



## COMPTE-RENDU DU BILAN ANNUEL QUALIPREF 2015 PRÉSENTÉ EN COMITÉ TECHNIQUE DE LA PRÉFECTURE LE 25 AVRIL 2016

Le bilan élaboré annuellement examine l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction, des audits interne et externe, des réclamations, des besoins en formation. Celui de 2015 a été présenté en COPIL-comité de suivi Qualipref le 11 avril 2016 et inclut 6 documents (tableau de bord de suivi des indicateurs de qualité, résultats et analyses des 2 enquêtes de satisfaction, résultats de l'audit AFNOR, plans des actions, planning de la démarche).

### LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

**39 indicateurs** mesurent le **respect des engagements** des deux modules « **relation générale avec les usagers** » et « **relations avec les collectivités territoriales** » et **4 indicateurs** relèvent du **pilotage** et du **suivi Qualipref**. Ils sont suivis à partir d'un tableau de bord complété trimestriellement et présenté lors des comités de pilotage/de suivi Qualipref.

En 2015, **38 indicateurs sur 39** ont atteint les **objectifs** fixés.

#### ► **MODULE « RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS » :**

L'enquête annuelle de satisfaction sur l'accueil en préfecture a donné de remarquables résultats. **98,4 % d'usagers satisfaits** (+ 8 points par rapport à 2014).

\* *L'information sur l'orientation et les conditions d'accueil* : 98,4 % à 100 % d'usagers satisfaits

\* *Un accueil attentif et courtois* : 92 % à 97 % d'usagers satisfaits

\* *A votre écoute pour progresser* : **205 réclamations reçues en 2015**

Taux de réponses dans les 15 jours ouvrés : 99,3 % (délai moyen de 1,8 jours)

89 % et 100 % de satisfaits sur le délai de réponse et les réponses apportées.

#### ● **ACCUEIL PHYSIQUE :**

\* *L'orientation et la prise en charge* : 96 % et 92 % d'usagers satisfaits

\* *Le confort des espaces d'accueil* : 94 % d'usagers satisfaits

\* *Une organisation adaptée pour limiter l'attente* : 94 % d'usagers satisfaits

#### ● **TÉLÉPHONIE :**

\* *Un accueil téléphonique attentif et efficace* :

**90%** de satisfaits de l'accueil téléphonique (+16 points par rapport à 2014)

88 % et 88,5% de satisfaits des transferts d'appels et des appels décrochés en 4 sonneries.

\* *Le Serveur Vocal Interactif (SVI) informe de manière simple et met en relation avec un agent* : 81 % d'usagers satisfaits.

● **INTERNET** : 97 % d'usagers satisfaits (+ 8 points par rapport à 2014)

● **COURRIERS ET COURRIELS** : les réponses aux demandes d'information

\* *Les courriers/courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs*

\* *La réponse est apportée dans un délai maîtrisé* :

90,7% de réponses aux courriers dans un délai de 15 jours ouvrés (délai moyen 6 jours)

95,4 % de réponses aux courriels dans un délai de 5 jours ouvrés (délai moyen 2 jours).

1766 courriels et 203 courriers ont été reçus et enregistrés par la cellule courrier du BIILM en 2015 dans les tableaux de suivi Qualipref.

### ► **MODULE « RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES » :**

Les résultats obtenus par la DCLPE lors de l'enquête annuelle de satisfaction sont excellents (satisfaction globale : 97,3%).

\* *Satisfaction des élus sur l'accueil et la précision des informations* : 97 % et 100 %.

\* *Nombre de saisines de la chambre régionale des comptes* : 1.

\* *Réponses aux demandes d'information et/ou de conseil exprimées par courrier et par courriel* :

97,7 % de réponses apportées sous 15 jours ouvrés (délai moyen 10,6 jours)

92,9% de réponses apportées sous 5 jours ouvrés (délai moyen 2,4 jours).

79 demandes de conseil ou d'information ont été enregistrées et traitées en 2015 dans le tableau de suivi Qualipref des collectivités locales contre 205 en 2014.

\* *Les rendez-vous accordés aux élus* : 100 % des élus reçus satisfaits.

La circulaire annuelle synthétisant les observations relevées à l'occasion du contrôle de légalité signée par le Préfet le 6 juillet 2015 a été diffusée à l'ensemble des mairies, des établissements publics de coopération intercommunale et des établissements publics locaux.

## LES ENQUÊTES DE SATISFACTION ET LES AUDITS :

\* 2 enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2015 pour chacun des deux modules :

- Relations avec les collectivités territoriales : 103 réponses, taux de participation de 42,6% ;

- Relation avec les usagers : 208 questionnaires recueillis dans le hall d'accueil et 67 questionnaires complétés au téléphone. Dans le même temps, 2 enquêtes mystères ont été réalisées auprès des services : 18 appels téléphoniques et 9 courriels envoyés par le point « Contacts » du site Internet Départemental de l'Etat.

Les résultats et analyses de ces enquêtes ont été présentés en comité local des usagers le 12 novembre 2015 et en COPIL/comité de suivi Qualipref le 19 novembre 2015.

\* 2 audits ont été réalisés pour évaluer le respect des engagements sous le référentiel Qualipref 2.0 : 1 audit interne (14 septembre 2015), 1 audit externe (26 novembre 2015).

## LE COMITÉ LOCAL DES USAGERS :

Le comité local des usagers s'est réuni à la préfecture de la Charente le 12 novembre 2015. Les points suivants ont été examinés : résultats des 2 enquêtes de satisfaction, tableau de suivi des indicateurs de qualité, synthèse des réclamations par thème (janv. à sept. inclus), plan des améliorations 2015/2016, questions/réponses des usagers, engagements du nouveau référentiel de qualité Qualipref 2.0.

## LE PLAN D'ACTIONS MIS EN OEUVRE :

Afin de satisfaire au mieux les attentes des usagers et des élus, des actions correctives sont mises en place pour lever les difficultés perçues lors des audits, des enquêtes de satisfaction et de la réunion du comité local des usagers. 21 actions qui ont été réalisées en 2015.

## LA FORMATION DES AGENTS :

Suite aux résultats de l'audit interne du 14 septembre 2015, 2 nouveaux documents ont été confectionnés pour compléter le suivi des formations des agents du périmètre Qualipref : une fiche de suivi du tutorat et un tableau de restitution sur 4 ans des formations suivies par les agents du périmètre Qualipref. Une formation sur l'accueil téléphonique est prévue localement en 2016.

**EN CONCLUSION**, la préfecture de la Charente a adopté en 2015 un nouveau référentiel de qualité « Qualipref 2.0 ». Cette labellisation a nécessité un travail conséquent pour répondre aux nouveaux engagements. D'excellents résultats ont été obtenus lors des enquêtes de satisfaction et de l'audit de passage Qualipref 2.0 réalisé par l'AFNOR grâce à la mobilisation constante des agents pour satisfaire les usagers et les élus.