

# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

## Point de situation 2014

Le Référentiel QUALIPREF2, l'application à la Préfecture de La Creuse;

- 1- Résultats enquêtes et indicateurs ( satisfactions Usagers 2014, Collectivités 2014, indicateurs téléphoniques et enquête mystère 2014) ;
- 2- Le suivi des engagements au Bureau des Collectivités et la formation des agents concernant la Qualité ;
- 3- L'audit de vérification A.F.N.O.R. du 27 mars 2014 ;
- 4- Le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2014 ;
- 5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.



# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

PRÉFET DE LA CREUSE

## Point de situation 2014

Le Référentiel QUALIPREF2, l'application à la Préfecture de La Creuse;



C.L.U QUALIPREF DU 08/12/2014

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

3

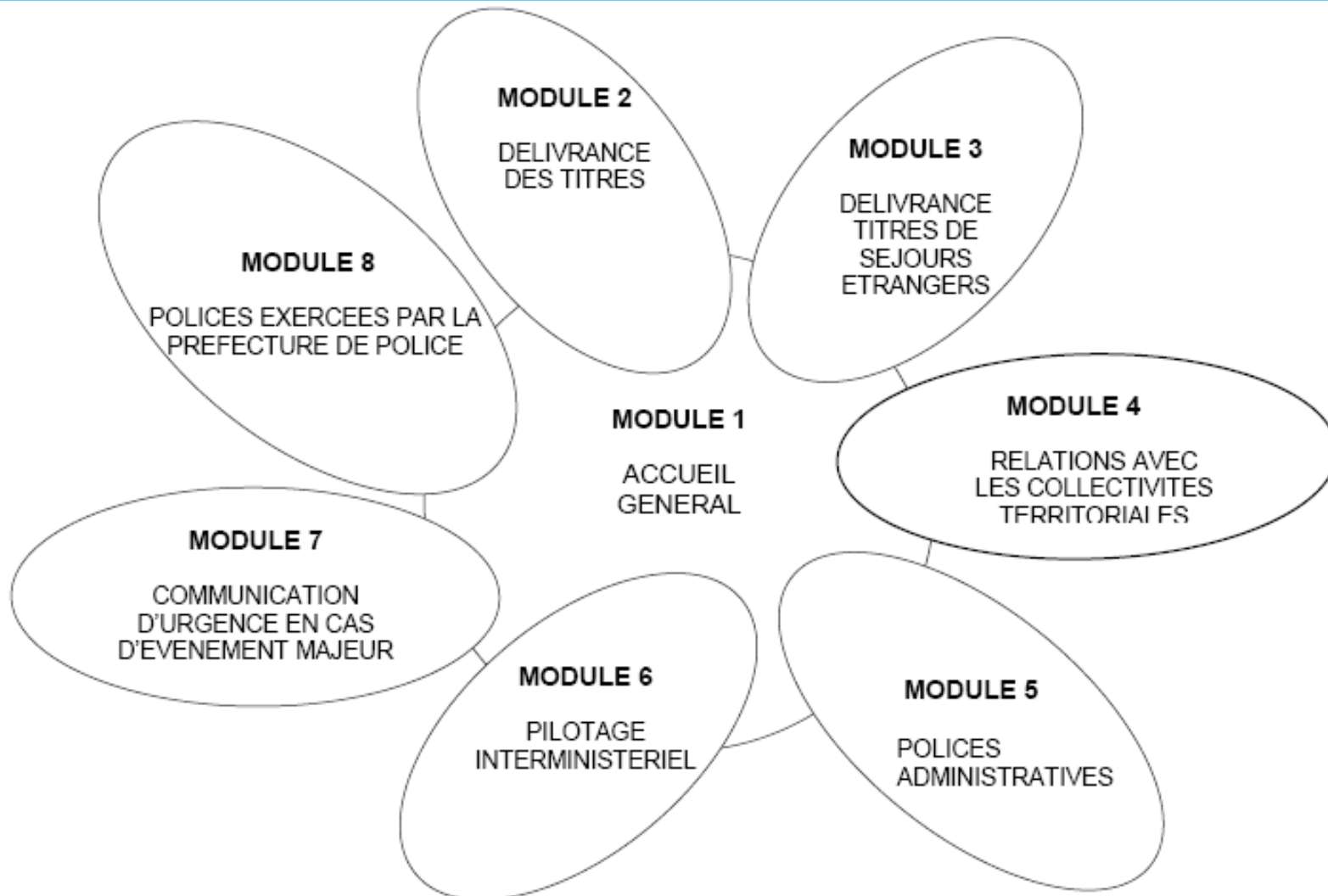
## Le référentiel QUALIPREF :

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.

