

# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

## Point de situation 2013 et enjeux du passage à QUALIPREF 2.0

### Introduction

A : Le Référentiel QUALIPREF2, l' application à la Préfecture de La Creuse, les Résultats des indicateurs en 2013.

1- Résultats des enquêtes ( satisfactions Usagers 2013 et Collectivités 2013)

2- Les propositions d'amélioration proposées par le Comité de Pilotage en Janvier 2014

B : le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2013.

C : Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.

D : Questions diverses

# Introduction

- Le Réseau des Préfectures et Sous- préfetures délivre chaque année 20 millions de titres et documents, il constitue donc la partie la plus visible de l'État sur le territoire et son premier service en terme d'accueil des usagers, des élus et des partenaires socio-économiques.
- Volonté des pouvoirs publics depuis 2005 que l'ensemble des Préfectures et Sous-Préfectures s'engage dans une démarche de labellisation ou certification (MARIANNE, ISO-9001, Qualipref) afin que la Qualité du Service rendu au Public soit améliorée et reconnue .
- La Préfecture de la Creuse fait partie des premières préfetures qui se sont engagées dans la démarche Qualipref en 2007.

# A:Les référentiels QUALIPREF- QUALIPREF2, les applications à la Préfecture de la Creuse

3

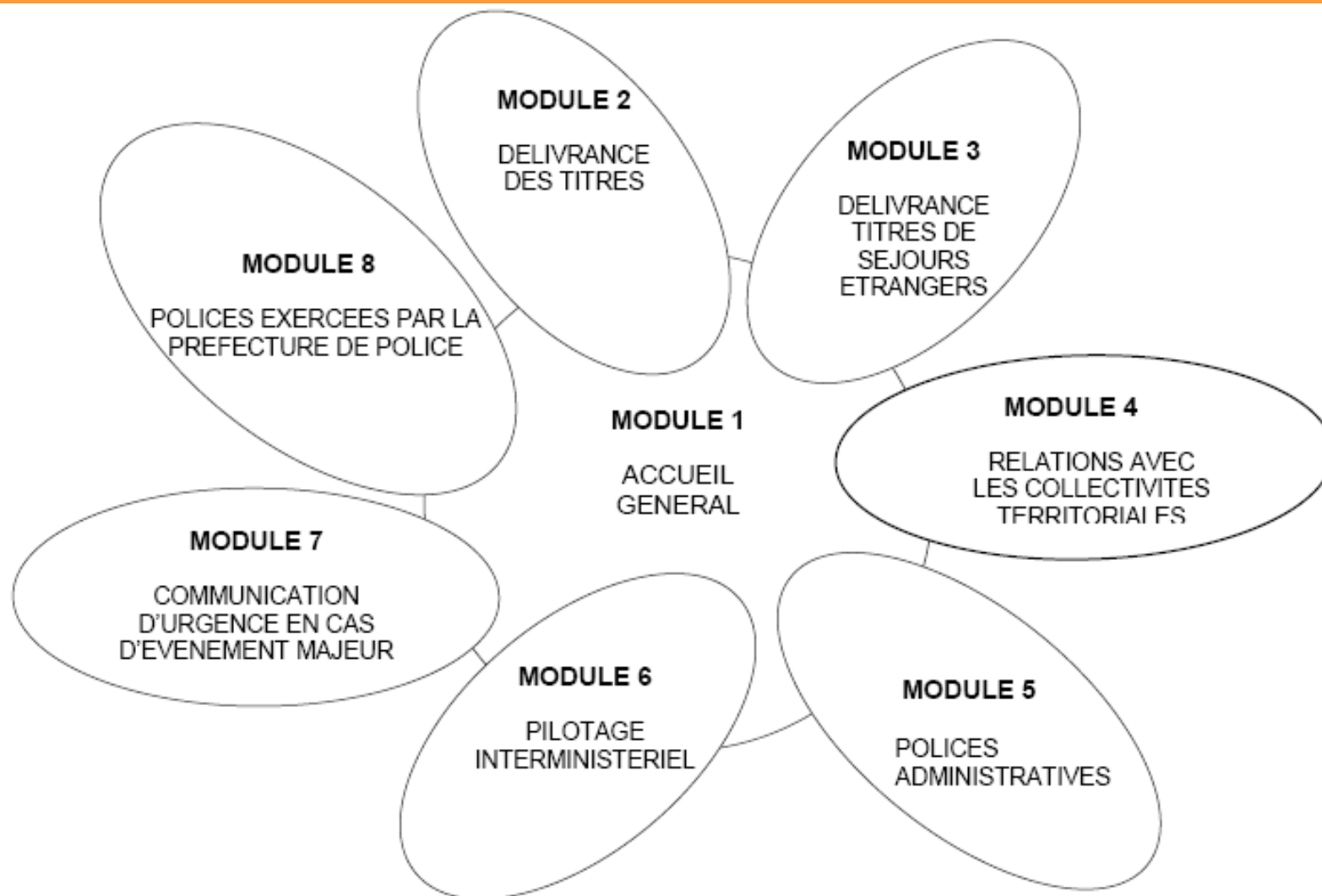
## Le référentiel QUALIPREF :

La première ébauche date de 2005 , le référentiel de 2007 définit un ensemble d'engagements de service pris par le réseau préfectoral pour certaines de ses missions:

- Accueil général;
- Délivrance des titres;
- Délivrance des titres de séjour étrangers;
- Relations avec les collectivités territoriales;
- Police administrative;
- Pilotage interministériel;
- Communication d'urgence en cas d'événement majeur;
- Polices exercées par la préfecture de police.

# A:Les référentiels QUALIPREF- QUALIPREF2, les applications à la Préfecture de la Creuse

4



# A:Les référentiels QUALIPREF QUALIPREF2, les applications à la Préfecture de la Creuse

5

La Préfecture de la Creuse outre [le module Accueil Général](#) obligatoire est engagée sur [le module Relations avec les Collectivités Territoriales](#).

□ Le but :

❖ Garantir de façon pérenne, le respect d'engagement précis en qualité de services rendus, le tout dans un délai déterminé.

□ Le résultat :

❖ Une certification obtenue le 25 mars 2008 suite à un audit en décembre 2007.

# A: Les référentiels QUALIPREF ET QUALIPREF2, les applications à la Préfecture de la Creuse

- Au 1<sup>er</sup> juillet 2013 100% des préfectures sont labellisées soit dans le cadre du référentiel MARIANNE, QUALIPREF ou QUALIPREF2;
- La Préfecture de la Creuse a subi un audit le 29 mars 2013 et a reçu son certificat de labellisation le 24 juin 2013 de la part de l' A.F.N.O.R.

