



PRÉFÈTE DE LA CREUSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

Services
du Secrétaire
Général

BILAN 2023 QUAL-E-PREF - QUALI-ATE

Réunion du 16 Avril 2024

Le comité de pilotage s'est réuni le mardi 16 Avril 2024 à 10 h 00 salle M.NADAUD à la Préfecture, sous la présidence de M. Ottman ZAIR, Secrétaire Général, afin de faire le bilan de la politique Qualité mise en place à la préfecture en 2023 et de se projeter en 2024 avec la mise en place du nouveau référentiel Quali-ATE au niveau de la préfecture, le tout en concordance avec le suivi du déploiement du référentiel Service Public + au niveau de l'administration territoriale de notre département.

Participaient à cette séance de travail :

- M. Ottman ZAIR, Sous-Préfet de Guéret, Secrétaire Général ;
- Mme Marie-Hélène BOUTEILLE, Directrice des Collectivités et de la Réglementation ;
- M. Franck MARTINIE, Directeur du Secrétariat Général Commun ;
- M. Sébastien NAUDY, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- Mme Fanny TRESPEUX, Adjointe au Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- Mme Catherine DISSOUBRAY, Mission Interministérielle et Projet ;
- Mme Stéphanie CHAUBRON, Cheffe du Bureau des Procédures Environnementales ;
- Mme Gaëlle LIOPE, Cheffe du Bureau départemental de la communication interministérielle ;
- M. Sébastien BARBE, Chef de la Mission Logistique et Entretien ;
- M. Guy BARLET, Chargé de mission Performance.

Excusées :

- Mme Cécile LAVEDRINE, Secrétaire Générale de la Sous-Préfecture d'Aubusson ;
- Mme Delphine BONNIN, Directrice des Collectivités et de la Réglementation ;
- Mme Françoise MATIGOT, Cheffe du Bureau du Soutien à l'Investissement Local.

Monsieur le Secrétaire Général remercie les participants et présente ensuite le déroulé de ce comité :

A: Le suivi de la politique Qualité en CREUSE en 2023 et 2024

1- Les résultats des enquêtes de satisfaction en 2023

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

Satisfaction sur la qualité de l'accueil aux points numériques de la Préfecture

| 4.L'Accueil aux points numériques de la préfecture : | OUI | % OUI | NON | % NON | PAS DE REPONSE |
|--|-----|---------|-----|---------|----------------|
| 4.1 Avant de venir aviez vous essayé de réaliser la procédure depuis chez vous avec votre ordinateur ?(52) | 20 | 38,46 % | 32 | 61,54 % | 0 |
| 4.2 Est ce votre première visite ?(52) | 26 | 50,00 % | 26 | 50,00 % | 0 |
| 4.3 Vous venez pour la réalisation d'une carte grise ?(52) | 27 | 51,92 % | 25 | 48,08 % | 0 |
| 4.4 Vous venez pour la réalisation d'un permis de conduire?(52) | 25 | 48,08 % | 27 | 51,92 % | 0 |

| 5.Le résultat de votre démarche aux points numériques de la préfecture : | OK démarche réalisée ou en bonne voie | % avis OK | Échec | % avis Echec | Manque pièces | % manque pièces | Pas de réponse |
|--|---------------------------------------|-----------|-------|--------------|---------------|-----------------|----------------|
| 5.1 Suite à votre venue au point numérique résultat a été (réponses): | 45 | 86,53% | 3 | 5,77 % | 4 | 7,70 % | 0 |

8. Pouvez vous donner une note entre 1 et 10 sur l'accueil et le travail des personnes qui vous ont aidé dans votre démarche au point numérique et avez vous en plus des remarques ou précisions à apporter sur l'accueil à la préfecture de la Creuse :

Note : 8,96/10

Les différentes remarques ENQUÊTE 2023 :

