



PRÉFECTURE DE LA CREUSE

GUIDE DE L'ACCUEIL DE L'USAGER



Mis à jour -Novembre07 – Février 2022

Avant-propos

A toutes et à tous, agents de la préfecture et de la sous-préfecture, je veux dire l'importance que nous devons collectivement accorder à l'accueil des usagers qui viennent solliciter un renseignement, entamer une démarche, nous interroger, nous interpeller.

C'est le premier contact, physique, écrit ou oral avec le service public que nous rendons, c'est la première image que nous renvoyons, et elle nous oblige.

Je sais pouvoir compter sur chacune et chacun, car la fonction d'accueil est assurée par toutes et tous, quelles que soient nos fonctions. Pour que l'accueil de nos publics, usagers ou interlocuteurs soit « de qualité », je vous invite à lire ou à relire ce guide qui présente très concrètement notre organisation, les bonnes pratiques à respecter, les points de vigilance que nous devons garder à l'esprit.

Je vous en remercie.

La Préfète de la Creuse



Virginie DARPHEUILLE

Sommaire

L'accueil physique

- Quels sont nos engagements de service Qual-e-pref?.....p 5
- Comment se renseigner avant de se rendre à la préfecture ?.....p 6
- Comment accéder aux services préfectoraux et aux points numériques ?.....p 6
- Quels sont les horaires d'ouverture de la préfecture ?.....p 7
- Selon quelles modalités s'effectue l'accueil des personnes à mobilité réduite ?.....p 8
- Comment sont accueillis les usagers ?.....p 10
- Sécurité et accueilp 10
- Quelles sont les conditions d'attente des usagers ?.....p 12
- Comment répondre aux attentes qualitatives des usagers ?.....p 13
- De quelle façon déposer une réclamation concernant l'accueil physique?.....p 14

L'accueil téléphonique

- Quels sont nos engagements de service Qual-e-pref ?.....p 16
- Quelles sont les missions du standard téléphonique de la préfecture?.....p 17
- Quels sont les bons comportements individuels à adopter en matière d'accueil téléphonique ?.....p 18
- Quels réflexes développer quand je reçois un appel téléphonique qui me concerne ?...p 18
- Quelle conduite adopter quand je reçois un appel téléphonique mal destiné ?p 20
- Que faire quand un appel téléphonique aboutit sur le poste d'un collègue absent ?.....p 20
- Comment éviter les appels perdus lorsque je suis absent ?.....p 20
- Comment réagir face à un usager insatisfait de l'accueil téléphonique?..... p 21

L'accueil à distance papier ou internet

- Quels sont nos engagements de service Qual-e-pref ?.....p 23

L'Inclusif Numérique

- La mise en place de l'Inclusif Numérique à la préfecture.....p 24

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PHYSIQUE



L'accueil physique des usagers à la préfecture de la Creuse

Nos engagements de services Qual-e-pref

- Informer les usagers sur nos horaires d'ouverture sur les périodes de fréquentation (heures d'affluence – heures creuses)
- Disposer d'un point d'accueil identifié, informatif, fonctionnel, et permanent pour faciliter l'accès à nos services et orienter efficacement les usagers
- Réserver un emplacement dédié à l'écriture à proximité du point d'accueil
- Signaler aux usagers la mise à disposition d'un poste point numérique afin de les aider dans la dématérialisation des titres certificats d'immatriculation et permis
- Mettre à disposition de l'utilisateur des imprimés et de l'aide informatique nécessaires à la constitution de son dossier
- De façon individuelle, privilégier un accueil personnalisé, attentif et courtois
- Respecter les souhaits de confidentialité des usagers
- Conseiller les usagers sur l'utilisation des formulaires administratifs en adoptant un langage simple et aider les personnes les plus fragiles à les remplir sur les applications numériques (titres : permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules) .
- Inviter les usagers qui en manifestent le désir à formuler des réclamations sur la qualité de notre accueil.

Comment l'utilisateur peut-il se renseigner avant de se rendre à la préfecture ?

Tout usager désirant se rendre dans un des services de la préfecture peut prendre connaissance au préalable des modalités d'accès et d'ouverture des locaux en téléphonant au :

- 05-55-51-59-00 (standard)

ou en consultant le site Internet de la Préfecture de la Creuse : <http://www.creuse.gouv.fr/>

Comment l'utilisateur peut-il accéder aux services de la préfecture ?

Notre organisation :

Accès aux services :

Les services de la préfecture de la Creuse, localisés dans le centre historique de Guéret, sont éclatés sur deux sites distants de quelques centaines de mètres.