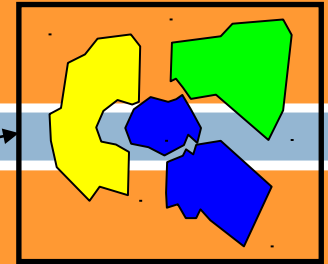
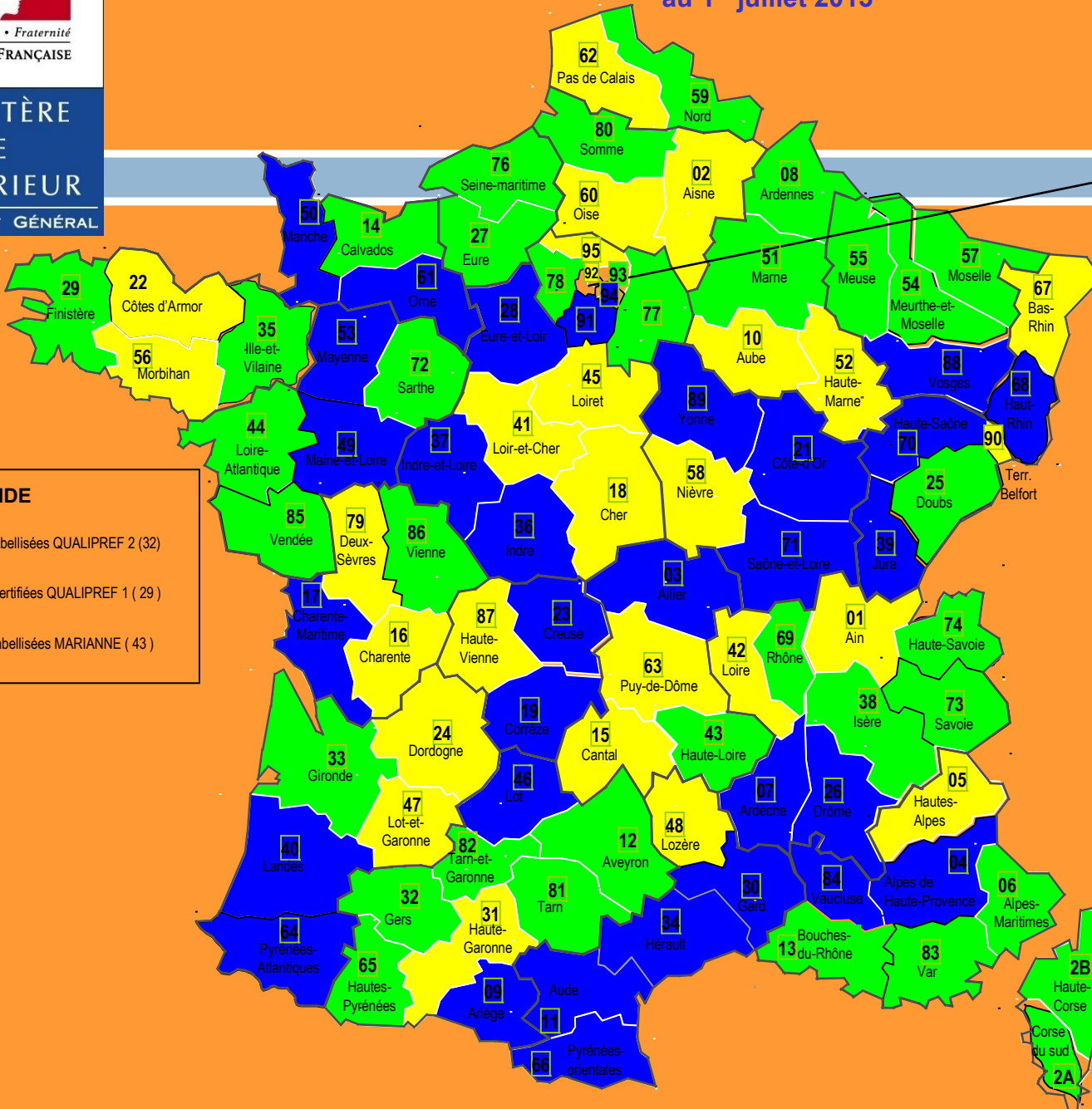


Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE  
L'INTÉRIEUR

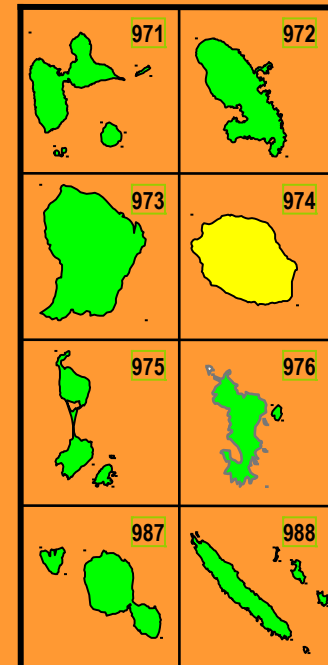
SECRETARIAT GÉNÉRAL

# Déploiement des démarches Qualipref et Marianne au 1<sup>er</sup> juillet 2013



## LEGENDE

- Préfectures labellisées QUALIPREF 2 (32)
- Préfectures certifiées QUALIPREF 1 (29)
- Préfectures labellisées MARIANNE (43)



# A:Les référentiels QUALIPREF - QUALIPREF2, les applications à la Préfecture de la Creuse

8

## ❑ Les principaux engagements de service pour la Préfecture de la Creuse

### ❖ Module Accueil Général

- Des engagements qui garantissent la qualité de l'accueil physique, téléphonique et à distance, notamment Internet ;
- Des délais de réponse aux réclamations, suggestions et demandes d'information qui portent sur nos engagements (- de 15 jours pour les courriers, -5 jours pour les courriels).

### ❖ Module relations avec les Collectivités Territoriales

- ❑ Des délais de réponse aux demandes d'information en matière de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire (- de 15 jours pour les courriers, -5 jours pour les courriels) ;
- ❑ Des délais pour les rendez-vous sollicités par les élus ou les cadres territoriaux (dans les 4 jours ouvrés suivant la réception de la demande, un rendez vous doit être fixé dans les 10 jours).



# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

9

- ❑ I Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles :
- ❑ Enquête Bureau des Collectivités JANVIER 2013
- ❑ Enquête Accueil Général JUILLET- SEPTEMBRE 2013

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

10

□ A:Enquête Bureau des Collectivités DECEMBRE 2013-JANVIER 2014

-260 Communes

-18 Communautés de communes

-95 E.P.C.I.

Soit 373 consultations.

## **Enquête de satisfaction sur l'accès à l'information au titre du contrôle de légalité ou du contrôle budgétaire**

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli avant le 31 Janvier 2014, soit par courrier à : Préfecture de la Creuse – Place Louis Lacrocq - BP 79 - 23011 Guéret Cedex, soit par courrier électronique à : [courrier@creuse.gouv.fr](mailto:courrier@creuse.gouv.fr)

**Cette enquête s'est déroulée jusqu'à fin Janvier 2014**

- **réponses 133 / 373 questionnaires envoyés: 35,65%** de réponses
- **Arrondissement GUERET: 48**      **Arrondissement d'AUBUSSON: 47**
  - **38 ont gardé l'anonymat**
- **Elus: 42**      **Fonctionnaires territoriaux: 84**      **Sans précisions: 7**

### **● Si vous avez cherché à obtenir des informations par téléphone: (131 réponses)**

<i>Accueil téléphonique</i>	Satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
1. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	<b>124</b>	<b>95.38%</b>	<b>6</b>	<b>4,62%</b>	<b>130</b>
Vous avez été reçu avec courtoisie	<b>130</b>	<b>100%</b>			<b>130</b>
3. La personne s'est présentée	<b>117</b>	<b>93.60%</b>	<b>8</b>	<b>6.40%</b>	<b>125</b>
4. Vous avez obtenu les informations souhaitées	<b>127</b>	<b>98.45%</b>	<b>2</b>	<b>1.55%</b>	<b>129</b>

Observations:

- *accueil téléphonique variable selon les services*
- *satisfaisant sauf pour le service permis de conduire*

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs? Avez-vous des suggestions à formuler?