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

4



# 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 Qualipref obtenue le 25 mars 2008 suite à un audit en décembre 2007, pour Qualipref 2, 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.
- ❖ Un audit de contrôle de 27 mars 2014 et un renouvellement de labellisation le 16 juin 2014.

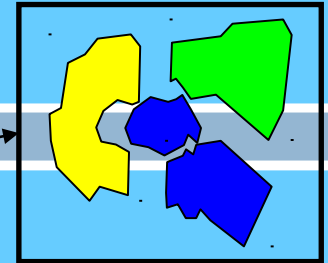
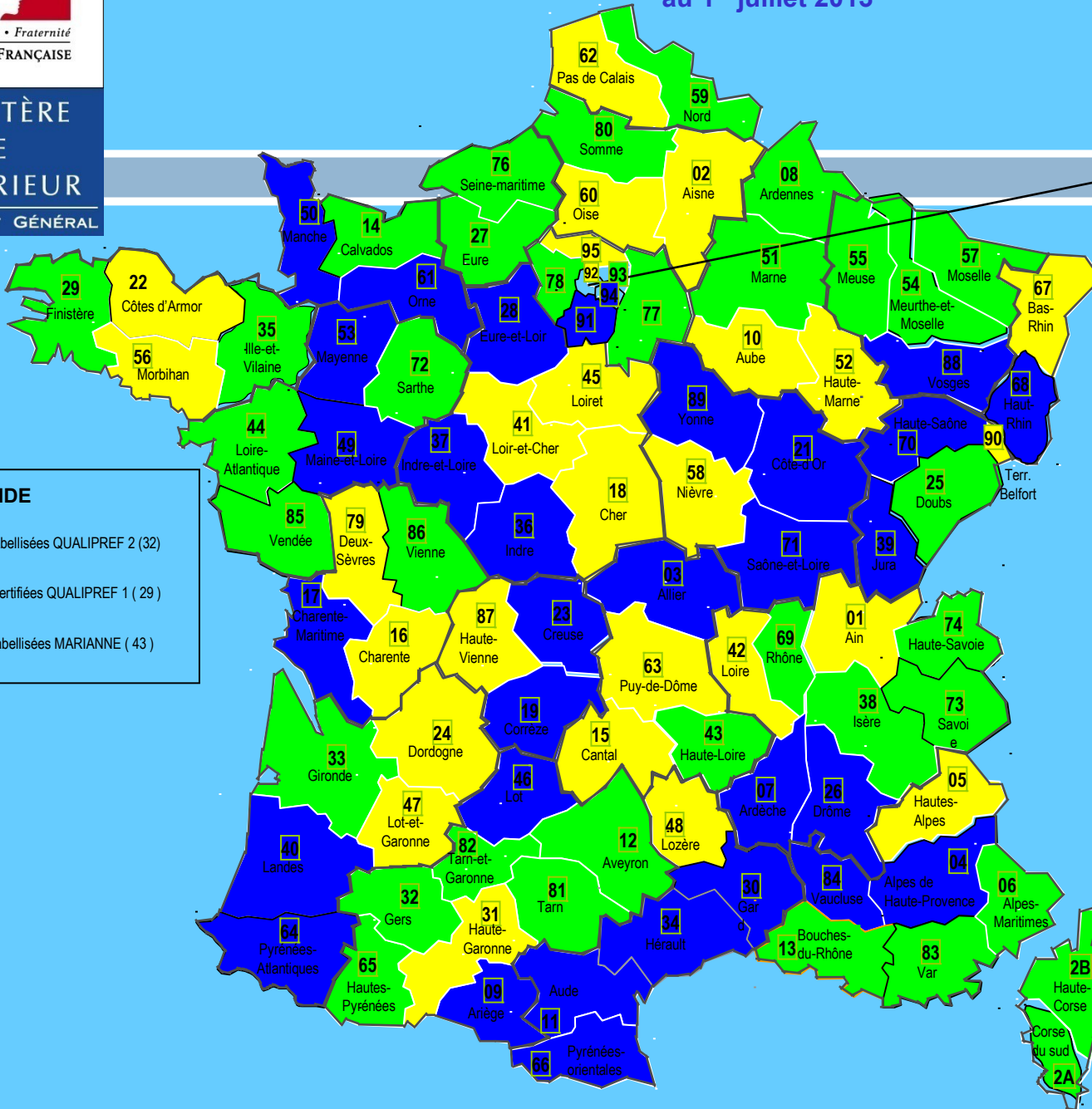


Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE  
L'INTÉRIEUR

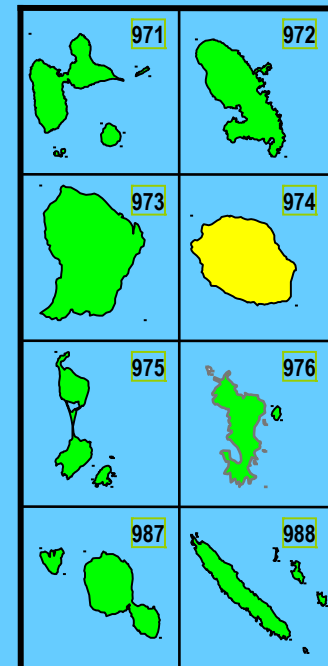
SECRETARIAT GÉNÉRAL

# 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)



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

7

## ❑ 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).



# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

PRÉFET DE LA CREUSE

## Point de situation 2014

1- Résultats enquêtes et indicateurs ( satisfactions Usagers 2014, Collectivités 2014, indicateurs téléphoniques et enquête mystère 2014) ;



C.L.U QUALIPREF DU 08/12/2014



# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

9

- ❑ Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles, indicateurs et enquête téléphonique:
- ❑ Enquête Bureau des Collectivités JANVIER 2014
- ❑ Enquête Accueil Général JUILLET 2014
- ❑ Indicateurs Courriers, site Internet, téléphone et enquête mystère Téléphone

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

10

- ❑ I Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles, indicateurs et enquête téléphonique:
- ❑ Enquête Bureau des Collectivités JANVIER 2014

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

11

□ 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:**

*(105 réponses)*

<i>Accueil sur notre site Internet</i>	satisfaisant	Taux de satisfaction	pas satisfaisant	Taux d'avis défavorable	TOTAL EXPRIME
<b>5. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès</b>	<b>97</b>	<b>92,38%</b>	<b>12</b>	<b>11,43%</b>	<b>105</b>
<b>6. Vous avez trouvé l'information que vous recherchiez</b>	<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
<b>7. Notre réponse a été donnée dans un délai rapide</b>	<b>70</b>	<b>92,11%</b>	<b>6</b>	<b>7,89%</b>	<b>76</b>
<b>8. Notre réponse a été claire, compréhensible et complète</b>	<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;*



*(37 réponses)*

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

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
12. circulaires utiles	110	100%		
13. circulaires claires et compréhensibles	107	99.07%	1	0.93%

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 2014

18

- ❑ Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles, indicateurs et enquête téléphonique:
- ❑ Enquête Accueil Général JUILLET 2014



un particulier 91

un professionnel 17

retraité 11

non précisé 72

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	Sans Avis
1.1 Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone (108)	43	41	84	77,78% ↓	16	8	24	22,22%	83
1.2 La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (96)	52	30	82	85,42% ↑	9	5	14	14,58%	95
1.3 Vous avez été accueilli (e) de façon courtoise (109)	79	27	106	97,25% ↑	2	1	3	2,75%	82
1.4 Votre demande a bien été comprise (110)	74	34	108	98,18% ↑	2	0	2	1,82%	81
1.5 Vous avez été bien informé(e) (107)	75	31	106	99,07% ↑	1	0	1	0,93%	84

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	Sans Avis
2.1 est facile d'accès (85)	39	37	76	89,41% ↑	6	3	9	10,59%	106
2.2 adaptée à vos besoins(ex: démarches à distance) (77)	31	37	68	88,31% ↑	6	3	9	11,69%	114

## 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	Sans Avis
Nos horaires d'ouverture vous donnent satisfaction (184)	60	48	108	58,70% ↑	54	22	76	41,30%	7
L'accueil des personnes à mobilité réduite est organisé (133)	88	43	131	98,50% ↑	1	1	2	1,50%	58
4.1. En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir (182)	151	28	179	98,35% ↓	3	0	3	1,65%	9

4.2. Les locaux sont propres et bien équipés (182)	<b>150</b>	<b>31</b>	<b>181</b>	<b>99,45%</b> ↑	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,55%</b>	<b>9</b>
4.3. Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité (177)	<b>130</b>	<b>42</b>	<b>172</b>	<b>97,18%</b> ↑	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,82%</b>	<b>14</b>
4.4. La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué sur un chevalet ou à l'entrée de son bureau) (157)	<b>114</b>	<b>32</b>	<b>146</b>	<b>92,99%</b> ↓	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7,01%</b>	<b>34</b>
4.5. Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise (181)	<b>158</b>	<b>23</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>10</b>
4.6 Votre demande a été écoutée avec attention (165)	<b>132</b>	<b>33</b>	<b>165</b>	<b>100%</b> ↑	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>26</b>
4.7. Vous avez obtenu des conseils personnalisés (144)	<b>97</b>	<b>45</b>	<b>142</b>	<b>98,61%</b> ↓	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1,39%</b>	<b>47</b>
4.8. Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles (156)	<b>116</b>	<b>39</b>	<b>155</b>	<b>99,36%</b> ↑	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,64%</b>	<b>35</b>
4.9. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (158)	<b>119</b>	<b>39</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>33</b>