Le bâtiment principal, abritant les services du Cabinet du Préfet, du Secrétariat Général, de la Direction de la Citoyenneté et de la Légalité, et de la Direction de la Coordination et de l'Appui Territorial, se situe 4, place Louis Lacrocq et comporte *deux portes d'accès pour le grand public* : *L'entrée générale*, située dans l'aile *Claude Erignac*, place Louis Lacrocq :

- rez-de-chaussée : L'accueil point général, les guichets et les bureaux de la nationalité et des étrangers (des passeports, des titres de séjour), le guichet points numérique, le Standard ;
- 1^{er} étage : Les bureaux mission interministérielle et projets, des procédures environnementales, du chargé de mission contentieux, du Secrétaire Général, de la Sous-Préfète chargée du Plan de Relance et du Plan Particulier pour la Creuse et le secrétariat ;
- 1^{er} étage bis: Les bureaux de la Préfète et du Directeur des services du cabinet et les secrétariats;
- 2^e étage : Les bureaux du service des sécurités et la salle Claude Erignac ;
- 3^e étage : Les bureaux de la représentation de l'État (affaires réservées et Communication).

Une deuxième entrée, située dans l'aile *Martin Nadaud* :

- rez-de-chaussée : Les bureaux de la Mission « Education et Sécurité Routière », Le bureau de la section « courrier », la salle de réunion Martin Nadaud ;
- 1^{er} étage : Les bureaux du contrôle de légalité et de l'intercommunalité, le bureau de la Directrice de la citoyenneté et de la réglementation, le bureau de la référente fraude et cheffe de Mission « éducation et sécurité routière » ;
- 2^e étage : Les bureaux de la réglementation et des élections, les bureaux du soutien à l'investissement territorial, le bureau du chargé de mission qualité performance et contrôle ;
- 3^e étage : Bureaux des systèmes d'information et de la communication (S.I.D.S.I.C.).

Le bâtiment annexe, sis 4 rue de l'Ancienne Mairie, abrite les services du Secrétariat Général Commun (S.G.C.D.) :

- rez de chaussée : Les bureaux des services budgets, finances et achats et les bureaux de la logistique et de l'entretien ;
- 1^{er} étage : Les bureaux des ressources humaines et de l'action sociale ;
- 2^e étage : Les bureaux du Directeur de la Directrice Adjointe, le bureau du Défenseur des Droits, le bureau de l'Assistance sociale, l'appartement du stagiaire de l'Ecole Nationale d'Administration.

Parcs de stationnement :

Les usagers de la préfecture peuvent utiliser les parcs de stationnement, dont certaines places sont payantes, situés place Bonnyaud ou place Varillas (en centre ville).

Trois places de stationnement réservées aux personnes handicapées sont situées :

- (1) place Louis Lacrocq, à proximité de l'entrée principale,
- (2) rue du Prat, à proximité du bâtiment André VY.

Nos pratiques individuelles :

Les agents sont invités à s'assurer, lors d'un échange téléphonique ou d'un contact physique, que les usagers de la préfecture ont bien connaissance des informations nécessaires sur les conditions d'accès aux services préfectoraux.

Quels sont les horaires d'ouverture de la préfecture de la Creuse ?

Notre organisation :

Le Point Numérique situé à la Préfecture (entrée générale ERIGNAC) est ouvert en libre accès ou sur rendez-vous tous les jours, du lundi au vendredi de :

**8H30 à 11H30
14H00 à 16H00**

Le Point Numérique peut également être utilisé par les usagers désirant utiliser le nouveau système d'information sur les armes (S.I.A) afin de réaliser des démarches numériques sur celui-ci. Cette possibilité est ouverte uniquement sur rendez-vous les lundi, mercredi et vendredi de 09h à 11h30.

Les guichets étrangers (entrée Hall Erignac) n'accueillent plus directement les usagers. Les usagers sont désormais accueillis uniquement sur rendez-vous dans les cas de délivrance des documents. Les questions et les demandes des usagers sont traitées uniquement par mail. Les dossiers complets de demande de titre sont soit :

- *envoyés par voie postale*
- *soit déposés dans la boîte aux lettres entrée côté ERIGNAC*

Les Missions de proximité liées aux titres (permis et cartes grises) à la Préfecture sont ouverts au public uniquement sur rendez-vous .

l'accueil téléphonique des usagers concernant les questions et les demandes se fait les après-midi de :

14H00 à 16H30

Les autres services (bureaux) sont ouverts au public sur rendez-vous tous les jours, du lundi au vendredi de :

9H-12H et 14H-17H

La localisation des services par site et leurs horaires d'ouverture font l'objet d'une information extérieure au moyen de panneaux apposés à proximité immédiate de chacune des trois entrées des bâtiments de la préfecture.

Le Directeur du Secrétariat Général Commun, Le Directeur des Services du Cabinet, la Directrice des Collectivités et de la Réglementation et le Chef de la Mission Interministérielle et Projets sont chargés de veiller à la pérennité et à la fiabilité des horaires affichés sur le bâtiment principal (D.C.R., M.L.P., Cabinet) et le bâtiment annexe (S.G.C.D.).