- *On ne peut joindre la Sous-Préfecture à moins d'avoir le numéro direct de la personne à qui l'on veut parler*
- *Si on a pas une idée précise du service concerné mais le juste descriptif de l'information dont on a besoin, il est parfois difficile d'être renvoyé vers le bon service*
- *le fait de vous contacter par un 0810 nous fait perdre du temps et nous coute cher*

● **Si vous avez cherché des informations sur le site Internet de la Préfecture de la Creuse:**

*(105 réponses)*

<i>Accueil sur notre site Internet</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
5. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès	<b>97</b>	<b>92,38%</b>	<b>12</b>	<b>11,43%</b>	<b>105</b>
6. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez	<b>93</b>	<b>90,29%</b>	<b>10</b>	<b>9,71%</b>	<b>103</b>

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs? Avez-vous des suggestions à formuler?

- *Le moteur sur le site de recherche n'est pas performant;*
- *Difficulté pour trouver l'information parfois le moteur de recherche n'est pas très précis;*
- *Site pas très clair, difficile de trouver les infos et les formulaires;*
- *L'ergonomie et l'arborescence ne sont pas facile à comprendre;*
- *Toujours des difficultés pour trouver l'info;*
- *Informations recherchées pas toujours faciles d'accès;*
- *Il n'est pas facile d'obtenir l'organigramme de la préfecture;*

● **Si vous avez demandé des informations par courrier:**

*(76 réponses)*

<i>Renseignements par courrier</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
7. Notre réponse a été donnée dans un délai rapide	<b>70</b>	<b>92,11%</b>	<b>6</b>	<b>7,89%</b>	<b>76</b>
8. Notre réponse a été claire, compréhensible et complète	<b>73</b>	<b>96,05%</b>	<b>3</b>	<b>3,95%</b>	<b>76</b>

Observations:

- *Contact direct Sous-Préfecture efficace*

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs? Avez-vous des suggestions à formuler?

- *Affaire commune x, pas de réponse, pour la TA idem, pour la DETR idem;*
- *je n'ai personnellement pas demandé d'infos par courrier;*

● **Si vous êtes rendu au bureau des collectivités décentralisées de la**

**Préfecture :**

Vous avez été reçu sans rendez-vous : **24** oui **5** non

Vous avez obtenu un rendez-vous dans les 8 jours ouvrés suivant votre demande : **7** oui **5** non

L'accueil sur rendez-vous vous a donné satisfaction : **8** oui **2** non **Taux de satisfaction** : **80%**  
(10 réponses)

(38 réponses)

Accueil physique	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
9. Vous avez été reçu avec courtoisie	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>		<b>38</b>
10. Vous avez eu des conseils personnalisés	<b>33</b>	<b>97,00%</b>	<b>1</b>	<b>3,00%</b>	<b>34</b>
11. L'information vous a été donnée dans des termes simples et compréhensibles	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>		<b>37</b>

Observations :

- *Très satisfaisant*

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- *Je ne me suis pas rendu à la préfecture dans le cadre de mon travail je ne peux pas répondre*

● **Vous avez reçu la circulaire annuelle n° 2013-07 du 14 mars 2013 relative au contrôle de légalité et la circulaire annuelle n° 2013-26 du 20 novembre 2013 relative au contrôle budgétaire:**  
(130 réponses)

Circulaires contrôle de légalité et Contrôle budgétaire	d'accord	Taux de satisfaction	Pas d'accord	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
12. circulaires utiles	<b>125</b>	<b>99,21%</b>	<b>1</b>	<b>0,79%</b>	<b>126</b>
13. circulaires claires et compréhensibles	<b>119</b>	<b>98,35%</b>	<b>2</b>	<b>1,65%</b>	<b>121</b>

Si vous avez coché la case «pas d'accord», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- *Nécessité pour l'élu d'être «pointu» sur certaines questions en lien avec les agents, si besoin appel aux services de l'Etat.*

**Enquête de satisfaction sur l'accès à l'information au titre  
du contrôle de légalité ou du contrôle budgétaire**

Merci de bien vouloir nous renvoyer ce questionnaire rempli avant le 31 Janvier 2013, soit par courrier à : : Préfecture de la Creuse – Place Louis Lacrocq – BP 79 – 23011 Guéret Cedex, soit par courrier électronique à : [courrier@creuse.gouv.fr](mailto:courrier@creuse.gouv.fr)

**Cette enquête s'est déroulée jusqu'à fin Février 2013**

- **réponses 113 / 373 questionnaires envoyés : 30.29% % de réponses**
- **Arrondissement GUERET : 46      Arrondissement d'AUBUSSON : 42**
  - **25 ont gardé l'anonymat**
- **Elus : 40      Fonctionnaires territoriaux : 66      Sans précisions : 7**

**● Si vous avez cherché à obtenir des informations par téléphone :**

*(111 réponses à au moins une rubrique)*

<i>Accueil téléphonique</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable
1. Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	<b>108</b>	<b>97.3%</b>	<b>3</b>	<b>2.7%</b>
2. Vous avez été reçu avec courtoisie	<b>111</b>	<b>100%</b>		
3. La personne s'est présentée	<b>102</b>	<b>93.58%</b>	<b>7</b>	<b>6.42%</b>
4. Vous avez obtenu les informations souhaitées	<b>107</b>	<b>98.17%</b>	<b>2</b>	<b>1.83%</b>

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- *l'accès téléphonique à certains services est limité à certains horaires ce qui pose des difficultés pour renseigner les administrés ;*
- *la personne ne se présente pas ; (remarque formulée 4 fois)*
- *point n°4 : (informations souhaitées) pas toujours ;*
- *horaires pour joindre le service des cartes grises : peut être laisser libre accès aux mairies le matin, les petites mairies ne sont pas ouvertes tous les jours ;*

**● Si vous avez cherché des informations sur le site Internet de la Préfecture de la Creuse :**

*(97 réponses)*

<i>Accueil sur notre site Internet</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable
<b>5. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès</b>	<b>82</b>	<b>92.13%</b>	<b>7</b>	<b>7.87%</b>
<b>6. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez</b>	<b>80</b>	<b>94.12%</b>	<b>5</b>	<b>5.88%</b>

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- nous avons d'énormes difficultés à nous connecter au réseau ;
- pour certaines demandes (permis étranger notamment) il n'est pas facile, voire impossible de trouver l'information ;
- il n'est pas toujours facile de savoir dans quelle rubrique aller chercher l'information ;
- site pas très clair ;
- très rarement consulté, donc pas d'avis ;
- l'adresse mail ne fonctionne pas ;
- quelques difficultés à rechercher certaines infos -notamment en ce qui concerne les cartes grises, permis de conduire....) ;
- liste des EPPCI de la Creuse (avec nom des Présidents et des responsables) et avec la liste des communes adhérentes ;
- en attente d'un service Intranet avec code d'accès ;
- le site permet l'accès à des données mais l'ergonomie, la navigation ou la compréhension de l'arborescence pose des difficultés (agents et élus) ;
- (moteur de recherche) ce n'est pas facile d'accéder directement au bon renseignement - pas assez direct.

