



Angoulême, le 23 mars 2022

## **Bilan Qual-e-Pref – 2021**

### **I - Bilan Qual-e-Pref 2021 :**

Lancé le 2 septembre 2021 par Madame la préfète, le déploiement de la démarche Qual-e-Pref au sein de la préfecture de la Charente s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers au sein du réseau préfectoral et engagée par le ministère de l'Intérieur.

Pour être au rendez-vous de la labellisation en juin 2022, les travaux de déploiement portent sur :

- Le module N°1 « Relation générale avec les usagers » qui comprend 20 engagements et concerne tous les services en contact avec le public<sup>1</sup> sans rupture de la qualité de service (accueil général, guichet, accueil sur RDV, courriers, courriels, communication, etc.).
- Le module N°2 « délivrance des titres (Hors titres étrangers) », module métier qui traduit une des missions générales de la préfecture pour garantir le fonctionnement de la vie démocratique et des libertés publiques. Il porte sur 3 engagements majeurs et concerne le centre d'expertise des ressources titres et la lutte contre la fraude.

Au préalable de l'audit externe, l'audit interne prévu les 4 et 5 mai 2022 permettra de vérifier le respect des engagements de qualité, les dispositions d'organisation décrites dans le référentiel et la bonne applications des plans d'actions.

Les auditeurs s'attacheront à vérifier le respect des engagements par les éléments de preuve que nous apporterons. La base documentaire, les indicateurs d'atteinte des objectifs du référentiel et les dispositions d'organisation seront contrôlés et constituent ces éléments de preuve.

### **Points particuliers du bilan Qual-e-Pref 2021 :**

La base documentaire relevant de l'accueil physique, téléphonique est en cours de validation.

La base documentaire relevant du site Internet et des réseaux sociaux est à actualiser. Ces travaux vont débuter avec l'arrivée du chef SDCI.

Pour l'heure, tous les indicateurs nous permettant de mesurer nos résultats ne sont pas encore totalement déployés. C'est notamment le cas pour les taux de mise à jour du site Internet, du serveur vocal interactif et des résultats des enquêtes de satisfaction.

---

1 La notion de public comprend les usagers, les collectivités territoriales, les associations et les professionnels.

Les modalités de mesure des délais de réponse aux courriers/courriels de demande d'information générale et de suggestions réclamations ont fait l'objet de groupe de travail et seront mises en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022 sur le périmètre du BMI, du PAS, du BERG et du BPAOP.

L'étude du taux d'appels décrochés a permis d'initier la mise en œuvre des mesures correctives par service, courant janvier 2022. Le taux d'appels décrochés progresse depuis le début de l'année 2022 (82,46 % en janvier – 83,29 % en février 2022), mais reste en deçà de la cible fixée à 90 %. Ce résultat constitue un point sensible.

Le projet de signalétique des locaux est lancé. Le matériel a été reçu. La logistique a installé les supports. Les impressions des étiquettes de bureau et de l'affichage d'orientation est à réaliser en liaison avec le responsable communication pour le respect de la charte graphique.

## **II – Plan d'actions décliné du bilan Qual-e-Pref 2021 :**

- La base documentaire relevant de l'accueil physique et téléphonique est à valider pour le mois d'avril.
- La procédure de mesure du délai de réponse aux courriers/courriels est à valider et à mettre en œuvre au plus tard au 1<sup>er</sup> avril 2022 pour avoir le minimum de 2 mois de mesure des résultats avant l'audit.
- Mettre à jour le serveur vocal interactif (SVI). Le compléter au besoin d'informations sur le nouveau SIA. Pour le 1<sup>er</sup> avril 2022, Le référent qualité recueillera auprès des contributeurs (SIDPC – BMI – BPAOP – CERT – Associations) l'actualisation des messages d'informations diffusées sur le SVI.
- Finaliser la mise à jour de la FAQ – Co-marquage services-publics.fr, accessible sur le site Internet de la préfecture.
- Formaliser les réponses types aux questions les plus fréquentes (BMI – PAS – BERG – BPAOP).
- Organisation du hall et des modalités d'accueil pour améliorer la confidentialité.
- Mesure des résultats (indicateurs Qual-e-Pref) lesquels font partie des éléments de preuves à présenter lors des audits (interne – externe) pour la labellisation.