Résultat en progression par rapport à 2013 : ↑

Résultat en diminution par rapport à 2013 : ↓

Résultat surligné en blanc car 2 années de suite avec un résultat à 100 %



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%

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

23

□ Les types de réclamations ou suggestions rencontrées dans l'enquête Usagers 2014 (191 personnes consultées):

- Accueil téléphonique et site Internet: 5 remarques soit 2.6%
- Accueil physique : 17 remarques soit 7.3%
  - 13 remarques sur les horaires d'ouverture soit 6.8%
- Remarques favorables : 5 remarques soit 2.6%

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

24

- ❑ Résultats des deux enquêtes de satisfaction annuelles, indicateurs et enquête téléphonique:
- ❑ Indicateurs Courriers, site Internet, téléphone et enquête mystère Téléphone



# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

25

❑ Les délais moyens de réponse aux réclamations par écrit :

En 2012 moyenne de **1,17 jours pour 7 réclamations.**

En 2013 : moyenne **2,53 jours pour 20 réclamations.**

En 2014 : moyenne

- T1 : pas de réclamations
- T2 : 5 jours (1 réclamation)
- T3 : 5 jours (3 réclamations)
- T4 : 3 jours (2 réclamations)

soit en moyenne **4,33 jours pour 6 réclamations.**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

26

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

**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 pour 17 courriels**

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

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

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

**Année 2014 :Délai moyen de réponse au**

**1<sup>er</sup> trimestre : 0,95 jours pour 75 courriels**

**2<sup>ème</sup> trimestre: 0,81 jours pour 80 courriels**

**3<sup>ème</sup> trimestre:1,15 jours pour 56 courriels**

**4<sup>ème</sup> trimestre: 1,26 jours pour 35 courriels**

**soit une moyenne actuellement de 1,08 jours**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

27

## □ 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 «

□ 2013 : de 8 à 10.7 «

□ 2014 : de 7.3 à 8 «

### □ 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 «

□ 2014 : valeur fixe 4 «

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

28

## 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**

**de 1.17 à 1.77% en 2014**

## **au Bureau des collectivités :**

**de 3.9 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**

**de 2.87 à 4.6 % en 2014**

# 1:Examen des résultats indicateurs Qualité 2014

29

## □ Appels mystères

- **Une campagne d'appels mystères, destinée à apprécier la qualité de l'accueil réservé aux usagers, a été organisée par le SIDSIC du 01 au 05 septembre 2014. 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 15.60/ 20 en 2014, diminution de 3.6 par rapport à 2013, pour la première fois les appels ont été réalisé via le N°unique et à travers le S.V.I..**
  - Nous constatons une baisse de la Qualité due essentiellement à la difficulté rencontrée réservé au service du B.C.A., entre 13h30 et 15h00 avec le phénomène du retour des appels au standard.**



# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

PRÉFET DE LA CREUSE

## Point de situation 2014

2- Le suivi des engagements au Bureau des Collectivités et la formation concernant la Qualité.



C.L.U QUALIPREF DU 08/12/2014

## 2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

31

- **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).**

## 2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

32

- **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 2014-26 du 20 novembre 2014 synthétisant les observations et recommandations formulées pour les comptes administratifs 2014 et les budgets 2015.**
- **Contrôle de légalité : Réalisation de la Circulaire 2014-6 du 14 Mars 2014 synthétisant les observations effectuées en 2013.**



# 2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

33

- **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 3 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 2 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.**
- **Pour l'année 2014, à ce jour, le service a reçu 2 demandes d'information écrites et 20 courriels. Le délai de réponse pour les courriels a été en moyenne de 1.75 jours et 3 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**

## 2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

34

- **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 (1 au 1<sup>er</sup> trimestre).**
- **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 (1 au 4<sup>eme</sup> trimestre)**
- **En 2014, à ce jour, 5 rendez-vous ont été sollicités et accordés en moyenne sous 4.6 jours. Ce délai ne tient pas compte des visites inopinées (5)**

**L'engagement d'accorder des rendez-vous sous 8 jours ouvrés dans 100% des cas a été respecté.**

# 2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

35

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

Libellé de la formation	Dates	Nbre total de stagiaires	Stagiaires PRÉF23
Mieux accueillir les malentendants	2 et 3 octobre 2014	9	1
Gestion du stress dans les situations de conflits avec les usagers	20 et 21 novembre 2014	7	3

2: Suivi des engagements propres au Bureau des Collectivités locales (Module 4) et la formation Qualité.