**● Si vous avez demandé des informations par courrier :**

*(70 réponses)*

<i>Renseignements par courrier</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable
<b>7. Notre réponse a été donnée dans un délai rapide</b>	<b>69</b>	<b>98.57%</b>	<b>1</b>	<b>1.43%</b>
<b>8. Notre réponse a été claire, compréhensible et complète</b>	<b>68</b>	<b>98.55%</b>	<b>1</b>	<b>1.45%</b>

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- Certaines réponses ne sont pas formulées aussi clairement que nous l'aurions souhaité, si bien qu'elles laissent place à l'interprétation, voire au doute ;
- Pas de réponse à notre courrier ;

**● Si vous vous êtes rendu au bureau des collectivités décentralisées de la Préfecture :**

Vous avez été reçu sans rendez-vous : **20** oui      **6** non

Vous avez obtenu un rendez-vous dans les 8 jours ouvrés suivant votre demande : **6** oui      non

L'accueil sur rendez-vous vous a donné satisfaction : **14** oui      **Taux de satisfaction : 100 %**

*(14 réponses)*

*(37 réponses)*

<i>Accueil physique</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable
<b>9. Vous avez été reçu avec courtoisie</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>		
<b>10. Vous avez eu des conseils personnalisés</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>		
<b>11. L'information vous a été donnée dans des termes simples et compréhensibles</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>		

Si vous avez coché la case «pas satisfaisant», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- *les informations données à l'oral sont souvent + claires que les réponses écrites d'où le décalage ressenti ;*
- *accueil très courtois et sans rendez-vous, personnel compétent ;*
- *je ne me suis pas rendue à ce bureau mais je remercie particulièrement le service développement local (Mme Patiès) pour son accueil, sa disponibilité, et son dévouement au service des collectivités, notamment des petites collectivités comme la nôtre.*

**● Vous avez reçu la circulaire annuelle n°2012-04 du 23 février 2012 relative au contrôle de légalité et la circulaire annuelle n°2012-24 du 30 novembre 2012 relative au contrôle budgétaire :**

*(110 réponses)*

<i>Circulaires contrôle de légalité et Contrôle budgétaire</i>	d'accord	Taux de satisfaction	Pas d'accord	Taux d'avis défavorable
<b>12. circulaires utiles</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>		
<b>13. circulaires claires et compréhensibles</b>	<b>107</b>	<b>99.07%</b>	<b>1</b>	<b>0.93%</b>

Si vous avez coché la case «pas d'accord», pouvez-vous nous indiquer les motifs ? Avez-vous des suggestions à formuler ?

- *je n'ai malheureusement pas pris le temps de lire cette circulaire ;*
- *la complexité des données n'est pas forcément faciles à intégrer par les élus, ou les agents. Dans ce cas, et si besoin, nous sollicitons les services (par tel)*
- *les circulaires sont « relativement » claires.*

\*\*\*\*\*

*Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. La synthèse des réponses sera disponible sur le site internet de la préfecture ([www.creuse.pref.gouv.fr](http://www.creuse.pref.gouv.fr) à la rubrique « enquêtes de satisfaction » sur la page d'accueil) fin février 2013*



# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

17

□ I Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles :

□ B: Enquête Accueil Général JUILLET- SEPTEMBRE 2013



un particulier 85

un professionnel 12

retraité 19

non précisé 19

1. L'accueil téléphonique :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone (73)	39	23	62	82,67%	6	7	13	17,33%
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (72)	35	17	52	72,22%	8	12	20	27,28%
1.3 Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (81)	58	20	78	96,30%	1	2	3	3,70%
1.4 Votre demande a bien été comprise (80)	63	12	75	93,75%	2	3	5	6,25%
1.5 Vous avez été bien informé(e) (82)	67	11	78	95,12%	3	1	4	4,88%

2. Sur le site Internet de la Préfecture estimez vous que l'information :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
2.1 est facile d'accès (76)	32	18	50	84,75%	6	3	9	15,25%
2.2 adaptée à vos besoins(ex : démarches à distance) (81)	22	24	46	85,19%	6	2	8	14,81%

## 3. Observations éventuelles concernant le site Internet :

## Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la Préfecture

4. L'accueil physique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (133)	31	30	61	45,86%	42	30	72	54,14%
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (102)	76	23	99	97,06%	3	0	3	2,94%
4.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (135)	116	19	135	100,00%	0	0	0	0,00%
4.2. Les locaux sont propres et bien équipés (132)	111	17	128	96,97%	2	2	4	3,03%
4.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (135)	103	28	121	97,04%	3	1	4	2,96%
4.4. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était	106	16	122	94,57%	5	2	7	5,43%

Indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (129)								
4. 5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (134)	122	12	134	100,00%	0	0	0	0,00%
4. 6 Votre demande a été écoutée avec attention (133)	116	16	132	99,25%	0	1	1	0,75%
4. 7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés (122)	99	22	121	99,18%	0	1	1	0,82%
4. 8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles (129)	109	19	128	99,22%	0	1	1	0,78%
4. 9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (1119)	106	13	119	100,00%	0	0	0	0,00%



**163 réponses au moins à une rubrique**

un particulier **81**

un professionnel **23**

retraité **18**

non précisé **41**

1. L'accueil téléphonique :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone (108)	59	32	91	84.26%	15	2	17	15.74%
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (103)	62	28	90	87.38%	8	5	13	12.62%
1.3 Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (109)	80	28	108	99%	1		1	1%
1.4 Votre demande a bien été comprise (108)	82	25	107	99%	1		1	1%
1.5 Vous avez été bien informé(e) (108)	82	24	106	98.15%	2		2	1.85%

2. Sur le site Internet de la Préfecture estimez vous que l'information :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
2.1 est facile d'accès (91)	42	43	85	93.4%	5	1	6	6.6%
2.2 adaptée à vos besoins(ex : démarches à distance) (85)	37	40	74	87%	10	1	11	13%

### 3. Observations éventuelles concernant le site Internet :

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la Préfecture

4. L'accueil physique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Total favorable	% avis favorables	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Total défavorable	% avis défavorables
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (147)	54	56	110	74.83%	28	9	37	25.2%
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (105)	42	44	86	81.9%	12	7	19	18.1%
4.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (160)	116	40	156	97.5%	4		4	3.45%
4.2. Les locaux sont propres et bien équipés (159)	110	43	153	96.2%	5	1	6	5.45%
4.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (161)	93	55	148	92%	11	2	13	8.07%
4.4. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était	89	48	137	87.8%	7	12	19	12.2%

Indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (156)								
4. 5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (162)	<b>114</b>	<b>42</b>	<b>156</b>	<b>96.3%</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>3.7%</b>
4. 6 Votre demande a été écoutée avec attention (159)	<b>111</b>	<b>44</b>	<b>155</b>	<b>97.5%</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2.5%</b>
4. 7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés (152)	<b>95</b>	<b>51</b>	<b>146</b>	<b>96%</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4%</b>
4. 8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles (157)	<b>105</b>	<b>49</b>	<b>154</b>	<b>98.01%</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>1.9%</b>
4. 9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (150)	<b>110</b>	<b>37</b>	<b>147</b>	<b>98%</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2%</b>