Le temps est désormais particulièrement contraint pour la mise en œuvre et l'application des procédures décrites, des indicateurs déclinés des fiches de procédure et pour consolider les conditions d'accueil des usagers (signalétique du hall et des bâtiments administratifs, conditions d'accès et sens de circulation dans le hall, confidentialité, accueil PMR, permanence de l'accueil, registre accessibilité,...).

## **III – Les points sensibles identifiés :**

Des points d'attention et de vigilance évoqués lors du précédent COPIL n'ayant pas fait l'objet d'avancée demeurent des points sensibles pour lesquelles les mesures correctives doivent être apportées par les contributeurs sans délai.

Ces points sensibles relèvent des domaines suivants :

- Mise à jour du site et communication Internet, réseaux sociaux (Mise à jour des informations et délai de mise à jour).
- La formation des agents au contact des usagers (accueil – standard – PAN – BMI).
- Les délais de réponse aux courriers / courriels (informations générales – suggestions – réclamations).
- Le Taux d'appels décrochés (actions engagées mais à poursuivre).
- La réalisation des enquêtes de satisfaction (favoriser la publication sur Internet).

#### **IV – Relevé de décisions prise en séance :**

##### La formation des agents au contact des usagers (accueil – standard – PAN – BMI) :

- Une formation est prévue les 23 et 24 mai 2022. La participation de tous les agents au contact physique et téléphonique est requise.

##### Les délais de réponse aux courriers / courriels (informations générales – suggestions – réclamations) :

- Une fiche de procédure décrit les modalités de traitement des courriers et courriels relevant de Qual-e-Pref. Un groupe de travail associant les agents du bureau se réunira sous pilotage du SGCD, pour préciser les modalités de sa mise en œuvre au 1<sup>er</sup> avril 2022.
- Pour mémoire : sont pris en compte dans le périmètre Qual-e-Pref, les courriers et courriels de demande d'information générale, de suggestions et réclamations relevant des domaines des cartes d'identité et passeports (PAS), du séjour (BMI), des droits à conduire (BPAOP), des missions de proximité, certificat d'immatriculation des véhicules et permis de conduire (BERG).

##### La communication Internet, réseaux sociaux (Mise à jour des informations et délai de mise à jour) :

- Le chef du service départemental de communication interministérielle à pris son poste le 15 mars 2022. La mise en conformité avec les engagements Qual-e-Pref pour la partie communication, Internet et réseau sociaux constitue une priorité dès sa prise de poste. Les travaux sont à initier au plus tôt.

##### La signalétique des locaux de la préfecture :

- Les impressions des étiquettes de bureau et de l'affichage d'orientation est à réaliser pour fin avril 2022 , en liaison avec le responsable communication pour le respect de la charte graphique.

##### Enquête de satisfaction :

- La réalisation des enquêtes de satisfaction (favoriser la publication sur Internet) sera faite en avril – mai 2022 au moyen de l'application « Sphinx ».