Toute modification exceptionnelle des heures d'ouverture doit être signalée par les directeurs au S.I.D.S.I.C afin que soit réalisé la mise à jour du serveur vocal et au S.G.C.D. afin que soit prévue, en lien avec le chargé de communication, la mise en place d'un dispositif temporaire d'information du public (signalétique extérieure provisoire, insertion dans la presse d'un avis au public....)

Le Responsable du bureau de la communication et la Webmestre veillent à ce que les horaires actualisés d'ouverture de la préfecture soient toujours mis en ligne sur le site Internet de la préfecture .

Nos pratiques individuelles :

Les agents sont invités à s'assurer, lors d'un échange téléphonique ou d'un contact physique, que les usagers de la Préfecture disposent bien des informations nécessaires sur les horaires d'ouverture au public des locaux de la Préfecture.

En fonction des observations recueillies, les agents rendront compte de toute insuffisance ressentie par les usagers à leur hiérarchie (chefs de bureaux, directeurs) ou directement au responsable chargé d'analyser la situation et de proposer, si nécessaire, des actions correctives au responsable qualité.

De même, les agents sont invités à faire part directement au service en charge de la logistique (S.G.C.D.), toute dégradation affectant les panneaux extérieurs de signalisation des sites et des horaires.

Selon quelles modalités s'effectue l'accueil des personnes à mobilité réduite ?

Notre organisation :

Les trois bâtiments qui composent la Préfecture ne sont pas entièrement accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Toutefois, des aménagements ont été réalisés (cheminements pour fauteuil roulant) et des consignes ont été établies pour en faciliter l'accès.

Une place de stationnement réservée aux personnes handicapées est située place Louis Lacrocq, près de l'entrée principale de la Préfecture.

Toute personne se déplaçant en fauteuil roulant et désirant se rendre dans les services de la préfecture pendant les heures d'ouverture au public, doit s'adresser en priorité au point d'accueil général, situé dans le bâtiment principal Claude ERIGNAC.

La porte d'entrée, de plain-pied, dispose d'une ouverture automatique par simple effleurement d'une touche signalée, et permet l'accès à l'accueil général, au point numérique et aux guichets étrangers.

Puis, la prise en charge de l'utilisateur à mobilité réduite est organisée de la façon suivante, en fonction de la localisation de sa destination :

BATIMENT PRINCIPAL CLAUDE ERIGNAC :

Accès au guichet point numérique :

L'agent d'accueil aide l'utilisateur à prendre place dans la zone d'attente puis lui facilite une approche prioritaire vers les guichets en cas de nécessité.

1^{er} et 2^{ème} étages et bureau du Cabinet :

Ces locaux n'étant pas accessibles, un agent du service concerné reçoit l'utilisateur au rez-de-chaussée, à la demande de l'agent d'accueil, dans un espace de confidentialité (bureau sous la verrière).

BATIMENT MARTIN NADAUD :

Depuis Février 2008, ce bâtiment est équipé d'un ascenseur qui dessert 2 étages.

Rez-de-chaussée :

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite, la porte d'entrée disposant d'un système d'ouverture automatique vers l'extérieur. Toutefois, en ce qui concerne les usagers qui se déplacent en fauteuil roulant, l'accès est prévu par la cour d'honneur. Dans ce cas, l'agent d'accueil sollicite le concours d'un agent du service où se rend l'utilisateur pour une prise en charge de ce dernier à partir du bureau d'accueil.

1^{er} et 2^{ème} étages :

Ces deux étages sont desservis par un ascenseur depuis Février 2008.

Accès au Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (S.I.D.S.I.C) :

Ces locaux n'étant pas accessibles, un agent du service concerné reçoit l'utilisateur au rez-de-chaussée du hall Erignac, à la demande de l'agent d'accueil, dans un espace de confidentialité (bureau sous la verrière).

BATIMENT ANDRE VY (rue de l'Ancienne Mairie) :

Ce bâtiment est équipé d'un ascenseur, qui dessert les deux étages, mais le rez-de-chaussée est seulement accessible par le garage. L'agent d'accueil prévient le chef du bureau concerné (ou son adjoint) de la présence d'une personne à mobilité réduite. Un agent de ce service en assure la prise en charge à partir du point d'accueil général et l'accompagne jusqu'à l'intérieur du bâtiment A. VY. Il dispose à cet effet d'un double de la clé du garage (déposée dans la boîte à clés du bâtiment).

L'accompagnement de l'utilisateur vers la sortie est assuré par l'agent d'accueil dans le bâtiment principal (Claude Erignac), par l'agent qui a reçu l'utilisateur en ce qui concerne le bâtiment Andre.VY.

Nos pratiques individuelles :

De manière générale, les agents sont invités à se montrer particulièrement vigilants sur la qualité de l'accueil des personnes à mobilité réduite et à recueillir les remarques de ce public fragile, en leur proposant de compléter une fiche de suggestions, dans le souci de parfaire cet accueil.

Comment sont accueillis les usagers ?

Notre organisation :

L'accueil général : Pour être orientés de manière optimale, les usagers doivent s'adresser en priorité au point d'accueil général situé dans le hall du bâtiment Claude Erignac, à proximité de la porte d'entrée principale.