- * Bien gentil à vous, toujours un guichet à la préfecture.
- * Vraiment un bon accueil.
- * Bonne aide, bons conseils.
- * Compétant, efficace, merci beaucoup.
- * bon accueil sur une procédure complexe.
- * Merci pour l'aide apportée.
- * Aide très utile car beaucoup de beugs.
- * Très bien.
- * Personne agréable et compétente.
- * Accueil satisfaisant mais beug ANTS impossible de régler.
- * Personne agréable et compétente qui m'a bien aidé.
- * Fait en deux min pour un changement d'adresse, avec le sourire et gentille.
- * Merci infiniment.
- * Merci de votre amabilité, gentillesse et compétence.
- * La demande en préfecture a été faire rapidement mais le site de l'ANTS n'est pas un site qui est très opérationnel.
- * Le site de l'ANTS n'a pas fonctionné de chez moi, j'ai du me déplacer en préfecture et la démarche c'est réalisé très vite.
- * L'aide apportée a été très utile, une grande patiente pour des démarches qui restent assez complexe.
- * Très rapide, gentille et accueillante.
- * La personne prénommée Pascale est purement simplement compétente et très agréable.
- * Des solutions ont été trouvés à mon problème au delà de mes espérances. Personne très efficace et compétente qui cherche des solutions.
- * Vous m'avez réconcilié avec l'administration.

ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

1 - Pour mieux vous connaître, cette indication est obligatoire : Dans quel arrondissement êtes vous situé ?

| | Effectifs | % Obs. |
|-------------|-----------|--------|
| Non-réponse | 3 | 2% |
| GUERET | 73 | 48,7% |
| AUBUSSON | 74 | 49,3% |
| Total | 150 | 100% |

Réponses effectives : 147
Taux de réponse : 98%

Non-réponse(s) : 3
Modalité la plus citée : AUBUSSON



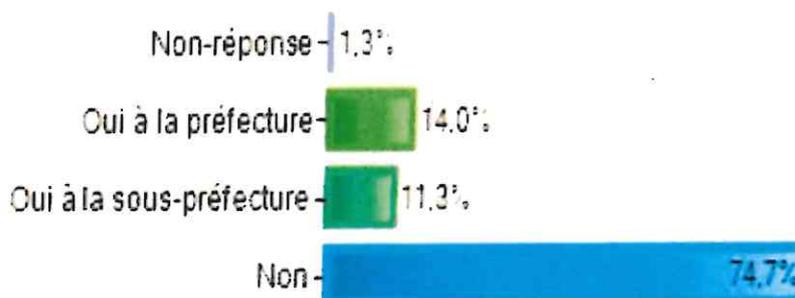
ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

5 - 1. Pour obtenir un conseil ou un renseignement, vous êtes vous déjà déplacé à la préfecture dans les bureaux du contrôle de légalité et de l'intercommunalité ou à la sous-préfecture ?

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------------------|-----------|--------|
| Non-réponse | 2 | 1,3% |
| Oui à la préfecture | 21 | 14% |
| Oui à la sous-préfecture | 17 | 11,3% |
| Non | 112 | 74,7% |
| Total | 150 | |

Réponses effectives : 148
Taux de réponse : 98,7%

Non-réponse(s) : 2
Modalité la plus citée : Non



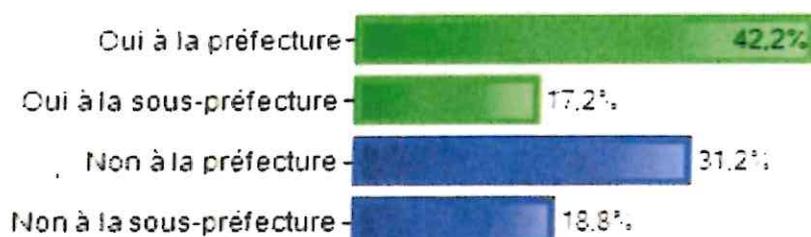
ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

10 - 6. Avez-vous, suite à réception d'une lettre d'observations, essayé d'obtenir des renseignements ou des explications par téléphone.

| | Effectifs | % Obs. |
|---------------------------------|------------------|---------------|
| Oui à la préfecture | 27 | 42,2% |
| Oui à la sous-préfecture | 11 | 17,2% |
| Non à la préfecture | 20 | 31,2% |
| Non à la sous-préfecture | 12 | 18,8% |
| Total | 64 | |

Réponses effectives : 64
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui à la préfecture



11 - 7. Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone?

| | Effectifs | % Obs. |
|---------------------------------|------------------|---------------|
| Oui à la préfecture | 28 | 75,7% |
| Oui à la sous-préfecture | 9 | 24,3% |
| Non à la préfecture | 0 | 0% |
| Non à la sous-préfecture | 0 | 0% |
| Total | 37 | |