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

22

❑ Les délais moyens de réponse aux réclamations par écrit :

En 2012 moyenne de **1.17 jours pour 7 réclamations.**

En 2013 : Les délais moyens de réponse sont les suivants :

➤ T1 : 6 jours

➤ T2 : 2.36 jours

➤ T3 : 2.38 jours

➤ T4 : 1.75 jours

soit en moyenne **2.53 jours pour 20 réclamations.**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- Accueil téléphonique :valeurs moyennes des temps de décrochés en sec
- **au Standard**
- 2008 : de 14 à 19 secondes
- 2009 : de 16 à 25 «
- 2010 : de 20 à 25.7 «
- 2011 : de 17.7 à 20.3 «
- 2012 : de 12.7 à 15.3 secondes
- 2013 : de 8 à 10.7 secondes
- **au Bureau des collectivités**
- 2008 : de 4 à 5.67 secondes
- 2009 : de 3.7 à 4 «
- 2010 : de 4 à 5.33 «
- 2011 : de 4 à 5 «
- 2012 : de 4 à 5 «
- 2013 : valeur fixe 4 «

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

## Accueil téléphonique les taux d'appels perdus au Standard :

de 3.87 à 5.63 % en 2008

de 2 à 4.3 % en 2009

de 1.6 à 2.6 % en 2010

de 1.93 à 2.3% en 2011

de 1.6 à 1.87% en 2012

de 1.67 à 2.17% en 2013

## au Bureau des collectivités :

de 3.94% à 5.55% en 2008

de 2.97 à 5.83 % en 2009

de 4.50 à 10.70 % en 2010

de 5.17 à 11.63 % en 2011

de 3.87 à 4.80% en 2012

de 3.17 à 4.77 % en 2013



# 1: Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

## □ Appels mystères

- Une campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC en SEPTEMBRE 2013. Les appels ont été effectués avec la participation de Préfectures volontaires (SIC des Landes et de la Dordogne) sur la base de scénarios élaborés par le SIDSIC en collaboration avec les services.

Le résultat est une note de 19,20/ 20 en 2013, progression de 0,20 par rapport à 2012.

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **Délai moyen de réponses aux demandes d'information sur le site Internet.**

Année 2012 :Délai moyen de réponse au

**1<sup>er</sup> trimestre: 2.4 jours pour 34 courriels**

**2<sup>ème</sup> trimestre: 1.8 jours pour 29 courriels**

**3<sup>ème</sup> trimestre: 1.8 jours pour 33 courriels**

**4<sup>ème</sup> trimestre: 2.2 jours pour 24 courriels**

**soit une moyenne annuelle de 2,08 jours**

Année 2013 :Délai moyen de réponse au

**1<sup>er</sup> trimestre : 1,73 jours pour 28 courriels**

**2<sup>ème</sup> trimestre: 1,19jours jours pour 17 courriels**

**3<sup>ème</sup> trimestre: 1,30jours jours pour 10 courriels**

**4<sup>ème</sup> trimestre: 1,18 jours pour 27 courriels**

**soit une moyenne annuelle de 1,35 jours**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales Module 4: relations avec les collectivités territoriales.**
- **ENGAGEMENTS 19-20 : Des observations motivées pour le contrôle de légalité et une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire.**
- **ENGAGEMENTS 21-22 : Une réponse est transmise sous 15 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.**
- **ENGAGEMENTS 23 : 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).**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales Module 4: relations avec les collectivités territoriales.**
- **ENGAGEMENTS 19-20 : Des observations motivées pour le contrôle de légalité et une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire.**
- **Contrôle budgétaire :Le Bureau des Collectivités a réalisé la circulaire 2013-26 du 20 novembre 2013 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2012 et les budgets 2013.**
- **Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire 2013-7 du 14 Mars 2013 synthétisant les observations effectuées en 2012.**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales Module 4: relations avec les collectivités territoriales.**
- **ENGAGEMENTS 21-22 : Une réponse est transmise sous 15 jours ouvrés pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier et 05 jours par celles transmises par courriels.**
- Pour l'année 2012, le service a reçu trois demandes d'information écrites. Le délai de réponse a été en moyenne de 3 jours. L'engagement de répondre sous 10 jours ouvrés dans 90% des cas a été respecté.
- Pour l'année 2013, le service a reçu deux demandes d'information écrites et 20 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1.2 jours et 8 jours pour les 2 courriers. L'engagement de répondre sous 5 jours pour les courriels et 15 jours pour les courriers a été respecté dans 100%, l'engagement COPIL fait en 2012 a été atteint.

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales Module 4: relations avec les collectivités territoriales.**
- **ENGAGEMENTS 23 : 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 2012, 5 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 2.5 jours. Ce délai ne tient pas compte des visites inopinées (une au 1<sup>er</sup> trimestre).L'engagement d'accorder des rendez-vous sous 8 jours ouvrés dans 100% des cas a été respecté.**
- **En 2013, 9 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 3.8 jours. Ce délai ne tient pas compte des visites inopinées (une au 4<sup>eme</sup> trimestre)**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

31

❑ Les types de réclamations ou suggestions rencontrées dans l'enquête Usagers 2013:

- Des horaires d'ouverture plus longs, Amplitude d'ouverture insuffisante
- Les horaires ?
- Ouverture 1' après midi des guichets
- Revoir les horaires d'ouverture pour les cartes grises (2 remarques)
- Ouverture 2 heures par jour, horaires peu adaptés par rapport aux activités professionnelles.
- les horaires ne sont pas adaptés aux personnes qui travaillent, un horaire d'ouverture l'après-midi.

# 2:Examen des solutions proposées par le Comité de Pilotage

32

- ✓ Petite étude sur les horaires d'ouverture des préfectures de même strate et le « ressenti » des usagers lors de l' enquête annuelle.
- ✓ Mise en place d' un petit groupe de travail sur la **prise en ligne de rendez vous en ligne** sur le site Internet avec expérimentation avec le service des Collectivités locales et le service des étrangers afin de faciliter les démarches des usagers.
- ✓ Renforcement de l' accueil des usagers par le site Internet du fait de la diminution des horaires d'ouverture avec possibilité de téléchargement des imprimés, envoi de S.M.S aux usagers lorsque les titres sont disponibles,



# Enquête sur les horaires d'ouverture des préfectures de strate 1

**Tableau comparatif 2013 des plages horaires d'accueil des préfectures de la strate 1**  
**Au regard de leur activité SIV et résultats enquêtes annuelles 2013 ou 2012 Usagers Qualipref.**