L'accueil général est assuré en permanence par un agent du pôle accueil.

Les services rendus par l'agent en poste au point d'accueil général :

- accueil général
- pré-accueil concernant l'accès au point numérique afin d'aider les usagers à la réalisation dématérialisée de demandes de certificats d'immatriculation ou de permis de conduire (conseils et aides informatiques pour compléter les dossiers)
- pré-accueil concernant l'accès aux guichets étrangers
- pré-accueil concernant l'accès au point numérique permis, carte grise et armes
- information du public sur les missions et l'organigramme de la préfecture
- orientation des usagers vers les services de la préfecture ou les autres administrations
- information du public sur la mise à disposition d'une boîte Marianne pour recueillir ses observations, réclamations et suggestions
- tenue et sécurité du hall d'accueil Claude Erignac.

Les outils disponibles :

- organigramme de la préfecture, répertoire interne
- liste des services déconcentrés de l'Etat du département (missions, coordonnées)
- plan de Guéret.

Des prestations annexes :

- la délivrance de certificats de non gage (nécessité pour l'utilisateur d'être muni de la carte grise du véhicule concerné, demande à faire auprès de l'agent d'accueil)
- l'enregistrement de cession de véhicules au point d'accès numérique
- une fontaine à eau
- un distributeur de boissons.

Sécurité et accueil des usagers ?

Nos pratiques individuelles : – contrôle des visiteurs et des flux

De la sécurisation renforcée de la préfecture, mise en place il y a un an avec la restructuration de l'accueil général, découle une nécessaire adaptation de nos pratiques en matière d'accueil du public.

A cet effet, des consignes simples, mais strictes, doivent être mises en œuvre et scrupuleusement respectées de manière à contrôler l'accès des personnes, l'objectif étant l'amélioration de la sécurité de tous.

Par principe : l'accès aux étages est strictement interdit aux usagers non identifiés ou sans rendez-vous, sauf s'ils sont accompagnés par un agent.

Il est donc demandé de veiller, au strict respect des mesures suivantes :

1 – Accueil Bâtiment Érignac

- Cas des V.I.P. :

Un trombinoscope en cours d'élaboration apportera une aide précieuse aux agents du pôle accueil dans l'identification des VIP.

- Cas des entreprises :

Les entreprises intervenant sur les sites devront être accompagnées dans leurs interventions par un agent, et être enregistrées auprès du S.G.C.D.

Le S.G.C.D préviendra, systématiquement, les autorités et services concernés (corps préfectoral, cabinet, S.I.D.S.I.C., directeurs, personnels des résidences et secrétariats) des interventions des entreprises.

L'entreprise pourra bénéficier d'un badge temporaire (qui lui sera remis par le service de l'accueil à la demande du S.G.C.D.) pour faciliter ses allées et venues dans le cadre précis de son intervention.

- Cas des réunions :

Pour faciliter et fluidifier l'accès par les agents de l'accueil, chaque service organisateur devra impérativement remettre (via standard-prefecture@creuse.gouv.fr) à l'accueil, la veille de la réunion au plus tard, la liste des personnes conviées (ou du service qu'elles représentent). Après vérification de l'identité, le visiteur peut accéder à la réunion.

Dans les convocations, la mention «une pièce d'identité sera exigée » devra être mentionnée systématiquement en gros caractère (times new roman 16) et en rouge souligné.

Dans le cas où, le service organisateur n'a pas fourni la liste des participants, il en assure l'accueil au rez-de-chaussée.

- Autres cas :

Toutes les personnes étrangères aux services devront impérativement se présenter à l'accueil. L'accueil général prévient le service, ce dernier vient accueillir au RDC. (sauf VIP)

- Autres précisions

En cas de doute sur l'identité d'une personne ou sa représentativité, le service concerné sera contacté et devra se déplacer pour effectuer les vérifications nécessaires.

2 – Accueil aile Nadaud et bâtiment André Vy

L'accueil est assuré uniquement sur identification des usagers via le visiophone, par le service concerné.

Lors de vos entrées et sorties, ne laissez personne profiter de votre passage, demandez aux visiteurs d'utiliser l'interphone.

L'accès aux étages des visiteurs n'est possible qu'accompagné par le service concerné, ce dernier raccompagne le visiteur à sa sortie.

Cas des réunions salle M. NADAUD :

Le service organisateur participe systématiquement à l'accueil et à l'identification des participants (par l'intermédiaire d'une personne présente **au moins 1/4 d'heure avant la réunion et 1/4h après le début de la réunion**), et vérifiera après chaque réunion que tous les participants ont quitté la salle et qu'aucun objet n'y a été abandonné.