Réponses effectives : 37
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Oui à la préfecture

12 - 8. La personne que vous avez eue au téléphone a bien compris votre demande et vous avez été bien informé(e)

| | Effectifs | % Obs. |
|-----------------------------|------------------|---------------|
| Tout à fait d'accord | 29 | 78,4% |
| D'accord | 8 | 21,6% |
| Pas d'accord | 0 | 0% |
| Pas du tout d'accord | 0 | 0% |
| Total | 37 | 100% |

Réponses effectives : 37
Taux de réponse : 100%

Non-réponse(s) : 0
Modalité la plus citée : Tout à fait d'accord

ENQUÊTE COLLECTIVITES 2022 PREFECTURE CREUSE

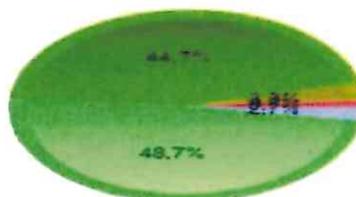
22 - 18. Globalement, diriez vous que l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture et en sous-préfecture sont :

| | Effectifs | % Obs. |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Non-réponse | 4 | 2,7% |
| Très satisfaisant | 73 | 48,7% |
| Satisfaisant | 67 | 44,7% |
| Ni satisfaisant ni insatisfaisant | 5 | 3,3% |
| Insatisfaisant | 0 | 0% |
| Très insatisfaisant | 1 | 0,7% |
| Total | 150 | 100% |

Réponses effectives : 146
Taux de réponse : 97,3%

Non-réponse(s) : 4
Modalités les plus citées : Très satisfaisant; Satisfaisant; Ni satisfaisant ni insatisfaisant

■ Non-réponse
■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Ni satisfaisant ni insatisfaisant
■ Très insatisfaisant



23 - 19. Depuis la dernière enquête de satisfaction menée en 2021, constatez-vous une amélioration de l'accueil et du service rendu ?

| | Effectifs | % Obs. |
|--------------|------------|-------------|
| Non-réponse | 6 | 4% |
| Plutôt oui | 18 | 12% |
| Stabilité | 118 | 78,7% |
| Plutôt non | 4 | 2,7% |
| Cela dépend | 3 | 2% |
| Pas du tout | 1 | 0,7% |
| Total | 150 | 100% |

Réponses effectives : 144
Taux de réponse : 96%

Non-réponse(s) : 6
Modalités les plus citées : Stabilité; Plutôt oui; Plutôt non

■ Non-réponse
■ Plutôt oui
■ Stabilité
■ Plutôt non
■ Cela dépend
■ Pas du tout



2 - Les résultats des indicateurs Qualité en 2023

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

Année 2022 : moyenne 4,6 jours pour 3 réclamations 100 % de réponse .

Année 2023 : moyenne 0,94 jour pour 9 réclamations 100 % de réponse

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

Année 2022 : Délai moyen de réponse 0,66 jours pour 315 courriels, 97,8 % de réponse.

Année 2023 : Délai moyen de réponse 0,96 jour pour 373 courriels, 95,1 % de réponse.

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

Année 2022 : Délai moyen de réponse 4,58 jours pour 34 courriers, 100% de réponse.

Année 2023 : Délai moyen de réponse 2,96 jours pour 15 courriers, 100% de réponse.

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

Au Standard et dans les Bureaux

2021 : de 19.7 à 21 sec

2022 : de 16.7 à 21 sec

2023 : de 13.7 à 15,7sec

Au Bureau des collectivités

2021 : de 5 à 6 sec

2022 : 6 sec les 4 trimestres

2023 : de 5 à 7 sec

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

Au Standard

2021 : de 99,87 à 99,99 %

2022 : de 98,63 à 99,80 %

2023 : de 97,63 à 99,67 %

Appels reçus tous Bureaux

2021 : de 88,06 à 88,45%

2022 : de 88,07 à 92,14%

2023 : de 88,07 à 89,03%

Au Bureau des collectivités

2021 : de 95,12 à 96,33 %

2022 : de 94 à 96,67 %

2023 : de 93 à 97,33 %

Indicateur Qualité 6 Enquête Mystère Téléphonique

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

En 2022 Le résultat est une note de 16,5/20 soit une légère diminution de 0,20 point par rapport à 2020

En 2023 Le résultat est une note de 16,00/20 soit une diminution de 0,5 point par rapport à 2022 .

