



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Réunion du comité local des usagers - démarche qualité « Qual-e-Pref »

Préfecture du Gers
24 juin 2022

Ordre du jour



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

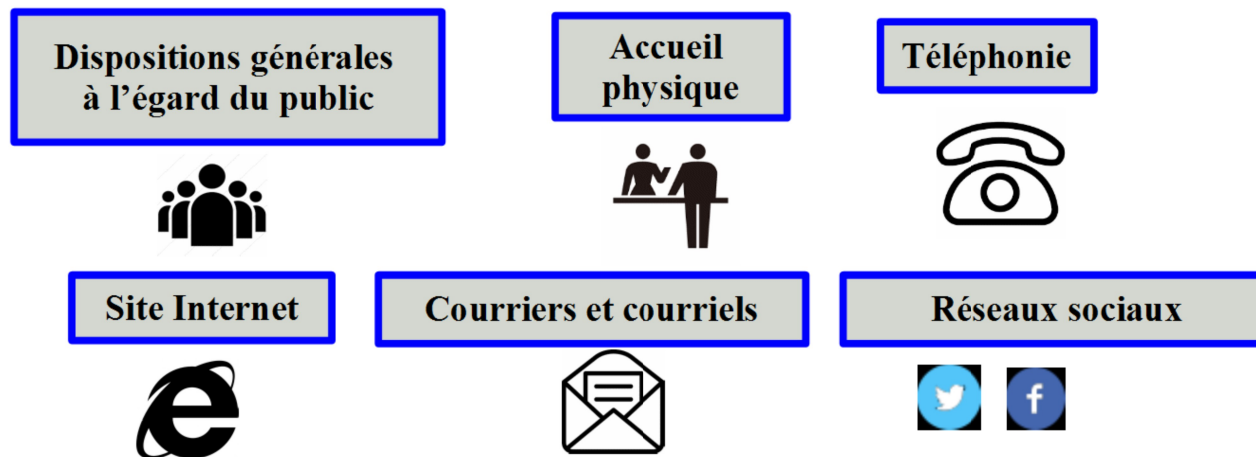
- ◆ présentation de la démarche qualité
- ◆ l'accueil à la préfecture : de quoi s'agit-il ?
- ◆ Résultats de l'enquête mystère téléphonique
- ◆ Synthèse de l'enquête de satisfaction accueil préfecture
- ◆ Zoom accueil Personnes à Mobilité Réduite ou en difficulté
- ◆ Information des courriers et courriels type
- ◆ Présentation des indicateurs de qualité Qual-e-Pref
- ◆ Bilan d'étape des actions qualité réalisées en 2022
- ◆ Actions en cours ou à réaliser en 2022
- ◆ Questions diverses

présentation de la démarche qualité

... une priorité gouvernementale et ministérielle

... pour la préfecture du Gers une démarche engagée depuis plus de 10 ans. En 2022, la démarche qualité tient compte de l'évolution des usages numériques, c'est Qual-e-pref

- 20 engagements sur l'accueil général



- 10 engagements sur l'accueil des usagers étrangers

annexe 1 :

les engagements qualité de la préfecture du Gers



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

l'accueil à la préfecture : de quoi s'agit-il ?

Exemple de l'accueil physique sur une semaine type en 2022 :

- ➔ **100 usagers à l'accueil général** (renseignements)
- ➔ **100 usagers rdv service des migrations**
- ➔ **11 usagers rdv point d'accueil numérique**
- ➔ **9 usagers rdv avec d'autres services**



l'accueil à la préfecture : de quoi s'agit-il ?

Accueil général – renseignements tous services	Au guichet du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
Accueil téléphonique 05.62.61.44.00	Du lundi au vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 En dehors des horaires bascule sur le standard de la préfecture de région
	Serveur vocal interactif 24H/24H
Point d'accueil numérique	UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi : 8h30 - 11h30 Mercredi : 8h30-11h30/13h30-16h
Service des migrations et de l'intégration (étrangers) Droit au Séjour	UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS (du lundi au vendredi)
Autres services	UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS

Les agents du standard téléphonique

20 questions lors d'appels mystères réalisés par 12 responsables qualité d'autres préfectures [annexe 2](#) :

- 100 % des appels pris en charge
- 95 % présence de la formule d'accueil
- 95 % formule de courtoisie
- 95 % formule de prise de congé
- Les agents de l'accueil téléphonique ont donné un premier niveau de renseignement sur 75 % des questions, les 25 % restantes ont été transférées aux services compétents (questions surlignées en jaune en annexe 2).

Conclusion : Les agents de l'accueil téléphonique sont expérimentés et donnent une réponse à l'utilisateur dans 3 appels sur 4. Ils constituent un filtre efficace pour éviter d'encombrer les services.