3- Cas des situations exceptionnelles (fermeture de la Préfecture au public)

Si la préfecture est fermée au public, personne n'est autorisé à pénétrer, même accompagné, dans les services quel qu'en soit le motif (exemple d'accompagnement de publics de l'aile Érignac vers le rez-de-chaussée de l'aile Nadaud), seules les réunions programmées avec accueil par les services sont maintenues, sauf avis contraire de l'autorité préfectorale.

Dans une démarche de progrès, ne pas hésiter à signaler à l'agent d'accueil tout dysfonctionnement d'un des services mis à la disposition du public dans le hall (borne Internet ou photocopieur) ou toute anomalie constatée dans la tenue du hall (affichage sauvage, brochures documentaires non rangées ...).

Dans un même ordre d'idée, alerter rapidement un agent du S.G.C.D. en cas de salissure exceptionnelle du hall d'accueil et prévenir les usagers.

Les services réalisant les supports d'information mis à disposition des usagers (fiches relatives aux procédures administratives) ou de l'agent d'accueil général (annuaire administratif, organigramme) sont responsables de leur actualisation et de la diffusion des éditions mises à jour.

Chaque agent doit veiller à respecter les modalités d'organisation de l'affichage des actes réglementaires.

Sur ces trois derniers aspects, vous pouvez consulter les fiches de procédure correspondantes mises en ligne sur le serveur commun.

Quelles sont les conditions d'attente des usagers ?

Notre organisation :

Dans chacun des deux halls, le public dispose de sièges pour patienter, de tables ou d'écrivoires pour renseigner les imprimés administratifs, de fascicules d'information à lire durant ce temps d'attente et d'une fontaine d'eau fraîche et d'un distributeur de boissons pour se désaltérer, le cas échéant.

Nos pratiques individuelles :

Veiller à ce que l'attente des administrés se déroule dans des délais les plus brefs et dans des conditions les plus confortables.

Lors de l'arrivée de l'utilisateur, le saluer par un mot de bienvenue pour lui faire comprendre qu'il sera pris en charge dès que possible, l'informer dans la mesure du possible du temps d'attente approximatif et lui proposer de patienter en l'invitant à s'asseoir.

En fonction des circonstances, lui proposer d'utiliser les écritoires.

Les campagnes thématiques d'affichage dans les halls sont organisées, sous la responsabilité de la personne responsable de l'affichage.

Comment répondre aux attentes qualitatives des usagers ?

Notre organisation :

Chaque usager se rendant dans un service de la préfecture trouve toujours un interlocuteur pour répondre à sa question, le conseiller... En effet, les équipes administratives fonctionnent en polyvalence afin de garantir la permanence du service public.

Si l'administré le souhaite, il a la possibilité d'avoir un échange confidentiel avec son interlocuteur. Si le bureau ou le guichet ne permet pas cette confidentialité, l'agent propose à l'usager de se déplacer dans un local approprié (salle de réunion RdC des bâtiments Erignac et Nadaud, bureau d'un collègue momentanément inoccupé,...) afin de pouvoir respecter son souhait.

Les nom et prénom des agents figurent soit sur un chevalet posé sur le guichet, soit sont inscrits sur une plaque d'identification à l'entrée de leur bureau. Dans un souci de sécurité, suivant la demande de l'agent, le badge pourra uniquement comporter la fonction.

Nos pratiques individuelles :

La qualité de l'accueil physique passe par une succession d'attitudes positives valorisant à la fois l'agent et l'usager.

A cet égard, nous devons :

- accueillir les usagers par un sourire et un mot de bienvenue (bonjour, bonsoir) exprimé sur un ton aimable et respectueux
- nous montrer disponible et prendre le temps d'écouter et de comprendre la situation exposée pour pouvoir ensuite y apporter une réponse pertinente
- reformuler la problématique, si nécessaire, pour la partager sans ambiguïté avec l'usager
- ré-orienter efficacement l'usager en lui communiquant les nom, prénom et coordonnées téléphoniques de l'agent référent
- aider l'usager à compléter les formulaires administratifs en apportant toute précision utile sur la finalité des renseignements demandés
- expliquer en termes simples les différentes étapes des démarches et procédures administratives et leurs éventuelles contraintes (délais, expertise technique par un autre service, examen par une commission administrative...)
- vérifier que les termes techniques employés sont bien compris
- savoir motiver une réponse défavorable apportée sur le champ (un refus est d'autant mieux accepté qu'il est compris) et conseiller l'usager s'il souhaite re-déposer une nouvelle demande

- indiquer si possible un délai moyen de réponse (pour une réponse différée) et préciser les modalités de notification
- terminer l'entretien par un propos courtois et si l'utilisateur le demande, lui communiquer nos coordonnées téléphoniques afin qu'il puisse nous contacter en cas de besoin.

De quelle façon déposer une réclamation concernant l'accueil physique téléphonique ou internet?

Notre organisation :

Les usagers ont la possibilité à tout moment de déposer une réclamation sur l'accueil physique à la préfecture ou de formuler une suggestion pour en améliorer la qualité. Nous avons besoin de ce regard extérieur pour progresser.