36

## □ La politique de FORMATION ET QUALIPREF en 2015

### Perspectives QUALIPREF 2015:

- **Information sur le nouveau référentiel**
- **Accompagnement à la mise en place des nouveaux dispositifs (prise de rendez-vous).**



# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

PRÉFET DE LA CREUSE

## Point de situation 2014

3- L'audit de vérification A.F.N.O.R. du 27 mars 2014



C.L.U QUALIPREF DU 08/12/2014

# 3- L'audit de vérification A.F.N.O.R. du 27 mars 2014

38

La préfecture avait obtenu le label QUALIPREF 2 le 24 juin 2013 ( parmi les 31 autres départements), l'audit A.F.N.OR du 27 mars 2014 est un audit de contrôle: **Le résultat un maintien de la certification obtenue le 16 juin 2014**

## Les Points forts :

➤ Ils concernent les conditions d'accueil physique, la réactivité de 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, mise en place d'une signature électronique identique pour tous les agents.

➤ Note la plus basse de l'audit accueil concernant les horaires d'accueil

## Les pistes d'amélioration :

➤ Veiller à l'adéquation des horaires (8h30/11h30) aux besoins des usagers dans la limite des ressources humaines disponibles.

➤ Labellisation sous Qualipref 2.0 dès que celui ci sera en fonction et engagement si possible avec le module communication d'urgence.

# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

## Point de situation 2014

4- Le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2014 ;

# 4-Le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2014 ;

40

## □ 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.



## 4-Le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2014 ;

41

### □ 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;
- 139 sites évalués en 2014 ( préfetures et sous-préfetures );
- La SOFRES réalise cette évaluation grâce à 2 visites, 9 appels téléphoniques, 3 courriers, 10 courriels et l'évaluation du site Internet de l'administration.

# 4-Le Baromètre QUALITE et la position de la Préfecture Creuse en 2014 ;

42

## □ 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>
- 2014 : 6<sup>ème</sup>

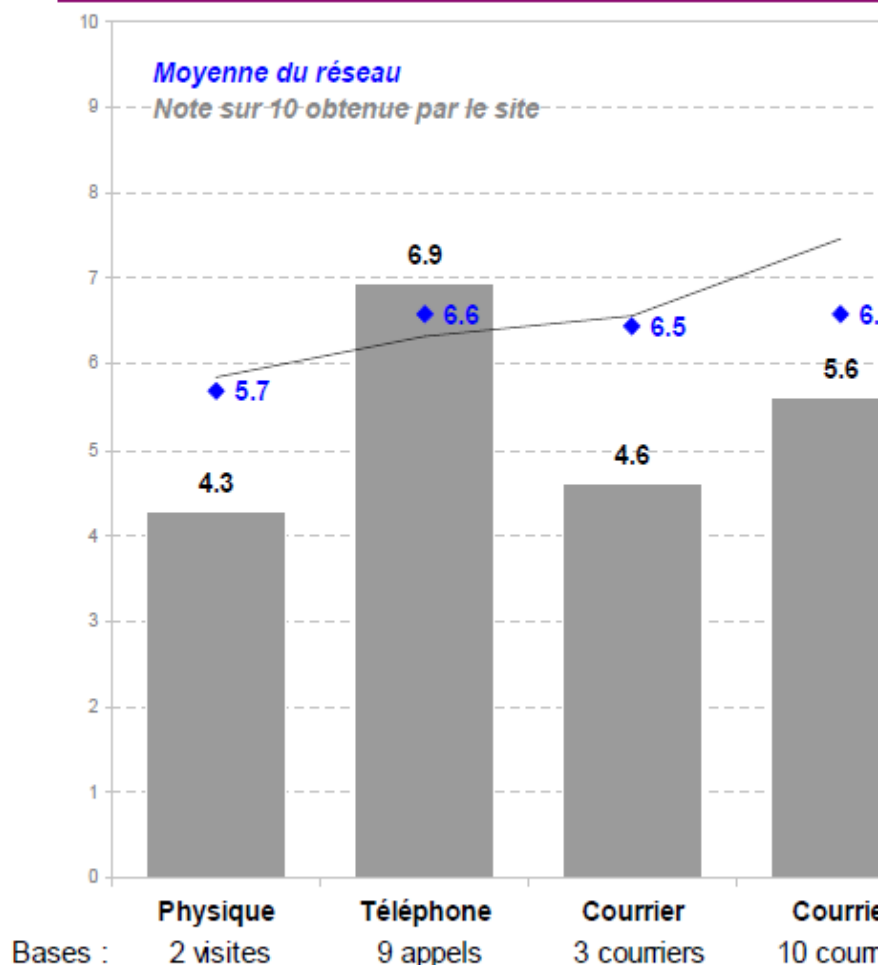
# Préfecture Creuse (Classement : 143/164)

