

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

**Comité de pilotage 2022 QUAL-E-PREF**  
Réunion du 09 mai 2022  
-----

Le comité de pilotage s'est réuni le mardi 09 mai 2022 à 14 h 30 salle Nadaud à la Préfecture, sous la présidence de M. Bastien MEROT, Secrétaire Général, afin de faire le bilan de la démarche Qualité entreprise par les services pour 2021 et 2022.

Participaient à cette séance de travail :

- M. Bastien MEROT, Sous-Préfet de Guéret, Secrétaire Général ;
- Mme Josette LACLAUTRE, Directrice des collectivités et de la Réglementation,
- Mme Marie-Hélène BOUTEILLE, Directrice Adjointe du Secrétariat Général Commun ;
- M. Victor FLEURY, Chef du bureau départemental de la communication interministérielle ;
- Mme Céline RAYMONDAUD, Responsable Courrier du Secrétariat Général Commun ;
- M. Guy BARLET, Chargé de mission Performance.

Excusés :

- M. Gilles PELLEGRIN, Sous-Préfet d'Aubusson,
- M. Fabien FAURE, Directeur du Secrétariat Général Commun ;
- Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;

Monsieur le Secrétaire Général remercie les participants et présente ensuite le plan en 3 parties qui servira de trame à cette réunion :

A: La politique accueil des usagers en 2021 et 2022 à la préfecture

B : Les audits de suivi de labellisation Qual-E-Pref 2022

C : Le déploiement de service Public + à la préfecture au SGCD et dans les directions départementales

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 10 jours ouvrés en 2020

## A: La politique accueil des usagers en 2021 et 2022 à la préfecture

### 1- Les points forts :

Une rénovation matérielle du hall d'accueil ERIGNAC de la préfecture en Septembre 2021 avec désormais :

Une simplification de l'accueil avec un accès unique pour tous les usagers à la préfecture avec un pré-accueil dans le hall Erignac ( l'accueil des usagers étrangers ne se fait plus hall NADAUD )

Un deuxième service à disposition des usagers avec l'installation d'un distributeur de boissons chaudes dans le Hall

Une mise en place de 3 cabines insonorisées dans le hall afin d'accueillir les usagers aussi bien les usagers se rendant au point numérique, que ceux se rendant au service des étrangers (2 cabines).

La mise en place d'une signalétique nouvelle dans la préfecture suite à la réorganisation administrative de celle-ci et de la modification de l'organigramme.

Un choix en 2022 de différentes formations pour les personnes en poste à l'accueil et au standard de la préfecture.

Une mise en place d'un suivi de nettoyage par la société privée ATALIAN dans toutes les toilettes de la préfecture et du SGCD.

### 2- Les pistes de progrès:

Aucun usager ne peut se connecter seul ou directement. De ce fait, l'existence de la liste des sites sécurisés n'a pas été vérifiée lors du précédent audit externe. A noter que l'impossibilité de se connecter en direct, seul, n'est pas liée à la période COVID selon l'auditrice.

Solution : Monsieur le Secrétaire Général précise que dans ce cas précis, il sera nécessaire que l'utilisateur reste seul au point d'accès numérique s'il le désire afin qu'il réalise sa démarche. L'agent d'accueil ou le service civique présent pourra dans tous les cas intervenir en cas de demande.

## 2 : La vision des Usagers de la préfecture sur la politique qualité mise en place en 2021-2022

### a- Résultats indicateurs et enquêtes satisfaction Qualité 2021

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

- Année 2021 : moyenne 0,5 jours pour 2 réclamations ( 1 réclamation sans réponse ), 66,6 % de réponse .
- Année 2022 trimestre 1 : pas de réclamation à ce jour.

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

- Année 2021 : Délai moyen de réponse 0,65 jours pour 355 courriels, 97,5 % de réponse.
- Année 2022 trimestre 1 : Délai moyen de réponse 0,52 jours pour 68 courriels, 98,8 % de réponse.

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

- Année 2021 : Délai moyen de réponse 4,40 jours pour 29 courriers, 93,5% de réponse.
- Année 2022 trimestre 1 : Délai moyen de réponse 5,07 jours pour 13 courriers, 100% de réponse.

### Indicateur Qualité 4 accueil téléphonique valeurs moyennes des temps de décrochés (Sec)

#### Au Standard et dans les Bureaux

- Année 2021 : de 19.7 à 20.3 sec
- Année 2022 T1 : 18.7 sec

#### Au Bureau des collectivités

- Année 2021 : de 5 à 6 sec
- Année 2022 T1 : 6 sec

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

#### Au Standard

- Année 2021 : de 99,87 à 99,99 %
- Année 2022 T1 : de 99,3 à 99,8 %

#### Au Bureau des collectivités

- Année 2021 : de 96,19 à 96,35%
- Année 2022 T1 : de 94 à 96%

#### Appels reçus tous Bureaux

- Année 2021 : de 88,06 à 88,65%
- Année 2022 T1 : de 90,48 à 92,99%

En raison d'une légère détérioration des résultats « tous bureaux » du taux d'appels aboutis en 2021, une note de service sur l'accueil téléphonique a été adressée en début d'année 2022 à l'ensemble des personnels de la préfecture et de la sous-préfecture.