Pour ce faire, des fiches intitulées « Fiche d'évaluation (remarques, suggestions, réclamations) » sont en libre accès dans les deux halls à proximité de la boîte Marianne.

L'utilisateur a également la possibilité de formuler sa réclamation par courrier postal ou courrier électronique.

Nos pratiques individuelles :

Chaque agent doit inviter tout administré qui en manifeste l'intention à compléter une fiche d'évaluation et à la déposer dans la boîte Marianne.

Il n'omettra pas de lui préciser que le contenu des boîtes est relevé et analysé régulièrement et qu'en fonction des observations émises, des actions correctives peuvent être mises en place.

Si l'utilisateur mentionne son adresse sur la fiche, il recevra une réponse individualisée.

Il lui indique également les deux autres possibilités d'exprimer sa réclamation ou sa satisfaction (courriers postal ou électronique).

Un rendez-vous peut être accordé en cas de problème « qualité » avec le référent performance.

* * *
*

LA QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE



L'accueil téléphonique des usagers à la préfecture de la Creuse

Nos engagements de services Qual-e-pref

- Organiser une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24 et disposer d'un serveur vocal interactif
- Répondre à tout appel téléphonique en 4 sonneries maximum au niveau du standard pendant les heures d'ouverture des bureaux
- Annoncer la formule d'accueil suivante « Préfecture de la Creuse, bonjour ! » à la prise de ligne
- Mettre en place des numéros de téléphone direct pour les services ouverts au public
- Orienter directement les usagers, vers le bon service : le standard prend en charge la demande, identifie le service destinataire concerné au sein de la préfecture et transfère l'appel en indiquant à l'utilisateur le nom du service référent
- Enregistrer les taux d'appels perdus, fixer un objectif annuel et mettre en place un plan de progrès annuel en cas de non atteinte de l'objectif
- Organiser une formation spécifique pour tout agent au standard et une sensibilisation pour tous les agents administratifs assurant des fonctions d'accueil téléphonique.

Quelles sont les missions du standard téléphonique de la préfecture?

Pour qu'un accueil téléphonique soit réussi, une double condition doit être remplie :

- d'abord l'appel aboutissant à la préfecture, en sélection directe à l'arrivée (S.D.A) ou au standard doit être impérativement pris en compte
- ensuite, l'appel doit être traité dans la mesure du possible par la personne demandée ou à défaut par le service concerné

Notre organisation :

L'accueil téléphonique à la préfecture repose sur un standard ouvert 24H/24 et sur l'ensemble des agents disposant d'un N° d'accès direct.

La qualité de l'accueil téléphonique est définie dans une politique globale d'accueil du public impliquant, dans une démarche concertée locale, la participation non seulement du standard mais également de l'ensemble des services selon les principes suivants :

Le standard de la préfecture participe :

- à la continuité des liaisons gouvernementales. Il permet au préfet, garant de la permanence de l'Etat dans le département, d'être joint à tout moment
- à la qualité de l'accueil de la préfecture dans le cadre de la priorité donnée à la satisfaction du public
- à l'accompagnement du service des cartes grises pour l'information des usagers et la prise de rendez-vous.

Pour assurer ces missions, il s'appuie sur l'organisation suivante :

- un tour de service cyclique est planifié par le coordonnateur pôle accueil des Systèmes d'Information et de Communication (S.I.D.S.I.C.) assurant la présence permanente à minima d'un opérateur, un second pouvant être présent hors les périodes de congés
- le standard reprend au bénéfice des agents de la préfecture tous les appels directs non décrochés au bout de 5 sonneries.

et dispose des outils suivants :

- les coordonnées des personnels de permanence de la préfecture et des services déconcentrés de l'Etat
- un répertoire détaillé des différentes missions exercées par les agents de la préfecture
- des annuaires actualisés des agents de la préfecture ainsi que des services déconcentrés de l'Etat (N° de standard et lignes directes des directeurs).

Pour mesurer la qualité de sa prestation, il utilise un logiciel d'analyse du trafic

Une fiche de procédure figurant sur le serveur commun décrit les potentialités de ce tableau d'enregistrement

Les services de la préfecture disposent :

- de la mise à disposition d'un numéro direct pour chaque agent
- d'un accueil téléphonique assuré par les agents de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00
- d'outils de gestion des appels à activer en cas d'absence
- d'un accès réseau aux documents mis en ligne par le standard
- d'indicateurs trimestriels concernant les taux d'appels perdus par poste téléphonique.

Nox pratiques individuelles :

Le standard actualise et met à disposition de tous les agents via le réseau informatique avec le lien ci-dessous :

\\pref23-s-data1\DFS-DATA1\Zone Publique\SIDSIC\Annuaire téléphonique et organigrammes\annuaire interne

les documents suivants :

- l'annuaire et organigramme téléphonique de la préfecture
- l'annuaire et organigramme téléphonique du secrétariat général commun départemental
- l'annuaire téléphonique des services déconcentrés de l'Etat (D.D.T., D.D.E.T.S.P.P.)
- l'annuaire des mairies (nom du maire – horaires d'ouverture de la mairie).