Les résultats ont été présentés aux agents les 21 et 22 mars 2022

Test du Serveur Vocal Interactif - SVI

- ✓ **Renseignement sur les horaires d'ouverture ou bien sur la prise de RDV et les modalités d'accès**
- ✓ **Incitation à consulter les sites internet officiels ainsi que la rubrique relative aux démarches pour la constitution du dossier**
- ✓ **Nb limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information**
- ✓ **Mise en relation avec une personne physique pendant les heures ouvrées**

- ✗ **Pas de présence de la phrase d'engagement dans la démarche qualité (prochaine mise à jour)**

Points forts de l'accueil téléphonique

- La **courtoisie et le professionnalisme** des standardistes soulignés par plusieurs enquêteurs/usagers
- des **réponses ou des solutions apportées** à chaque demande
- **des réponses précises et claires** ont été fournies
- les différents **interlocuteurs sont bien identifiés et leurs coordonnées transmises** à l'utilisateur

Les points de progression

- Les agents des bureaux métiers sont moins habitués à l'accueil téléphonique, les réponses peuvent être expéditives. Il convient de les sensibiliser sur la forme des réponses à donner aux usagers.
- L'orientation vers les sites internet officiels si la demande porte sur une information générale n'est pas systématique.

Synthèse de l'enquête de satisfaction accueil préfecture

Questionnaire en ligne présenté en [annexe 3](#) :

65 répondants, l'enquête de satisfaction se poursuit ...

- Prise en compte handicap : 1 seul répondant, pas représentatif
- Plus de 80 % des usagers viennent pour une démarche relative au séjour
- 88 % ont consulté et trouvé des informations sur l'internet de la préfecture
- 86 % satisfaits du délai d'obtention du RDV
- 89,5 % satisfaits de la courtoisie des agents
- 85,8 % satisfaits de leur disponibilité
- 87,5 % satisfaits de la clarté des infos fournies
- 96,4 % satisfaits du confort des locaux
- 89,5 % globalement satisfaits de l'accueil à la préfecture

Zoom accueil PMR




**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Visite de Mme Odile Le Galliotte Directrice de APF France Handicap
pour le Gers le 21 avril 2022

Des aménagements à prévoir sur la porte d'entrée de l'accueil général :

- Installer un bouton sonnette plus bas avec un pictogramme  accompagné du mot «assistance».
- Rajouter sur la porte vitrée extérieure à une hauteur de 1m10 une bande contrastée pour les déficients visuels.
- Nécessité de réaliser un petit chanfrein sur la minimarche seuil en pierre de cette même porte .

Les toilettes handicapées au rez de chaussée du bâtiment A :

- Supprimer le groom car il constitue un frein pour une porte déjà lourde.
- Déplacer la patère à vêtement car elle est trop haute pour une personne à fauteuil roulant.
- Créer un contraste pour les déficients visuels avec des bandes adhésives afin de pouvoir repérer le mobilier

Porte de d'accès de la cour vers la sortie du bâtiment C :

- Le bouton d'ouverture n'est pas accessible pour une personne en fauteuil roulant : déplacer sur l'autre angle.
- La porte vitrée devrait être également équipée d'un bande contrastée au niveau inférieur (1,10 m environ).

Accueil des déficients auditifs :

Installation d'une boucle magnétique pour malentendants avec signalétique adéquat.

Fournir quelques masques inclusifs transparents aux agents d'accueil pour permettre la lecture sur les lèvres.

Information courrier- courriel type



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- Courriel de réponse automatique prefecture@gers.gouv.fr ou formulaire de contact du site internet de la préfecture [annexe 4](#)
- Courrier de réponse pref-sejour-etrangers@gers.gouv.fr [annexe 5](#)
- Lettre type d'accusé réception de dépôt de dossier par un usager étranger et proposition de rendez-vous [annexe 6](#)
- Lettre type de demande de pièces complémentaires lors du renouvellement de titre de séjour [annexe 7](#)

Présentation des indicateurs QeP



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ces indicateurs reprennent les résultats des différentes enquêtes de satisfaction et seront publiés sur l'internet de la préfecture

Indicateurs qualité enquêtes de satisfaction sur l'accueil à la préfecture du Gers		%
Taux de satisfaction des usagers accompagnés par le médiateur numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sur le point numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	79,00 %
Satisfaction des modalités de prise de RDV au point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	95,00 %
Satisfaction du confort et de la propreté du point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction du délai d'obtention d'un rendez-vous avec les services de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	86,00 %
Satisfaction sur la courtoisie des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Satisfaction sur la disponibilité des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	85,80 %
Satisfaction sur la clarté des informations fournies	Enquête 2022 panel de 57 répondants	87,50 %
Satisfaction sur le confort des locaux d'accueil des usagers	Enquête 2022 panel de 57 répondants	96,40 %
Satisfaction globale sur l'accueil à la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Accueil téléphonique : satisfaction sur la courtoisie des agents	Enquête mystère téléphonie 2022	97,50 %
Accueil téléphonique: % d'appels pris en charge pendant heures d'ouverture	Enquête mystère téléphonie 2022	100,00 %
Taux d'appels décrochés	logiciel de gestion interne	90,00 %