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

## Note obtenue 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
0.0	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



# La moyenne des services préfectoraux par département est globalement satisfaisante



A (Très satisfaisant)	
B (Plutôt satisfaisant)	6 à n
C (Pas vraiment satisfaisant)	4 à n
D (Pas du tout satisfaisant)	1 à n

\* 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.

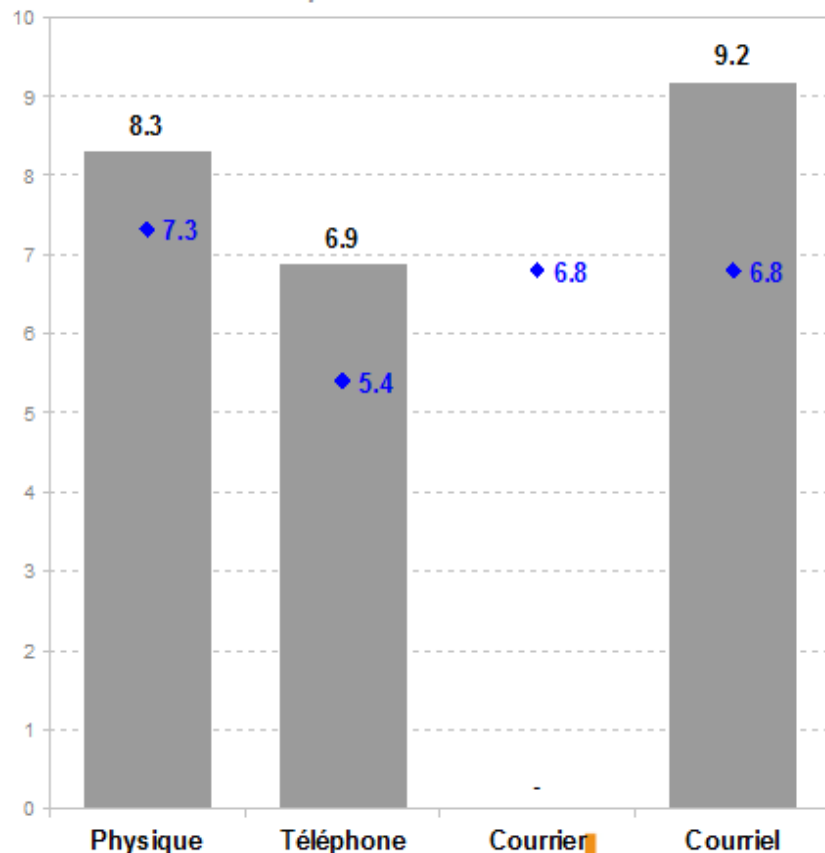
### Note obtenue sur chaque engagement

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

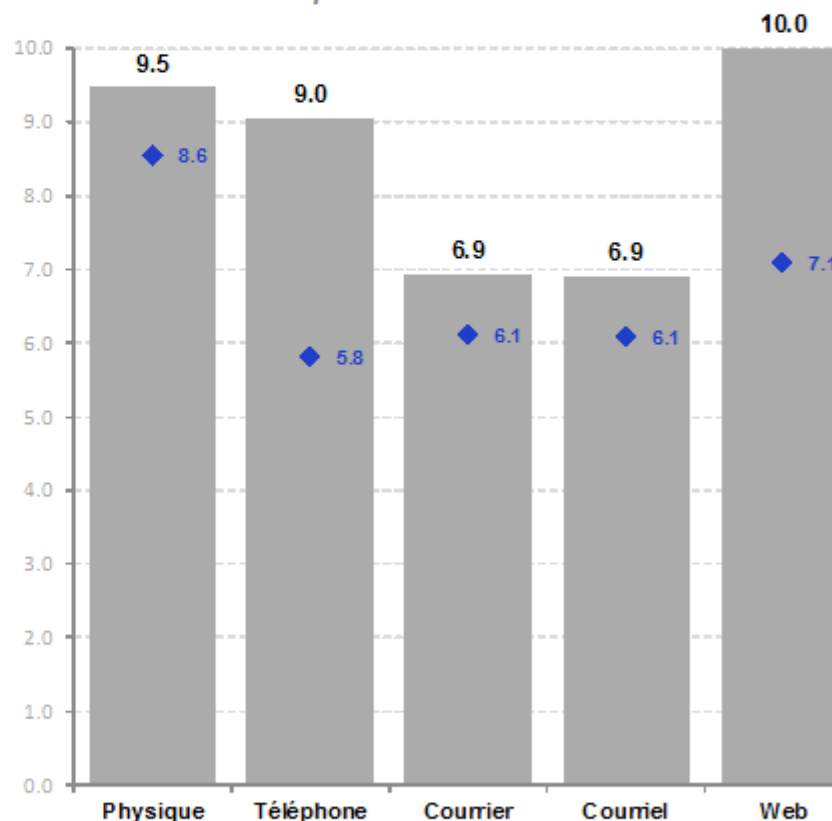
## Note obtenue sur chaque engagement

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

# Préfecture de la Creuse\* - classement 6/139

## Note obtenue sur chaque engagement

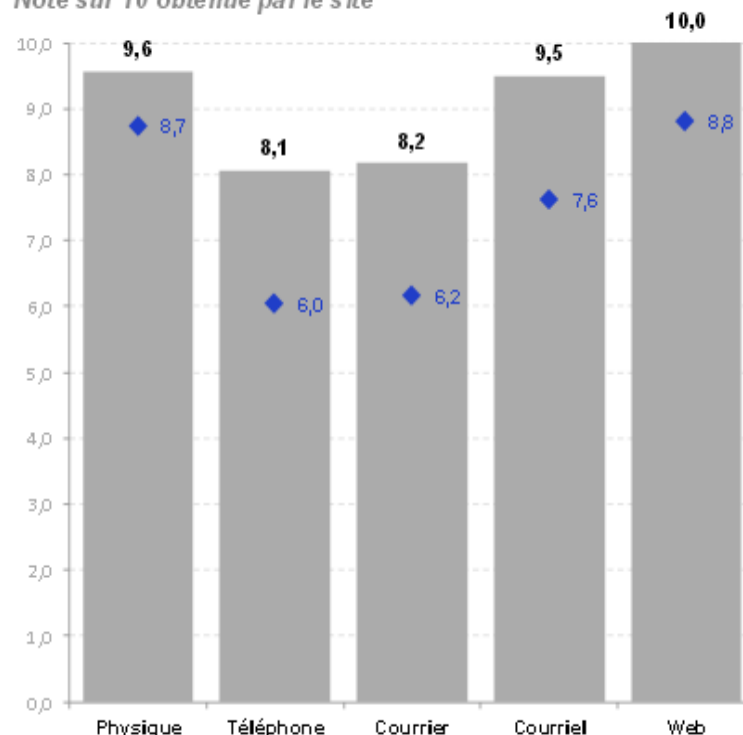
Note du site		Note du réseau
<b>9,1</b>	Note globale	<b>7,6</b>
<b>10,0</b>	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	<b>9,9</b>
<b>10,0</b>	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	<b>8,9</b>
<b>10,0</b>	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	<b>8,6</b>
<b>9,5</b>	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	<b>8,6</b>
<b>9,5</b>	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	<b>8,1</b>
<b>8,8</b>	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	<b>7,5</b>
<b>10,0</b>	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	<b>7,2</b>
<b>8,2</b>	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	<b>7,1</b>
<b>8,9</b>	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	<b>7,0</b>
<b>8,6</b>	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	<b>6,5</b>
<b>6,7</b>	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	<b>3,9</b>
10,0	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture	9,5
10,0	N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements	5,0