##### Accueil usager :

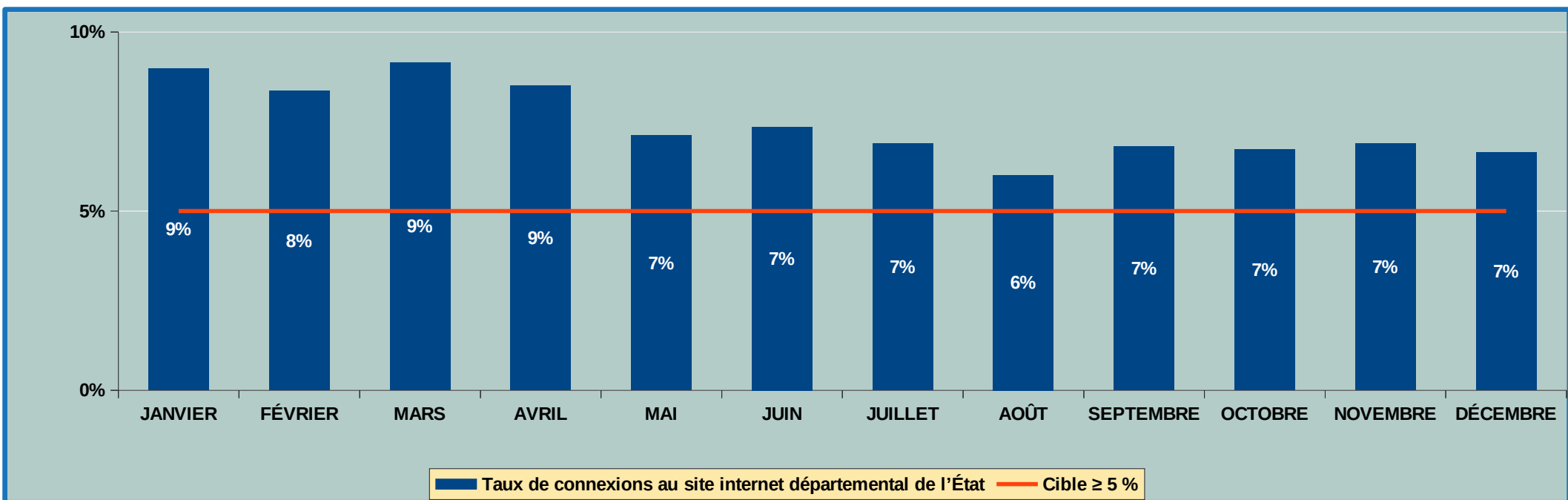
- Pour mi-avril, finaliser le registre d'accessibilité en insérant l'attestation d'achèvement des travaux.



## Les indicateurs qualité 2021

### COMMUNICATION - Taux de connexions au site internet départemental de l'État

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre total de visites au site Internet départemental de l'État	32403	30146	33010	30711	25677	26542	24858	21696	24564	24263	24860	23956
Nombre d'habitants du département	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970	360970
<b>Taux de connexions au site internet départemental de l'État</b>	<b>8,98 %</b>	<b>8,35 %</b>	<b>9,14 %</b>	<b>8,51 %</b>	<b>7,11 %</b>	<b>7,35 %</b>	<b>6,89 %</b>	<b>6,01 %</b>	<b>6,80 %</b>	<b>6,72 %</b>	<b>6,89 %</b>	<b>6,64 %</b>