Présentation des indicateurs QeP



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

depuis janvier 2022

Indicateurs qualité préfecture du Gers

Nom indicateur	périodicité/ commentaire	objectif	Janvier 2022	Février 2022	Mars 2022	Avril 2022	Mai 2022
Taux de connexions au site IDE	Indicateurs mensuel	5,00 %	32,37 %	21,76 %	26,00 %	49,74 %	21,94 %
Taux d'engagement réseaux sociaux	Indicateurs mensuel	2,00 %	5,21 %	4,88 %	4,94 %	6,29 %	5,91 %
Taux d'appels décrochés	Indicateurs mensuel	90,00 %	89,65 %	90,32 %	89,25 %	87,67 %	88,19 %
Taux de dossiers de fraude documentaire détectés SMI	Indicateurs T4 2021	0,50 %	0,59 %	0,61 %	0,55 %	0,63 %	0,62 %
Délai moyen de traitement des demandes d'admission au séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	40	57	49	54	53
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	67	52	51	44	53
Délai moyen de traitement des courriels	échantillon de 46 mails février-mars 2022	5 jours maxi	1	1	1	1	1
Délai moyen de traitement des courriers	pas de courrier de demande d'information	10 j maxi	-	-	-	-	-
Délai moyen de traitement des réclamations	2 réclamations en février 2022	maxi 5 jours	1	1	1	1	1
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre d'usager inscrits au point numérique	nombre d'usager par mois	pas d'objectif	47	36	44	44	36
Taux de mise à jour du site internet	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Définitions des indicateurs [annexe 8](#)



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Relance de la démarche qualité depuis décembre 2021

(stoppée en 2020 et 2021 suite au COVID) :

- ✓ Réalisation d'un autodiagnostic partagé avec les services et suivi par un comité de pilotage (depuis janvier 2022).
- ✓ Mise en place de groupe de travail thématique pour améliorer la qualité du service rendu à l'usager. (janvier-février 2022).
- ✓ Réalisation d'une enquête mystère sur la téléphonie, (février - mars 2022).
- ✓ Réalisation d'une enquête de satisfaction sur l'accueil à la préfecture (de janvier à avril 2022).
- ✓ Réalisation d'un audit interne pour l'évaluation de notre démarche qualité. (mai 2022).



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Améliorer la communication:

- ✓ Mise à jour de l'affichage des informations générales pour les usagers à l'accueil (janvier 2022)
- ✓ Enrichissement de la rubrique qualité sur le site internet des services de l'État (mai – juin 2022)
- ✓ Mise en place d'indicateurs de suivi de la qualité et affichage des ces indicateurs sur le site internet. (juin 2022)
- ✓ Formalisation des procédures de la communication sur les réseaux sociaux (juin 2022)
- ✓ Mise à jour du site internet pour rendre plus lisible les démarches à destination des usagers étrangers (Mars 2022)



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Impliquer et former les agents:

- ✓ Implication des agents lors de communication par courriel interne. Possibilité de signaler des dysfonctionnements ou de proposer des améliorations sur une boîte courriel dédiée à la qualité (mai 2022)
- ✓ Création d'une base documentaire sur l'intranet à destination des agents pour favoriser la qualité (Mai 2022)
- ✓ Mise en place d'une action de formation spécifique sur l'accueil des usagers selon les exigences Qual-e-pref à la préfecture - session de 2 jours pour 10 agents (juin 2022)
- ✓ Mise en place d'une formation par tutorat d'un mois pour le médiateur numérique arrivé le 1^{er} avril 2022. (avril 2022)

Renforcer l'accessibilité:

- ✓ Faciliter l'accès des usagers en situation de handicap ou en difficulté suite aux préconisations de Madame LE GALLIOTTE Directrice de APF France Handicap pour le Gers. Travaux demandés en mai 2022
- ✓ Rappels aux agents des consignes en matière d'accueil des personnes à mobilité réduite ou en difficultés (janvier 2022)

Actions en cours et à venir:

- ✓ Travaux d'accessibilité demandés comme indiqué précédemment
- ✓ Réalisation d'un nouveau registre accessibilité à diffuser sur internet
- ✓ Amélioration de l'arborescence du serveur vocal interactif lors d'une prochaine mise à jour
- ✓ Action de sensibilisation des agents du service migration sur la fraude documentaire
- ✓ Demande d'un audit externe en vue de la labellisation Qual-e-pref de la préfecture par l'organisme certificateur SOCOTEC

Questions diverses ?