\* Site certifié et/ou labellisé

## Notes obtenues par canal

### Moyenne du réseau

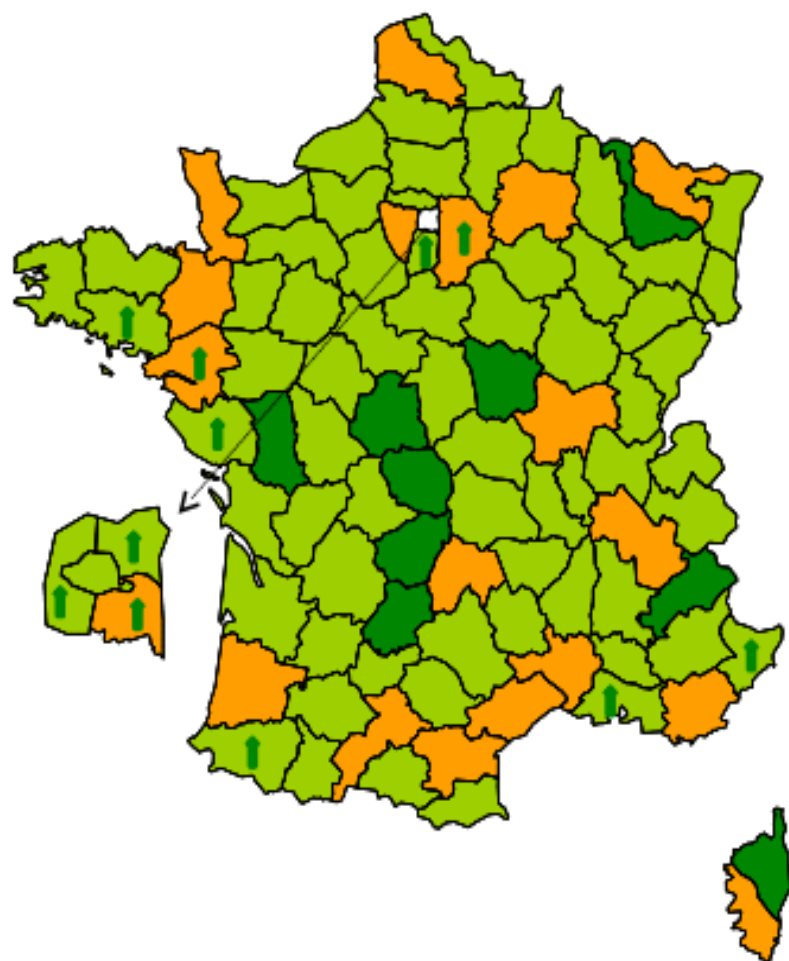
Note sur 10 obtenue par le site



Pour information, notes obtenues par canal sur les 13 engagements

	Physique	Téléphone	Courrier	Courriel	Web
Moyenne du réseau	8,7	6,0	5,7	7,6	8,7
Note sur 10 obtenue par le site	9,6	8,1	8,5	9,6	10,0

Le nombre de départements « très satisfaisants » progresse (9 vs. 1 en vague 5). En revanche, les départements du Var, d'Ille-et-Vilaine et de la Manche sont concernés par une baisse de seuil.

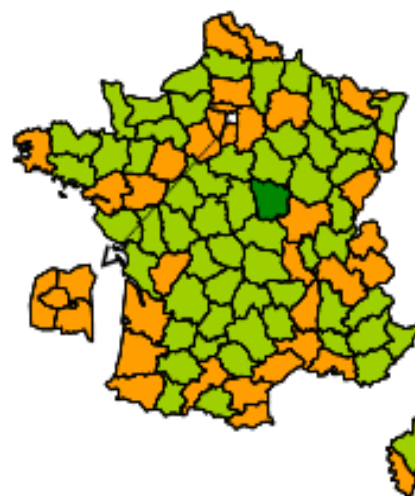


A (Très satisfaisant)	9 à 10
B (Plutôt satisfaisant)	7 à moins de 9
C (Pas vraiment satisfaisant)	4 à moins de 7
D (Pas du tout satisfaisant)	moins de 4



Evolution à la hausse ou à la baisse d'un nombre au moins un point entre V6 et V5

Rappel V5







# La démarche QUALITE à la Préfecture de LA CREUSE

PRÉFET DE LA CREUSE

## **Point de situation 2014**

5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.



C.L.U QUALIPREF DU 08/12/2014

# 5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.

50

□ 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.

## 5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.

51

- 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.

# 5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.

52

## □ Le planning de la démarche

- La préfecture a été consulté sur un modèle de référentiel l'été dernier, le référentiel définitif devrait être disponible très rapidement avant la fin de l'année
- Passage et labellisation Qualipref 2.0 avant l'été 2015.

# 5- Le passage au référentiel QUALIPREF 2.0.

53

- 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.

# D : QUESTIONS DIVERSES

## Label / certification

### 1° Quelle est la différence entre un label et une certification ?

Le label est la propriété des labellisés. Il possède un cahier des charges interne et peut être contrôlé par un organisme interne ou externe.

L'attribution du label dépend de règles définies en interne par l'organisme propriétaire.

Ex : Pavillon bleu, gîtes de France, étoiles des hôtels...



La certification dépend d'un règlement qui appartient à l'organisme certificateur. Ce règlement doit être publié en journal officiel. C'est l'organisme certificateur qui réalise les audits et qui attribue le certificat.

Ex : NF nautisme, égalité professionnelle, HotelCert...