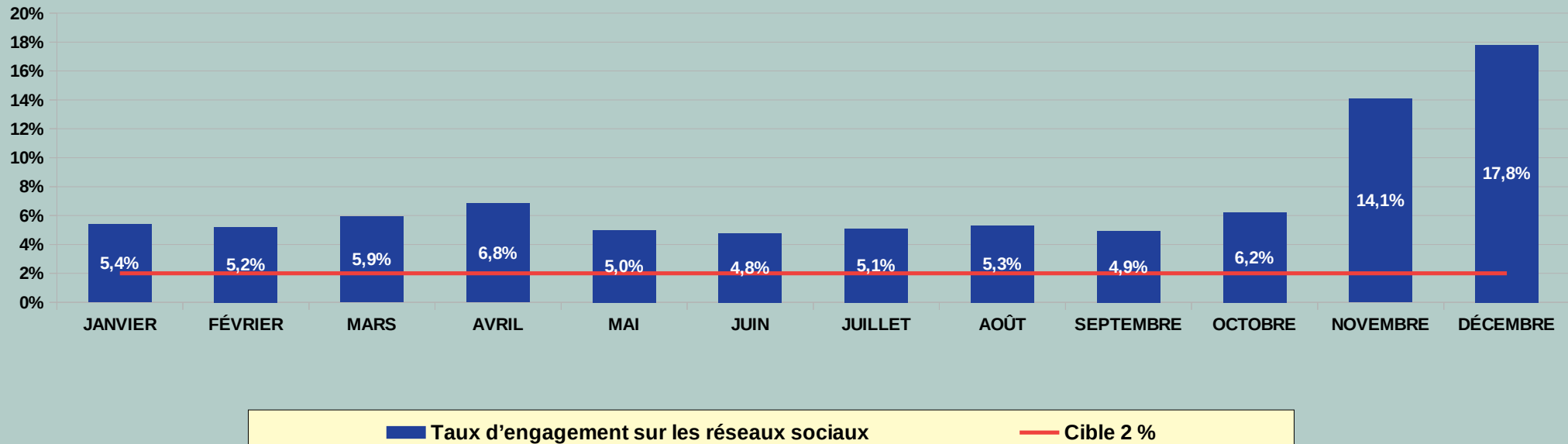




## Les indicateurs qualité 2021

### COMMUNICATION - Taux d'engagement sur les réseaux sociaux

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre d'engagements sur TWITTER	968	2 902	1 340	1 274	1 621	1 263	1 249	283	1 494	3 370	1 397	863
Nombre d'engagements sur FACEBOOK	5 242	11 530	5 257	12 591	8 780	10 728	5 230	1 448	3 996	8 946	7 193	18 638
Nombre d'impressions sur TWITTER	26 636	56 757	36 478	33 245	60 134	52 643	35 657	9 162	25 337	33 120	25 186	14 111
Nombre d'impressions sur FACEBOOK	88 030	219 961	74 471	169 469	148 358	197 766	91 398	23 355	85 843	164 357	35 784	95 385
<b>Taux d'engagement sur les réseaux sociaux</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,9%</b>	<b>6,8%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,8%</b>	<b>5,1%</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,9%</b>	<b>6,2%</b>	<b>14,1%</b>	<b>17,8%</b>