	Accueil « cartes grise »				Indicateurs d'activité S.I.V pour les 3 premiers trimestres 2013					Enquête annuelle usagers Qualipref
	Horaires guichet	Total hebdo	Horaire accueil téléphonique SIV	Total hebdo	Nbre total d'opérations SIV traitées IM33502	Dont Nbre d'op. d'immat.	Traitées au guichet IM32202	Traitées en différé IM34402	Classement palmarès externalisation sept. 2013	
PREF04-AHP	8h30-11h30 et 13h30-16h00	<b>27h30</b>	8h-10h	10h00	<b>28320</b>	18649	9215 (49,4%)	9434	<b>74<sup>e</sup></b> avec 40,22% op. pro	Enquête 2012: <b>95% (39,13%S+56,52TS)</b>
PREF05-Hautes-alpes	9h-12h (13h30 le mercredi)	16h30	13h30-16h30	15h00	<b>26080</b>	16341	10148 (62,1%)	6193	<b>75<sup>e</sup></b> avec 40,08% op. pro	Les nouveaux horaires ont été mis en place fin 2013 donc le taux de satisfaction de 74% ne correspond pas a cette amplitude horaire
PREF09-Ariège	8h15-12h45	<b>22h30</b>	14h-16h30 14h45-16h le vend.	11h15	<b>27688</b>	27688	15549 (56,1%)	12139	<b>55<sup>e</sup></b> avec 44,98% op. pro	Enquête 2013: <b>55%</b>
PREF15-Cantal	8h30-11h45 (+13h30-16h le jeudi) fermé le lundi	13h30	13h30-16h	12h30	<b>24576</b>	24605 (???)	13663 (55,5%)	10942	<b>72<sup>e</sup></b> avec 40,40% op. pro	Enquête 2013: <b>46%</b>
PREF23-Creuse	8h30-11h30	15h00	13h30-15h30	10h00	<b>18741</b>	12608	7810 (61,9%)	4798	<b>87<sup>e</sup></b> avec 36,17% op. pro	Enquête 2013: <b>44%</b>
PREF2A-Corse du Sud	8h30-11h30 et 13h30-15h30	<b>25h00</b>	13h30-15h30	10h00	<b>22928</b>	22854 (???)	18910 (82,7%)	3944	<b>68<sup>e</sup></b> avec 42,27% op. pro	Enquête 2013: <b>40%</b>
PREF2B-Haute-Corse	8h30-11h30 et 13h30-15h30	<b>25h00</b>	13h30-15h30	10h00	<b>24377</b>	22854 (???)	17285 (75,7%)	2149	<b>45<sup>e</sup></b> avec 48,41% op. pro	Enquête 2013: <b>53%</b>
PREF32-Gers	8h30-12h	17h30	13h30-16h30	15h00	<b>33124</b>	21308	10616 (49,8%)	10692	<b>91<sup>e</sup></b> avec 35,32% op. pro	Pas de question sur la satisfaction des usagers concernant les horaires en 2013
PREF46-Lot	13h-16h (17h30 le mardi)	16h30	9h-12h	15h00	<b>25260</b>	17826	7177 (40,3)	10649	<b>83<sup>e</sup></b> avec 38,57% op. pro	Pas de question sur la satisfaction des usagers concernant les horaires en 2013
PREF48-Lozère	8h45-11h45 (fermé le mercredi)	12h00	14h-16h	10h00	<b>8778</b>	9773 (???)	5811 (59,5%)	3962	<b>93<sup>e</sup></b> avec 35,2% op. pro	Pas de question directe sur la satisfaction des usagers concernant les horaires en 2013, <b>15%</b> des personnes sont mécontentes des horaires d'ouverture dans les questions diverses

# Enquête sur les horaires d'ouverture des préfectures de strate 1

34

PREF52- Haute- Marne	9h-12h (+mer. et vend.13h30-16h)	20h00	8h30-12h	17h30	<b>34824</b>	22919	16322 (71,2%)	6597	<b>82*</b> avec 39,02% op. pro	Enquêtes 2012-2013 pas de données sur le site
PREF90- Terr. De Belfort	9h-11h et 13h- 16h (sauf le mercredi AM)	<b>22h00</b>	Mardi et jeudi 9h-11h30	12h30	<b>27124</b>	16211	14279 (88,1%)	1932	<b>100*</b> avec 32,18% op. pro	Enquête 2013: <b>50%</b>

*Sources pour les données* : SIV DMAT (ANAPREF, INDIGO)

*Sources pour les horaires* : site web des préfectures concernées

En rouge : données renseignées par les préfectures incohérentes ou peu plausibles

# 1: Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

## □ La politique de **FORMATION ET QUALIPREF** en 2013

Libellé de la formation	Dates	Nbre total de stagiaires	Stagiaires PREF23
Accueil téléphonique standardistes 1e session	24 et 25 juin	5	2
Accueil téléphonique standardistes 2e session	21 et 22 novembre	5	2
Gestion de la violence des conflits avec les usagers	17 et 18 juin	5	1
Gestion des conflits dans les situations d'accueil	26 et 27 juin	4	0
Accueil du public (formation interministérielle)	20 et 21 juin		0

## 2:Examen des solutions proposées par le Comité de Pilotage

### □ La politique de **FORMATION ET QUALIPREF en 2014**

#### Perspectives QUALIPREF 2014:

- information sur le nouveau référentiel
- accueil téléphonique
- gestion du stress en situation de conflit : mises en situation
- accueil et gestion des publics difficiles : mises en situation
- langage des signes

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2013

- **L'AUDIT A.F.N.O.R. du 29 avril 2013**
- Il a débouché sur l'obtention par la préfecture du label QUALIPREF 2 du 24 juin 2013 ( parmi les 31 autres départements)

## Les Points forts :

- Ils concernent les nouvelles conditions d'accueil physique, l'accueil téléphonique, le professionnalisme des services et le système documentaire.

## Les observations relevées portent sur les points suivants :

- Quelques petites informations et améliorations sont à apporter sur le site Internet ;
- Note la plus basse de l'audit accueil général, les horaires d'ouverture avec 74%

## Les pistes d'amélioration :

# B:Le Baromètre QUALITE et le classement national de la préfecture Creuse.

38

## □ La création du baromètre de la QUALITE

➤ Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques du 30 juin 2010 a décidé qu'un baromètre mesurant la qualité des Services Publics serait régulièrement publié par l'État pour rendre compte aux usagers des progrès accomplis dans l'amélioration de la qualité des services rendus.

➤ Les administrations évaluées sont : les préfectures et sous-préfectures, les Tribunaux de Grande Instance (T.G.I.), les Centres des Impôts, les Services des impôts aux particuliers, les Directions Départementales de l'Éducation et les Rectorats, les Centres d'Information et d'Orientation et les Bibliothèques Universitaires.

➤ Le baromètre de la Qualité est annuel.

# B:Le Baromètre QUALITE et le classement national de la préfecture Creuse.

39

## □ La méthodologie de classement :

- 11 engagements pris sur la base du référentiel MARIANNE constituent la base d'évaluation des administrations;
- Évaluation de l'ensemble des canaux de relation possible usagers, administration : visites, appels, courriers, courriels;
- Calcul d'un pourcentage d'atteinte des 11 engagements;
- 616 sites évalués en 2013;
- L'IPSOS réalise cette évaluation grâce à 2 visites, 9 appels téléphoniques, 3 courriers, 10 courriels et l'évaluation du site Internet de l'administration.