Indicateur Qualité 7 : Délais de réponse aux mails et aux courriers de demande d'information

Pour l'année 2021, le service a reçu 355 demandes d'information écrite par courriels et 33 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,63 jour (97,5 % 364 demandes), le délai de réponse pour les 33 courriers est de 4,59 jours (94,2 % 35 demandes) .

Pour l'année 2022, le service a reçu 315 demandes d'information écrite par courriels et 34 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,66 jour (97,8% 322 demandes), le délai de réponse pour le courrier est de 4,58 jours (100%).

Pour l'année 2023, le service a reçu 373 demandes d'information écrite par courriels et 15 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 0,96 jour (95,1% 392 demandes), le délai de réponse pour le courrier est de 2,96 jours (100%).

2- - Les résultats des indicateurs Relations avec les Collectivités Territoriales, garanties des libertés publiques et du respect de la loi.

ENGAGEMENT 35-5 Référentiel Quali-ATE: Nous vous transmettons annuellement un bilan des contrôles de légalité et budgétaire

Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire du 29 Janvier 2024 synthétisant les observations effectuées en 2023.

Contrôle budgétaire : Le Bureau « des Collectivités » a réalisé la circulaire du 29 Janvier 2024 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2023 et les budgets 2024.

ENGAGEMENT 35-4 Référentiel Quali-ATE: 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 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%).

En 2022, 15 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 4,80 jours (100%).

En 2023, 17 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 1 jour, les rendez vous se déroulant en moyenne dans les 6,53 jours (100%).

ENGAGEMENT 35-2 Référentiel Quali-ATE: Nous nous engageons à répondre aux demandes d'information dans un délai de 5 jours pour les mails et 10 jours pour les courriers .

Pour l'année 2021, le service a reçu 30 demandes d'information écrite par courriels et 1 courrier. Le délai de réponse pour les 30 courriels a été en moyenne de 0,96 jour (96,7 % 31 demandes), le délai de réponse pour le courrier est de 8 jours (100 % 1 demande) .

Pour l'année 2022, le service a reçu 30 demandes d'information écrite par courriels et 5 courriers. Le délai de réponse pour les 30 courriels a été en moyenne de 2,73 jours (93,5% 32 demandes), le délai de réponse pour les 5 courriers est de 8,8 jours (100% 5 demandes) .

Pour l'année 2023, le service a reçu 45 demandes d'information écrite par courriels et 3 courriers. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 4,57 jours (91,8% 49 demandes), le délai de réponse pour le courrier est de 4,8 jours (100%) .

Les améliorations et corrections devant être apportées aux mauvais résultats de certains indicateurs.

Le référent qualité indique que concernant la détérioration des résultats de l'indicateur 6, la dégradation que l'on retrouve également mais dans une moindre mesure à l'indicateur 5, il serait peut être opportun de faire un rappel aux services des consignes téléphoniques que les fonctionnaires doivent appliquer afin de faire remonter les taux de décroché. Monsieur le Secrétaire Général valide cette proposition

3- Les Améliorations apportées concernant l'accueil des usagers en 2023

1-Une rénovation matérielle de la verrière du hall ERIGNAC accueil principal de la préfecture



B : La mise en place du référentiel Quali ATE à la préfecture de la Creuse en 2024

I- Présentation du référentiel Quali-Ate

Le référentiel Quali-ATE s'inscrit dans la continuité des précédentes démarches en modernisant la démarche qualité grâce à une simplification de la rédaction des engagements et un assouplissement des modalités de preuve. Elle prend aussi en compte les grandes orientations récentes du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer dans le cadre des missions prioritaires des préfectures 2022-2025 et du plan stratégique de l'administration territoriale de l'État. Le référentiel s'attache également à prendre en compte les engagements Services Publics +, témoignant ainsi de la volonté du ministère d'ancrer sa démarche dans le programme interministériel, porté par le gouvernement, de qualité de service rendu aux usagers. Ce nouveau référentiel comporte 8 engagements



2- Présentation du référentiel Service Public +

La qualité des services rendus aux Français par les administrations est une priorité du Gouvernement. C'est le sens de Services Publics +, le programme d'amélioration continue de toutes les administrations en contact avec le public. Plus de 3,7 millions d'agents sont mobilisés dans près de 50 grands réseaux de services publics et 14 ministères.