# BILAN ANNUEL QUAL-e-PREF



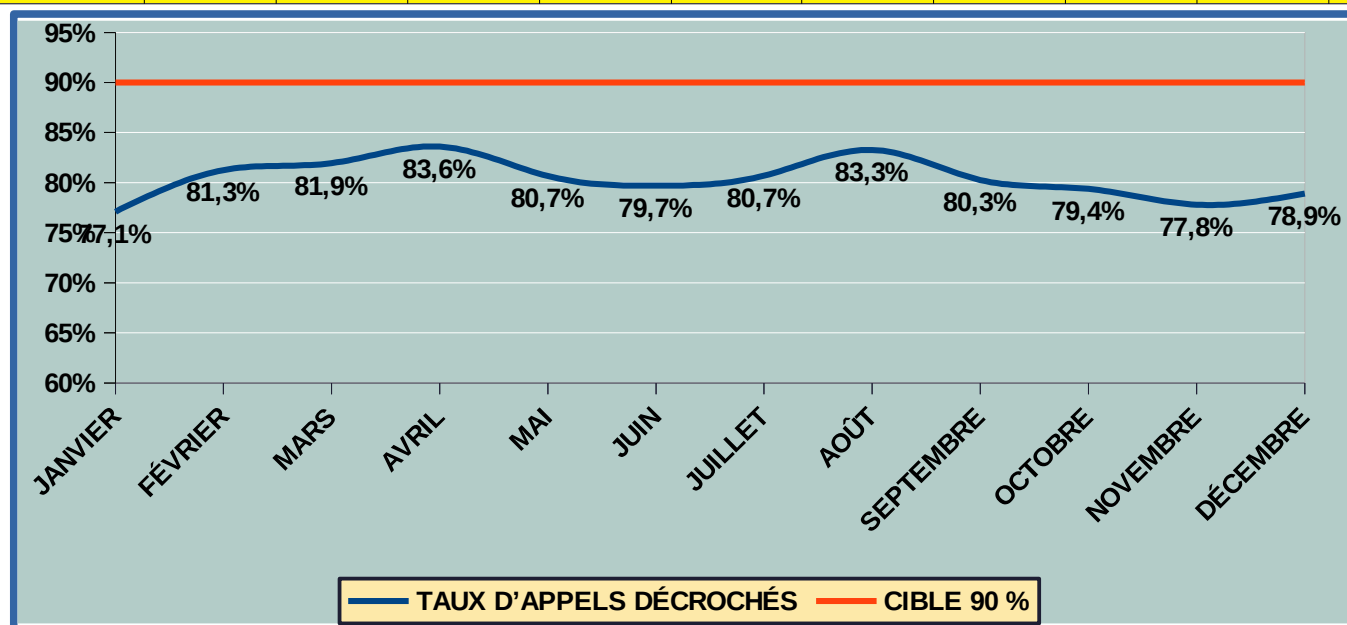
## Les indicateurs qualité 2021

Un taux d'appels décrochés supérieur à 99,8 % pour notre standard

Une attention portée sur le taux d'appels décrochés des services

TAUX D'APPELS DÉCROCHÉS

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Nombre d'appels perdus (sans réponse=raccrochés) durant la période	2268	1827	2052	1787	1903	2302	1708	1322	1894	1773	1909	1619
Nombre total d'appels reçus quel que soit le motif durant la période	9903	9749	11367	10895	9842	11335	8849	7902	9599	8598	8599	7681
<b>TAUX D'APPELS DÉCROCHÉS</b>	<b>77,1%</b>	<b>81,3%</b>	<b>81,9%</b>	<b>83,6%</b>	<b>80,7%</b>	<b>79,7%</b>	<b>80,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>80,3%</b>	<b>79,4%</b>	<b>77,8%</b>	<b>78,9%</b>

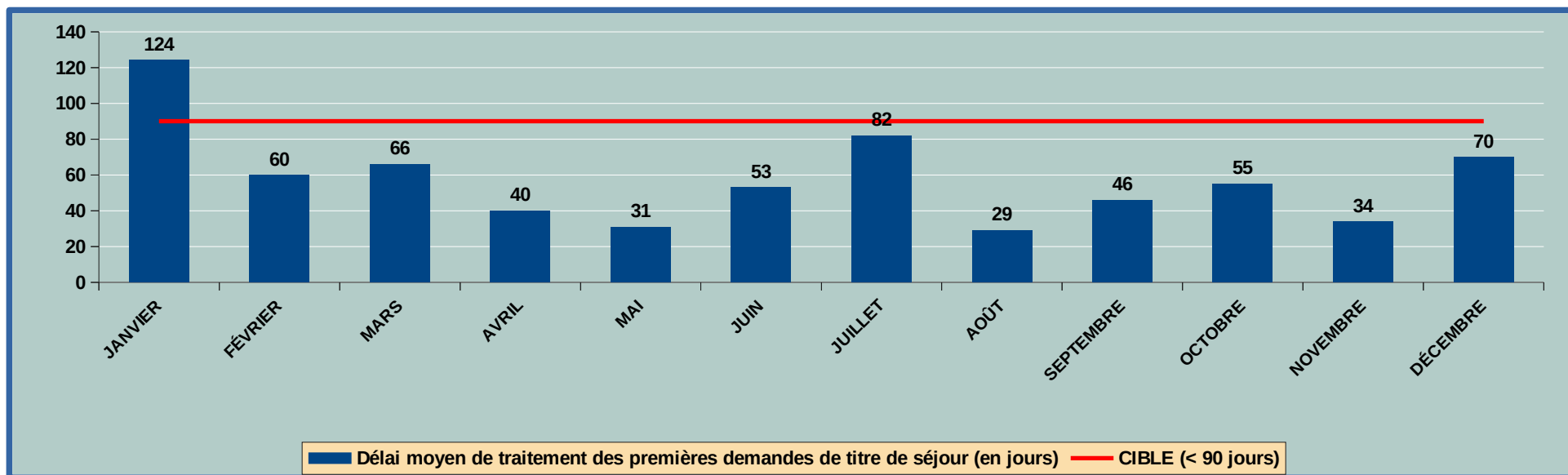




## Les indicateurs qualité 2021

### DÉLAI DE TRAITEMENT DES 1ERE DEMANDES D'ADMISSION AU SÉJOUR

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Délai moyen de traitement des premières demandes de titre de séjour	124	60	66	40	31	53	82	29	46	55	34	70
NBRE de décisions positives d'émission de premiers titres de séjour prises au cours du mois	60	191	272	338	234	386	332	511	419	755	826	394
<b>Délai moyen de traitement des premières demandes de titre de séjour (en jours)</b>	<b>124</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>82</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>70</b>