Le standard renseigne les usagers sur les modalités de délivrance des cartes grises et des permis.

Quels sont les bons comportements individuels à adopter en matière d'accueil téléphonique ?

Quels réflexes développer quand je reçois un appel téléphonique qui me concerne ?

Rapidité du décroché :

Nous répondons au plus tard avant la 5^{ème} sonnerie.

Convivialité :

Je me présente de manière cordiale et polie en utilisant la formule : Nom du service obligatoire, de l'agent fortement recommandé, bonjour"...

Exemple : « Préfecture de la Creuse, Madame Lefèvre, Bonjour... »

Je prends également congé de manière cordiale et polie à la fin de l'entretien en utilisant la formule : "Au revoir, Mme, Monsieur. »

Cette formule peut être complétée d'une formule améliorée du type : "bonne journée/soirée".

Qualité de l'accueil téléphonique

Je prends le temps d'écouter attentivement mon interlocuteur et si nécessaire, je l'aide à formuler sa requête pour m'assurer (et lui confirmer) que je l'ai bien compris.

Si besoin, je fais préciser sa demande par des questions plus précises : de quoi s'agit-il ? pour qui ? pour quoi ? etc.

Je veille à garantir une qualité de la réponse apportée :

- je réponds point par point à la question, dans un langage clair et précis
- je vérifie la compréhension du message par le demandeur
- je reformule certains points si besoin
- je prends congé avec courtoisie

Quand je ne peux pas donner l'information immédiatement : je note la demande, le nom et les coordonnées du correspondant et lui indique que je le rappellerai et dans quel délai. Je le rappelle ensuite comme prévu.

J'évite d'utiliser certaines expressions et je privilégie l'emploi de certaines autres :

Ne pas diremais
Rappeler plus tard,...	Je vous invite à rappeler à ...
Je vous le passe (lors d'un transfert d'une communication)...	Je vous mets en relation avec...
Quittez pas...	Patientez quelques instants, je vous prie... Merci de rester en ligne...
C'est de la part de qui ?	Qui dois-je annoncer ?
C'est pour quoi ?	C'est à quel sujet ?
C'est impossible...	Je vous conseille, je vous propose...
« On »	Je, nous
« Allo » ou « Oui, j'écoute »	Préfecture de la Creuse, bonjour !
Je ne sais pas ...	Patientez quelques instants, je me renseigne...
Je n'y peux rien...	Le mieux est de ...
Vous vous trompez ...	Je pense qu'une erreur s'est glissée ...
Vous avez mal compris...	Je veux dire ...
Il est absent, il n'est pas là...	Il est à l'extérieur ou il n'est pas disponible
Il n'y a personne...	Puis-je prendre un message ?
Dans la journée, dans la semaine	A telle heure, tel jour

Quelle conduite adopter quand je reçois un appel téléphonique qui ne m'est pas destiné ?

Je m'assure bien que l'appel ne m'est pas destiné

- Je prends le temps d'écouter attentivement la demande pour pouvoir réorienter l'interlocuteur efficacement
- Je recherche les coordonnées du service destinataire et les donne à l'interlocuteur (dans le cas où la communication serait coupée)
- Je préviens l'utilisateur que je vais procéder au transfert de son appel (« je vais vous mettre en relation avec... , veuillez patienter... »)
- Je mets en attente avec courtoisie le temps d'exposer au service destinataire les motifs de l'appel et m'assurer qu'il s'agit du service compétent pour traiter la demande
- Je transfère : (code R + n° du poste).

En cas de non décroché (heure tardive,...), je reprends la communication après 30 à 40 secondes et invite l'utilisateur à rappeler ultérieurement au numéro du poste téléphonique précédemment indiqué à un moment plus favorable.

Que faire quand un appel téléphonique aboutit sur le poste d'un collègue absent ?

Si je fais partie du même groupement téléphonique, j'intercepte l'appel et prend en charge la communication (code *01).

Si je ne peux y apporter une réponse immédiate, je note la demande, le nom et les coordonnées du correspondant, et je l'assure que je transmets sa requête au plus tôt à la personne ressource qui ne manquera pas de le rappeler. J'informe dans les meilleurs délais le collègue concerné.

Si je suis confronté à un transfert d'appel qui ne peut aboutir, je reprends la communication et propose une solution de rechange : « pouvez-vous rappeler demain à telle heure.... ? » en indiquant à l'interlocuteur le nom de la personne qui pourra répondre à sa demande, son n° de téléphone, et le moment favorable pour la contacter.

Comment éviter les appels perdus lorsque je suis absent ?

Dans la mesure du possible, je prévois d'activer la fonction « renvoi sur occupation » (code *23 + n° du poste). Ainsi, lorsque je suis déjà en ligne, mes appels sont transférés automatiquement vers le poste d'un collègue.