Ce programme fait des avis des Français la clé de la transformation des services publics avec un objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

Basé sur l'écoute des usagers, Services Publics + permet d'identifier des actions d'amélioration concrètes des services publics en associant sur le terrain les agents, les élus locaux et les partenaires.

Avec Services Publics +, 3,7 millions agents publics prennent 8 engagements communs pour répondre aux attentes prioritaires des Français.

Les 8 engagements sont :

- 1-Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur* ;
- 2-Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics ;
- 3-Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle ;
- 4-Votre demande est traitée dans les délais annoncés ;
- 5-Vous disposez d'une information claire, simple et accessible ;
- 6-Vous avez accès à nos résultats de qualité de service ;
- 7-Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu ;
- 8-Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement.

La plateforme Services Publics + (plus.transformation.gouv.fr) donne la possibilité à tous les Français de partager leur avis sur les services publics pour obtenir une réponse de l'administration concernée et ainsi de contribuer à l'amélioration des services publics, mais également de connaître les résultats des services publics près de chez eux ou encore de participer à un panel de simplification des communications administratives.

3- Concordance entre les engagements de service des référentiels Quali-ATE et Service Public +

Le module 1 Qualité de service du référentiel comporte les 8 engagements du référentiel SP+ dont l'engagement 8 nouveau qui concerne l'écoresponsabilité. Le Bureau de la Performance de l'Administration Territoriale de L'État a donc dans le référentiel du ministère de l'Intérieur indiqué à côté des engagements les correspondances ou non de l'engagement identique concernant Service Public + ce qui permet ainsi de savoir qu' en respectant un engagement Quali-ATE marqué du sigle SP+ on respecte un engagement identique dans le dit référentiel

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.



2. Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel.



3. Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches.

II- Les modules choisis, les audits interne et externe, la calendrier et les modalités de la mise en place

Le module 1 Qualité de service et relations aux usagers et le module 2 pilotage doivent être obligatoirement pris par les préfetures et sous-préfetures désirant être labellisés, 2 autres modules optionnels doivent être obligatoirement choisis parmi les 6 autres restant.

Le comité de pilotage décide de conserver en module optionnel le module 5 relations avec les collectivités territoriales, garanties des libertés publiques et du respect des lois et décide de prendre comme deuxième module optionnel le module 6 pilotage des politiques interministérielles.

La labellisation se déroulerait selon le calendrier suivant :

- Un Comité Local des Usagers et d'Amélioration Continue C.L.U.A.C. avec les différents représentants des usagers, afin de faire un sur la mise en place des référentiels SP+ et Quali-ATE dans les différentes administrations territoriales (Préfecture, Direction départementale des Territoires (D.D.T.) , Direction Départementale de L'Emploi du Travail et de la Protection des Populations (D.D.E.T.S.P.P). Ce comité se tiendra le 21 Mai 2024 en préfecture.
- Un audit interne réalisé par Monsieur AUDOIRE qui se déroulera les 06 et 07 Juin 2024.
- Un audit externe réalisé par la société AFNOR qui aura lieu durant 1,5 jours la première semaine de Juillet 2024.

Pour la complétude et la mise à jour des différents dossiers informatiques concernant la Qualité que l'on trouve sur la rubrique commun de la zone publique (dans la 1 ère rubrique) en suivant le lien ci joint : <\\at.int\zso-pref23-dfs\Gueret\Zone Publique> , Monsieur le Secrétaire Général précise qu'avec l'aide du référent qualité, chaque Chef (fe) ou responsable de bureau qui sera audité (e) est responsable de son dossier.

Le référent qualité propose de soumettre à l'approbation du comité, la mise à jour de la fiche de procédure concernant la mise en ligne des changements d'horaires pour l'accueil téléphonique ou physique des usagers dans les services et bureaux.

La fiche comportant le circuit de remontée des informations avec les responsables qui en sont chargés est adoptée à l'unanimité.

Avec l'aide du service communication, la charte de l'utilisateur et le guide de l'accueil usagers vont être réactualisés.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général après avoir remercié l'ensemble des participants et féliciter l'ensemble des agents pour ces résultats, clôture la séance à 12 h.

Le Secrétaire Général,



Ottman ZAIR.