# B:Le Baromètre QUALITE et le classement national de la préfecture Creuse.

40

## □ Le classement de la Préfecture Creuse :

- 2010 : 143<sup>ème</sup>
- 2011 : 14<sup>ème</sup>
- 2012 : 36<sup>ème</sup>
- 2013 : 19<sup>ème</sup>



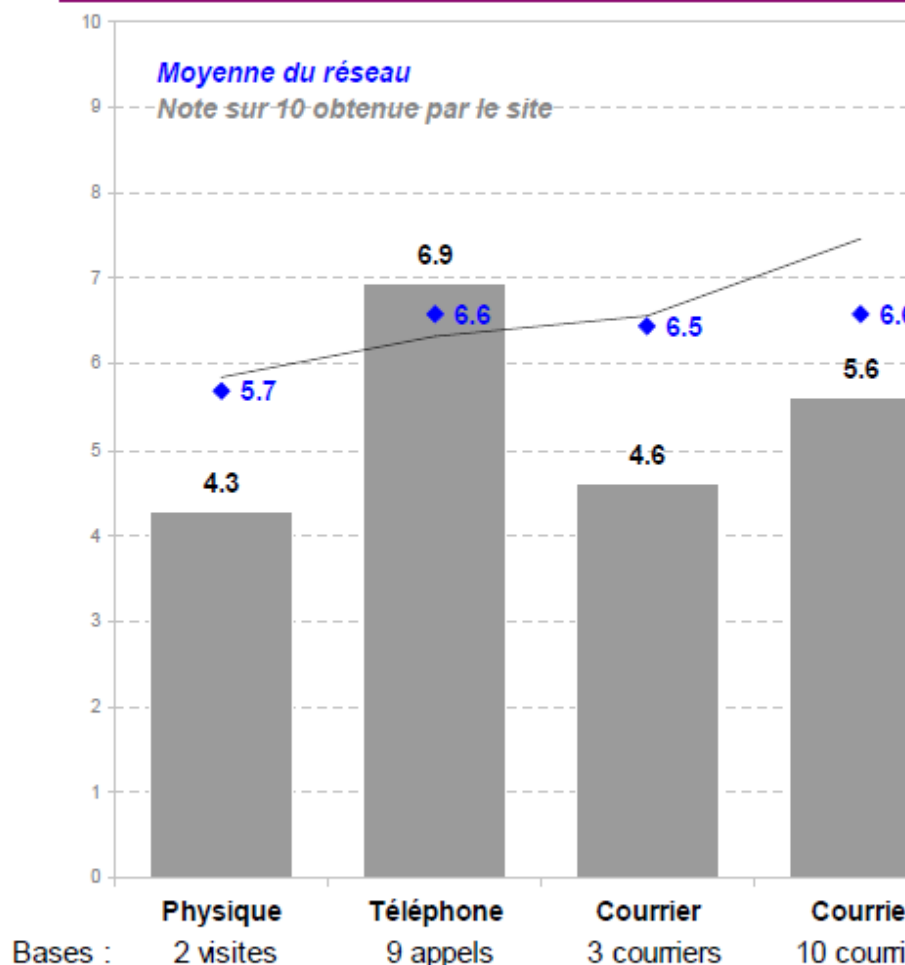
# Préfecture Creuse (Classement : 143/164)

Les axes d'améliorations portent sur les conditions d'accueil et d'accès (générales et spécifiques aux PMR), la qualité des échanges écrits et sur les constitutions de dossier

## Notes obtenues sur chaque engagement par le Site 498

Note sur 10 Site 498	Intitulé de l'engagement	Moyenne du réseau
8.9	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	8.1
7.7	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	7.4
5.7	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	6.9
6.8	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	6.7
6.1	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6.7
4.1	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	5.6
4.0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	5.3
4.0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	4.8
3.3	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	4.7
2.5	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	4.1
0.0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	0.9

## Notes obtenues par canal pour le Site 498

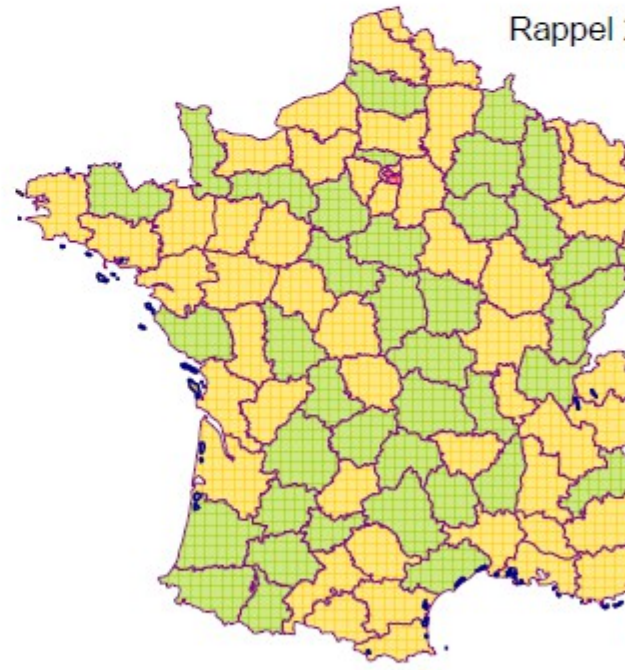


# moyenne des services préfectoraux par département est globalement satisfaisante



A (Très satisfaisant )	9 à 10
B (Plutôt satisfaisant)	6 à 8
C (Pas vraiment satisfaisant)	4 à 5
D (Pas du tout satisfaisant)	1 à 3

\* Département ayant bénéficié d'un accompagnement DGME



## Préf. de la Creuse (Classement : 36/138)

Les axes d'améliorations portent sur les délais de réponses aux courriers.

