents qualité départementaux), on observe au 2ème trimestre 2019, pour la Creuse, 3 mairies ne pouvant donner des rendez-vous que dans un délai de moins de 30 jours ouvrés, soit 25 % des administrations territoriales creusoises effectuant ce type de démarches pour les usagers.

B – Les offres de formation Qualité 2019 mise en place par la Préfecture de la Creuse.

Le pôle formation du bureau des ressources humaines de la préfecture a présenté aux agents, en 2019 comme chaque année, les formations nationales et régionales Nouvelle-Aquitaine ayant un lien avec la mission Qualité.

Cependant, il n'existait plus depuis la fin du label Qualipref 2,0 des formations accueil du public et accueil téléphonique pour chacun des agents impliqués dans le module accueil général , titres cert ou collectivités. Afin de remédier à cet état de fait sur les fonds formations propres à la Creuse, une formation accueil physique et téléphonique sera proposée aux agents en automne 2019 afin que ceux qui le souhaitent développent une cohérence dans la manière dont ils reçoivent les usagers et aiguïser un peu plus leur capacité d'écoute.

C – L'audit externe de labellisation Qual-E-Pref SOCOTEC du 09 juillet 2019 .

1- Les Points sensibles relevés au nombre de 3:

Point sensible 1 :

● 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).

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Pour les usagers déficients auditifs se rendant en préfecture et aux points numériques, une boucle auditive sera installée dans le hall d'accueil afin qu'une communication soit possible
- Pour les usagers déficients visuels se rendant en préfecture et aux points numériques, des bandes adhésives seront installées également dans le hall et une fiche de procédure concernant l'accueil de ces usagers sera constituée. Si des formations existent pour les agents concernant ces usagers, celles-ci seront proposées.
- Pour les usagers présentant des troubles de comportement, voir si une formation accueil de cette catégorie d'usagers existe et si tel est le cas la proposer aux agents de l'accueil.

Point sensible 2 :

● Certaines informations du site internet ne sont pas à jour : actions d'améliorations, mentions légales, bilans annuels (les corrections sont faites dans la journée).

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Veillez au niveau du service communication du cabinet et référent qualité à ce que les travaux pourtant réalisés par le service ne disparaissent pas suite à des restitutions informatiques ou autres cas de maintenance

Point sensible 3 :

● L'accueil des usagers n'intègre pas de façon formelle la communauté anglophone du département.

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Formaliser la procédure mise en place au niveau de l'accueil par les agents d'utilisation des applications informatiques traductrices de langue, voir en outre si un fonctionnaire de la préfecture maîtrisant parfaitement la langue anglaise pourrait venir en complément des agents d'accueil dans des cas difficiles.

2-Les Pistes de progrès sont au nombre de 4 :

Piste de progrès 1 :

● Il serait intéressant de faire un bilan qualitatif des formations qualité suivies

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Le pôle formation du Service des Ressources Humaines et des Mutualisations Interministérielles effectuera un bilan des formations « qualité » mises en place en 2019 en synthétisant les avis recueillis auprès des agents participant à celles-ci.

Piste de progrès 2 :

- 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.

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Le responsable qualité rectifiera le tableau plan d'actions qualité comme demandé par l'auditeur.

Piste de progrès 3 :

- Il serait intéressant de faire une évaluation de l'efficacité du plan de communication

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Le service communication et sa webmestre ont déjà créé des indicateurs de suivi des publications, notamment concernant les réseaux sociaux Face-Book et Twitter. Il est donc simplement demandé qu'un rapprochement de ces données soit effectué afin qu'une évaluation du plan de communication soit réalisée.

Piste de progrès 4 :

- Il faudrait comptabiliser le nombre d'utilisateurs n'ayant pu utiliser le point numérique suite à un problème technique.

Solutions proposées et retenues par les membres du comité de pilotage participants au bilan :

- Un tableau de suivi des anomalies rencontrées sur le site ANTS et du nombre d'utilisateurs touchés par celles-ci a été mis en place et remis au service accueil et point numérique de la préfecture afin que la comptabilité des personnes devant revenir plusieurs fois pour effectuer leur démarche soit réalisée.

2-Les Points forts sont au nombre de 3 :

- 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

A 15h30, l'ensemble des points sensibles ayant été examiné et l'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général lève la séance.

Le Secrétaire Général,

Olivier Maurel.

7/...