

## Compte-rendu 2016 des démarches de qualité et d'amélioration des processus – présentation en comité technique du 27 mars 2017

Le bilan 2016 a été réalisé le 3 février 2017 et présenté en réunion du COPIL-comité de suivi Qualipref le 15 mars 2017. Il comprend 4 annexes : tableau de bord des indicateurs de qualité, résultats et analyse de l'enquête annuelle de satisfaction sur la relation générale avec les usagers, plan des actions d'amélioration et planning de la démarche.

### 1 - LES INDICATEURS DE QUALITÉ :

**39 indicateurs** mesurent le **respect des engagements** des deux modules « **relation générale avec les usagers** » et « **relations avec les collectivités territoriales** ».

**2 indicateurs** indiquent le nombre de réunions du **COPIL/Comité de suivi Qualipref** et du **Comité local des usagers**.

Les indicateurs de qualité sont suivis à partir d'un tableau de bord complété trimestriellement et commenté lors des réunions du COPIL/Comité de suivi Qualipref. Il est en ligne sur l'Internet départemental de l'État et l'intranet de la préfecture. Les résultats intègrent aussi les résultats des enquêtes annuelles de satisfaction.

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

##### ■ **DISPOSITIONS GÉNÉRALES :**

\* *L'information sur les conditions d'accueil dans les services* : 92 % de satisfaits

\* *Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal* : de 93 % à 99 % de satisfaits

\* *A votre écoute pour progresser* : 264 réclamations reçues et traitées dans un délai moyen de 2,6 jours.

Taux de réponses dans les 15 jours ouvrés : 99,3 %

Taux de satisfaction des usagers sur le délai et la qualité de la réponse : 80 % à 100 %.

##### ■ **ACCUEIL PHYSIQUE :**

\* *L'orientation vers le bon service et la prise en charge* : de 94 % à 98 % de satisfaits.

\* *Le confort des espaces d'accueil* : 95 % de satisfaits.

\* *Une organisation adaptée pour limiter l'attente* : 93,6 % de satisfaits.

##### ■ **TÉLÉPHONIE :**

\* *Un accueil téléphonique attentif et efficace* : 87 % de satisfaits.

\* *Le Serveur Vocal Interactif (SVI) informe de manière simple et met en relation avec un agent* : 83 % de satisfaits.

■ **INTERNET** : 92 % de satisfaits du site Internet Départemental de l'État.

■ **COURRIERS ET COURRIELS** : 2403 courriels de demandes d'information reçus et traités dans un délai moyen de 3,1 jours dont 90,2 % dans un délai de 5 jours ouvrés.

427 courriers de demandes d'emploi ou de stage et de demandes de code télépoints reçus en préfecture et traités dans un délai moyen de 3,6 jours dont 93,9 % dans un délai de 15 jours ouvrés.

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

■ **Nombre de saisines de la chambre régionale des comptes** : 5.

■ **Réponses aux demandes d'information et/ou de conseil exprimées par courrier et par courriel** : 157 demandes reçues :

courrier : 100 % de réponses apportées sous 15 jours ouvrés dans un délai moyen de 7,8 jours

courriel : 93,7 % de réponses apportées sous 5 jours ouvrés dans un délai moyen de 2,5 jours.

■ **Les rendez-vous accordés aux élus :**

100 % de rendez-vous fixés dans le délai de 4 jours ouvrés

96,2% de rendez-vous tenus dans un délai de 10 jours après la prise de rendez-vous

91,7 % de satisfaits sur les rendez-vous accordés.

La **circulaire annuelle synthétisant les observations relevées à l'occasion du contrôle de légalité** signée par le Préfet le **31 août 2016** a été diffusée à l'ensemble des mairies, des établissements publics de coopération intercommunale et des établissements publics locaux.

► **SUIVI ET PILOTAGE DE LA DÉMARCHE :**

Le **COPIL/Comité de suivi Qualipref** s'est **réuni 3 fois** en 2016 à la suite du comité de suivi de la performance : 11 avril, 15 septembre et 16 décembre.