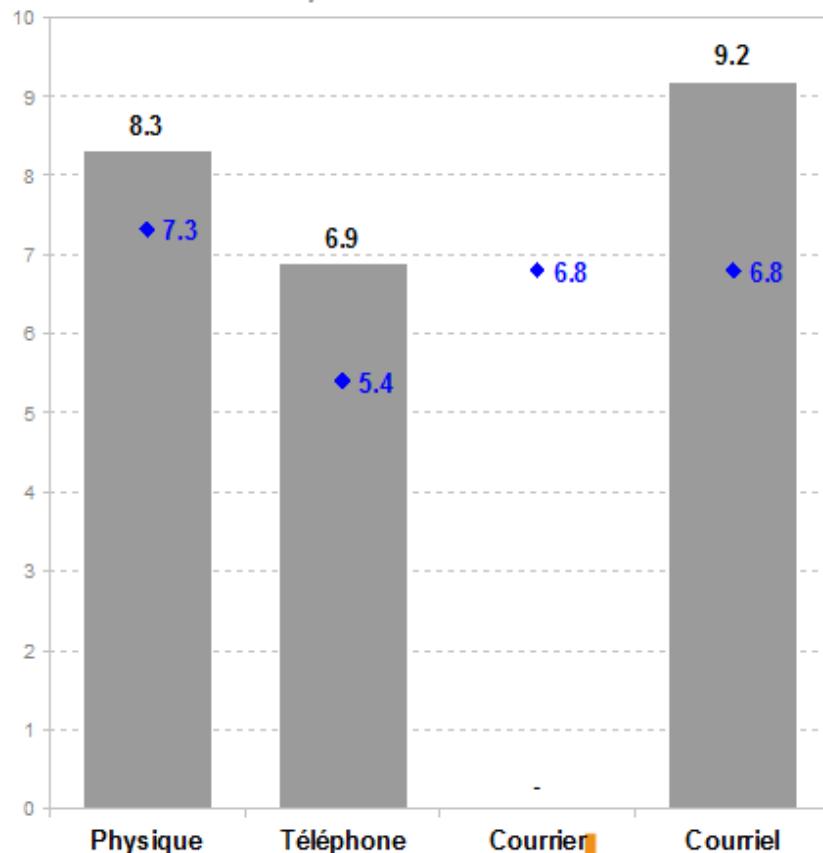
### Note obtenue sur chaque engagement

Note sur 10 Site 498	Intitulé de l'engagement	Moyenne des sites
7.5	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8.4
7.5	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	7.4
7.7	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	7.3
8.9	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	7.1
7.9	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	6.9
9.4	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	6.8
8.1	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	6.8
6.1	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6.6
8.0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	6.2
0.0	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	5.8
10.0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	4.5

### Notes obtenues par canal

Moyenne du réseau

Note sur 10 obtenue par le site



# Préfecture de la Creuse\* - classement 19/140

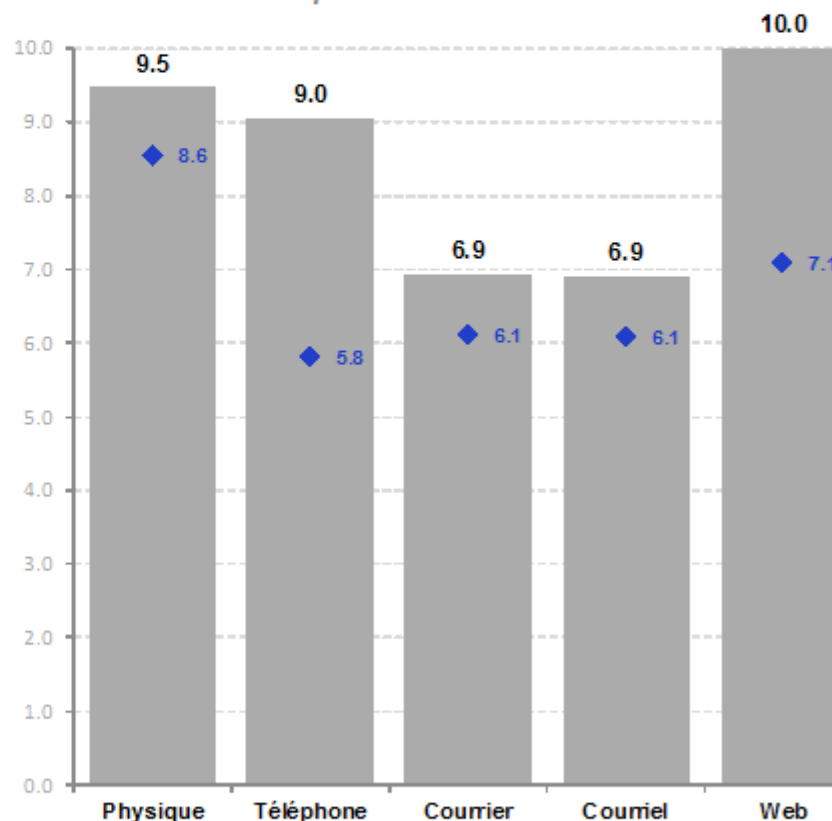
## Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
8.1	Note globale	7.0
10.0	N° 8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9.7
10.0	N° 4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8.7
10.0	N° 14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	8.2
9.2	N° 2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	7.8
8.4	N° 9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	7.5
10.0	N° 12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	6.7
8.4	N° 6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	6.6
10.0	N° 7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	6.5
6.4	N° 3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6.4
3.3	N° 10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	5.0
3.0	N° 11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	4.1

## Notes obtenues par canal

Moyenne du réseau

Note sur 10 obtenue par le site



\* Site certifié et/ou labellisé

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

45

□ Le référentiel QUALIPREF 2.0 :La démarche Qualité se tourne désormais vers l'objectif de l'Administration Numérique.

□ Le but :

Qualipref 2.0 doit fixer les règles afin d'apporter une qualité de service à l'utilisateur dans une société numérique et dématérialisée.

« l'utilisateur doit pouvoir constituer un dossier administratif depuis son domicile le plus facilement possible et s'il doit se déplacer en préfecture, il doit obtenir un rendez-vous, être reçu à l'heure indiquée et passer le moins de temps possible au guichet. » (1)

(1) Note d'Orientation et de cadrage pour l'élaboration du référentiel Qualipref2.0, Septembre 2013, DMAT, page 1.

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

46

- 1-Les améliorations attendues et les moyens pour y parvenir :
  - Une amélioration de la lisibilité de l'Information ;
  - Une amélioration des saisines par courriel avec formalisation des réclamations et recours, avec de la part de l'Administration des réponses claires et précises aux questions, le tout dans un délai raisonnable.

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

47

## □ 2- les moyens pour y parvenir :

- Un site Internet clair et précis qui apporte un maximum d'informations et qui guide l'utilisateur dans ses démarches afin qu'il soit en interaction avec l'Administration Préfecture;
- Un accueil téléphonique encore plus efficient alliant rapidité et compétence;
- Une signalétique matérielle dans la préfecture mise à jour afin d'orienter l'utilisateur vers le bon service en plus de l'accueil physique

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

48

- Les nouveaux engagements du référentiels porteront sur :
  - La généralisation des télé-services pour les différentes démarches;
  - Le déploiement de la prise de rendez-vous en ligne;
  - Le passage de tous les sites Internet sous le format I.D.E ( déjà réalisé en Creuse);
  - La convocation par S.M.S.;
  - L'archivage numérique.



# C: Le référentiel QUALIPREF2.0

49

## □ Le planning de la démarche

Le planning couvre la période de septembre 2013 à mars 2014.

- 5 Groupes de travail ont été constitués à l'automne au ministère et regroupent des Référents Qualité, des Chargés de communication et des Représentants de Directions Centrales.
- Les travaux déboucheront sur la rédaction de propositions concrètes en janvier 2014, les Secrétaires Généraux de Préfecture seront consultés au printemps avant la rédaction du référentiel final.

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

50

## □ L'objectif ministériel :

Une fois le référentiel adopté et la prise en compte par l'A.F.N.O.R., l'objectif est que 50% des préfectures soient labellisées en décembre 2014 et 100% en juillet 2015.

# C:Le référentiel QUALIPREF2.0

51

- Les 5 groupes de travail sont les suivants :
  - Groupe I.D.E. et co-marquage;
  - Groupe prise de rendez-vous en ligne, utilisation de S.M.S, gestionnaire de files d'attente;
  - Groupe réseaux sociaux;
  - Groupe courriers, courriels, archivage électronique;
  - Groupe accueil téléphonique, serveur vocal interactif, service d'accueil et de renseignement téléphonique.

# D : QUESTIONS DIVERSES

52

- L'audit A.F.N.O.R pour le référentiel QUALIPREF2 aura lieu le jeudi 27 MARS 2014