En cas d'absence, je prévois de renvoyer automatiquement mes appels vers un collègue que j'aurais préalablement prévenu. Pour ce faire, j'utilise la fonction « renvoi immédiat » (code *21 + n° du poste).

Pour des absences de courte durée (une journée maximum), je peux utiliser la boîte vocale de mon poste téléphonique. Il s'agit d'un répondeur – enregistreur sur lequel les appelants peuvent laisser des messages. Pour l'activer, utiliser la fonction « renvoi » (code*25).

Dès mon retour, je consulte ma boîte de messagerie en utilisant la fonction « consultation » (code*53).

Comment réagit face à un usager insatisfait de l'accueil téléphonique ?

Si j'ai en ligne un usager mécontent de l'accueil téléphonique, je lui indique qu'il peut déposer une réclamation à ce sujet dans les mêmes conditions que celles touchant les relations entre les usagers et l'administration.

Si le référent qualité est disponible, je lui demande s'il accepte de traiter l'appel téléphonique et de voir avec l'usager si le problème rencontré peut être résolu, s'il n'est pas disponible je note les coordonnées de l'usager et je les adresse au référent qualité afin qu'il le recontacte ultérieurement.

Ces réclamations relatives à l'accueil téléphonique des services de la préfecture sont recevables selon trois voies :

- en renseignant une fiche à déposer dans une des deux boîtes Marianne, situées dans les halls de la préfecture
- par courrier postal, à l'adresse suivante : Préfecture de la Creuse, place Louis Lacrocq, BP 79, 23 011 GUERET Cédex
- par courrier électronique à déposer sur le site Internet de la préfecture de la Creuse : <http://www.creuse.gouv.fr/>

*

LA QUALITE DE L'ACCUEIL A DISTANCE



L'accueil par Internet à la préfecture de la Creuse

Nos engagements de services Qual-e-pref

- Mettre à disposition sur le site Internet de la préfecture de la Creuse, les informations actualisées suivantes :
 - les coordonnées de la préfecture et de la sous-préfecture (adresse, téléphone, fax)
 - les jours et horaires d'ouverture des locaux au public
 - le plan d'accès, les modes de transports et les parkings les plus proches
 - l'organisation générale de la préfecture et de la sous-préfecture (missions et organigramme)
- offrir la possibilité de télécharger des formulaires directement sur le site de la préfecture en lien avec le site service-public.fr
- actualiser les rubriques du site dans un délai de trois jours suivant la modification de leur contenu
- préciser la date de la dernière mise à jour sur la page d'accueil ou sur la page de la rubrique concernée
- offrir la possibilité à tout internaute de faire parvenir une demande d'information en laissant un message sur l'adresse courriel de la préfecture, à partir du site Internet
- faire assurer par le service du courrier la distribution de tous les courriers électroniques aux services concernés dans la demi-journée suivant leur dépôt
- apporter une réponse adaptée pour chaque demande d'information parvenue sous forme électronique
- respecter les délais suivants, s'agissant des réponses aux demandes d'information touchant les prestations soumises à engagements Qual-e-pref (accueil général et relations avec les collectivités locales).

Réponse sous 10 jours ouvrés aux demandes formulées par courriers .

- Le référent qualité transmet sous bordereau la demande écrite ou la réclamation au service compétent
- Le service en charge de la réponse transmet une copie de celle-ci lors de l'envoi au référent qualité qui centralise l'ensemble de ces documents sur un tableau.

Réponse sous 5 jours ouvrés aux demandes formulées par courriel.

- Soit donner une réponse dans la journée à chacun des points de la demande
- Soit délivrer un accusé de réception indiquant le délai prévisionnel de réponse au fond, ou une offre de prise de contact avec les services.

Des fiches de procédure, consultables sur le serveur commun, précisent le rôle de chacun d'entre-nous dans le cadre de la réalisation de cet objectif de qualité de l'accueil par l'intermédiaire du site Internet.

* * *
*

L'Inclusif Numérique

La note du 13 décembre 2017 du Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur détaille aux préfets de département la mise en place pratique de la Convention Nationale entre le Défenseur des Droits et le Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur en vue d'actions en faveur de l'inclusion numérique des usagers rencontrant des difficultés lors des procédures de dématérialisation.

Nos engagements avec Le Défenseur des Droits du Département de la Creuse confronté à un usager rencontrant des problèmes avec les processus de dématérialisation des titres :

- le Défenseur des Droits dispose d'une « porte d'entrée » à la préfecture en la personne du référent qualité
- le défenseur des Droits transmet les problèmes rencontrés par les usagers au référent qualité et met en relation les deux parties.
- le référent qualité prend contact avec l'utilisateur puis relaye le problème aux collègues compétents du service point numérique et ou du bureau de la réglementation et des élections en charge des permis et des certifications d'immatriculation des véhicules.
- le référent qualité informe l'utilisateur et le défenseur des droits de l'évolution du dossier jusqu'à son épilogue final.

* * *
*