### Indicateur campagne d'appels mystère

La campagne d'appels mystères annuelle, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC de la Creuse du 04 au 08 Octobre 2021. La préfecture a bénéficié de l'aide des SIDSIC du Lot et des Landes.

- En 2021 Le résultat est une note de 16,7/20 soit une légère diminution de 1,3 points par rapport à 2020

b- Le suivi des engagements en 2021 au Bureau du Contrôle de légalité et de l'Intercommunalité ;

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 17 décembre 2021 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2020 et les budgets 2021.
- Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 19 Mai 2021 synthétisant les observations effectuées en 2020.

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 2020, 17 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,53 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,71 jours (100% de rendez vous dans les délais).
- En 2021, 26 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 0,69 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 3,58 jours (100%).

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 2020, le service a reçu 38 demandes d'information par courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1,41 jours( 97,4% des réponses ,39 demandes ).
- Pour l'année 2021, le service a reçu 30 demandes d'information écrite par courriels et 1 courrier. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,96 jours ( 96,8% 31 demandes), le délai de réponse pour le courrier est de 8 jours ( 100% des réponses ) .

## **B : Les audits de suivi de labellisation Qual-E-Pref 2022**

Les deux audits interne et externe en vue du renouvellement de la labellisation Qual-E-Pref se dérouleront durant l'été 2022 :

- L'audit interne se déroulera sur 2 jours le 09 et 10 Juin 2022, il sera réalisé par l'auditeur interne du ministère de l'Intérieur Monsieur AUDOIRE ;
- L'audit externe se déroulera le 21 juillet 2022, il sera réalisé par Madame RENAUX. l'auditrice de la SOCOTEC.

Le référent qualité détaille aux responsables des services présents à la réunion les déroulements des différentes journées. Avec l'accord de Monsieur le Sous-Préfet d'Aubusson, Madame LAVEDRINE Cheffe du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité qui bien que quittant son poste actuel début juillet 2022 pour devenir Secrétaire Général à la Sous-Préfecture, sera cependant présente pour l'audit externe le matin car son adjointe sera en vacance à cette époque. Le comité valide l'organisation de ces deux journées.

## C : Le déploiement de service Public + à la préfecture au SGCD et dans les directions départementales

### 1-La présentation de service public + ;

SP+ est une démarche qualité interministérielle qui est le relais de Marianne, elle est complémentaire à Qual-e-Pref concernant les préfectures et SGCD déjà Labellisés.

Tous les services publics de l'État en relation avec les usagers sont concernés soit :

- 10 ministères et une quarantaine de réseaux de services publics
- 2,5 millions d'agents
- 47 millions d'usagers potentiellement

SP+ est composé de neuf engagements



- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et vous avez le droit à l'erreur\* ;
- 2 Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne ;
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle PROCHES ;
- 4 Nous nous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande ;
- 5 Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier ;
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service EFFICACES ;
- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches ;
- 8 Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu ;
- 9 Nous sommes éco-responsables SIMPLES +

2-La mise en place du référentiel à la Préfecture, au S.G.C.D et dans les directions départementales.

Le référent propose au comité une démarche en 5 étapes :

- Une identification de la cartographie des accueils concernés ATE en s'appuyant sur les résultats de l'enquête DMAT sur les accueils. Le référent précise qu'il a déjà fait ce travail et qu'il l'a transmis à la référente qualité régionale du SGAR de Bordeaux.
- Une identification de personnes ressources dans chaque structure (constitution d'un réseau départemental SP+ provisoire sur proposition des Structures concernées Pref, S/pref, DDI, SGCD). Les directions départementales doivent transmettre les noms des référents rapidement.
- Une création d'un schéma de principe pour les réponses aux témoignages\* : « je donne mon avis sur service public+ ». Le référent précise qu'il accompagnera les référents locaux des différentes directions dans cette démarche des réalisations des réponses sur SP+ puisqu'il a déjà réalisé une quinzaine de réponses aux témoignages usagers concernant la préfecture.
- Une mise en place d'un calendrier et des modalités de mise en œuvre des auto-évaluations de la direction départementale, la personne ressource SP+ de la DDI en collaboration avec le référent départemental SP+ réalisera l'auto-évaluation de sa structure.
- Avant fin 2022, programmation d'un comité local d'amélioration continue avec les différents usagers des directions départementales. Deux actions sont ici à mettre en place :
  - 1- La constitution d'une liste de participants « usagers » de la direction départementale.
  - 2- L'objectif de premier comité doit analyser les résultats de l'auto-évaluation et évoquer les pistes d'amélioration de l'accueil des usagers.

Le comité valide cette proposition à l'unanimité des membres présents.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général après avoir remercié l'ensemble des participants, clôture la séance à 15 h 45

Le Secrétaire Général,



Bastien MEROT.