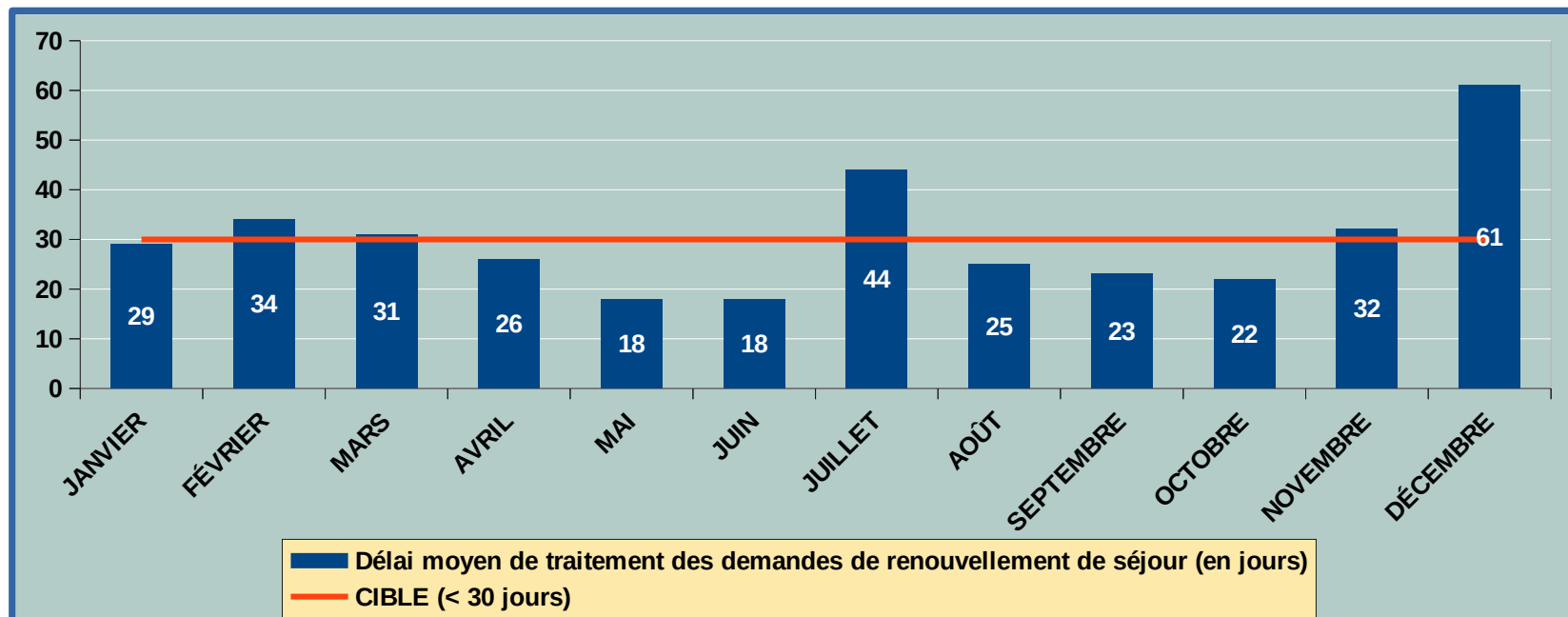




## Les indicateurs qualité 2021

### DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENOUVELLEMENT DE SÉJOUR

MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de titre de séjour	29	34	31	26	18	18	44	25	23	22	32	61
NBRE de décisions positives de renouvellement de titres de séjour prises au cours du mois	82	207	183	205	126	270	210	279	299	503	270	136
<b>Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour (en jours)</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>61</b>







## Les indicateurs qualité 2021

INDICATEURS	Objectif	T1/2021	T2/2021	T3/2021	T4/2021	Annuel 2021
Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	14 j	6	8	14	26	13,5
Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	14 j	4	4	4	4	4
Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	14 j	14	31	48	48	35,3

### Carte d'identité – Passeport

Une année placée sous le signe de la reprise des flux (*déconfinement, ouverture des frontières, nouvelle CNI*) qui provoque la dégradation des délais et des stocks qu'une efficacité en hausse stabilisée à 95 titres instruits / jour / ETPO n'a pas suffi à endiguer

Délai RDV en mairie : T1 19 jours – T2 33 jours – T3 40 jours – T4 41 jours



### A NOTER : PERMIS DE CONDUIRE

Le pic enregistré en mars de cette année (*incidents techniques de l'outil PGA et l'injection brutale de 8 000 dossiers dans le stock de PC à traiter*) explique le dérapage des délais au T2 ainsi que l'augmentation régulière du stock (*plus de 12 000 dossiers fin août*), un stock qui évolue au gré des flux entrants des demandes, des incidents de l'outil et des effectifs mobilisés sur le CERT