La **réunion du comité local des usagers** s'est tenue le **8 décembre 2016**.

**3 – LES ENQUÊTES DE SATISFACTION :**

L'enquête de satisfaction sur **l'accueil des usagers en préfecture** s'est déroulée du **10 au 14 octobre :**

202 questionnaires ont été complétés dans le hall d'accueil de la préfecture

66 questionnaires ont été complétés au téléphone

23 appels téléphoniques mystères ont été passés dans les services

11 courriels envoyés par le point « Contacts » du site Internet Départemental de l'Etat.

L'enquête de satisfaction sur les **relations avec les collectivités territoriales** s'est déroulée du 15 novembre 2016 au 30 janvier 2017. Lors de la réalisation du bilan des démarches de qualité et d'amélioration des processus, les questionnaires reçus n'avaient pas encore été exploités.

**4 – LE COMITÉ LOCAL DES USAGERS :**

Lors de la séance du comité local des usagers le **8 décembre 2016** à la préfecture de la Charente, les points suivants ont été examinés : les résultats des enquêtes de satisfaction sur l'accueil des usagers en préfecture, le tableau de bord de suivi des indicateurs de qualité, la synthèse des réclamations des usagers, le plan des améliorations 2016/2017, l'examen de quelques courriels type de réponses apportées aux usagers, la réforme de l'accueil des usagers en préfecture (PPNG).

Le compte-rendu de cette séance a été envoyé à l'ensemble des membres du comité local des usagers et mis en ligne sur l'Internet départemental de l'Etat dans la rubrique Qualipref.

**5- LE PLAN D' ACTIONS MIS EN OEUVRE :**

En 2016, ce sont **8 mesures d'amélioration** qui ont été mises en œuvre dont 2 sont toujours en cours. Le plan d'actions est affiché dans le hall d'accueil de la préfecture. Il est consultable sur le site Internet Départemental de l'Etat - rubrique Qualipref.

**6 – LA FORMATION DES AGENTS :**

En 2016, les agents n'ont pas suivi de formation spécifique d'accueil. En effet, ceux impactés par PPNG ont été mobilisés par des formations « métier » en vue de leur réaffectation sur d'autres missions à la fermeture des guichets « droits à conduire » et « cartes grises ».

**7 – LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DÉPLOYÉE À LA CELLULE ARMES :**

Dans le cadre de la mise en œuvre du « plan armes » du ministère de l'intérieur, des dispositions ont été prises afin d'homogénéiser l'application des textes législatifs et réglementaires sur le territoire national.

A la demande du ministère, des chantiers lean ont été menés dans toutes les préfectures. En Charente, le chantier lean a été déployé au sein de la cellule armes du bureau des élections et de la réglementation générale durant le second semestre 2016 selon le calendrier suivant :

- une **phase « diagnostic »** le **14 juin** sous forme d'un atelier de travail pour cartographier les processus de délivrance de détention et d'acquisition d'armes des catégories B, C, D1 et des processus de dessaisissement des armes ;

- une **phase « amélioration »** le **28 juin** toujours sous forme d'un atelier de travail pour réfléchir sur les pistes d'amélioration des processus et élaborer un plan d'actions. Ainsi, 5 thématiques ont été retenues :
- optimiser le traitement des dossiers,
  - optimiser les relations avec les partenaires,
  - faciliter la production de statistiques,
  - optimiser le classement et l'archivage,
  - faciliter la vie d'équipe.
- 28 actions** ont été **inscrites** au plan et **25** ont été **mises en œuvre**.

\*\*\*\*\*

**EN CONCLUSION**, la préfecture de la Charente a maintenu des résultats tout à fait satisfaisants dans un contexte de mise en œuvre du Plan « préfectures nouvelle génération » qui aboutira, au 1<sup>er</sup> novembre 2017, à la fermeture des guichets des « cartes grises » et des « droits à conduire ». L'objectif principal de l'année 2017 sera d'informer les usagers, par tous les supports de communication possibles, sur l'accomplissement des démarches administratives par voie numérique.