

Comité local des usagers « QUALIPREF »

Réunion d'installation – 22 janvier 2013

Déploiement de la démarche « QUALIPEF » - Préfecture de la Manche

Le développement des démarches qualité : les démarches qualité se développent dans les administrations suite à une forte volonté du Gouvernement.

2 dispositifs coexistent et sont complémentaires:

- Le Label Marianne, centré sur l'accueil général
- Qualipref, qui ajoute des modules spécifiques au métier des préfectures

Les diplômes sont attribués par des prestataires indépendants suite à des audits et des contrôles réguliers.

Le Ministère de l'Intérieur a pour objectif d'atteindre 75% de préfectures diplômées à fin 2012 et 100% à l'été 2013. En 2012, le nombre de préfectures certifiées Qualipref ou labellisées Marianne est passé de 20 à 63.

Les démarches qualité : des engagements de services tournés vers l'utilisateur

Ces référentiels qualité s'articulent autour de 5 rubriques d'engagements de service qui disposent d'exigences explicites qui garantissent des promesses faites à l'utilisateur :

- 1. Un accueil attentif et courtois**
- 2. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**
- 3. Une réponse systématique à vos réclamations**
- 4. Un point d'accueil pour mieux vous orienter**
- 5. A votre écoute pour progresser**

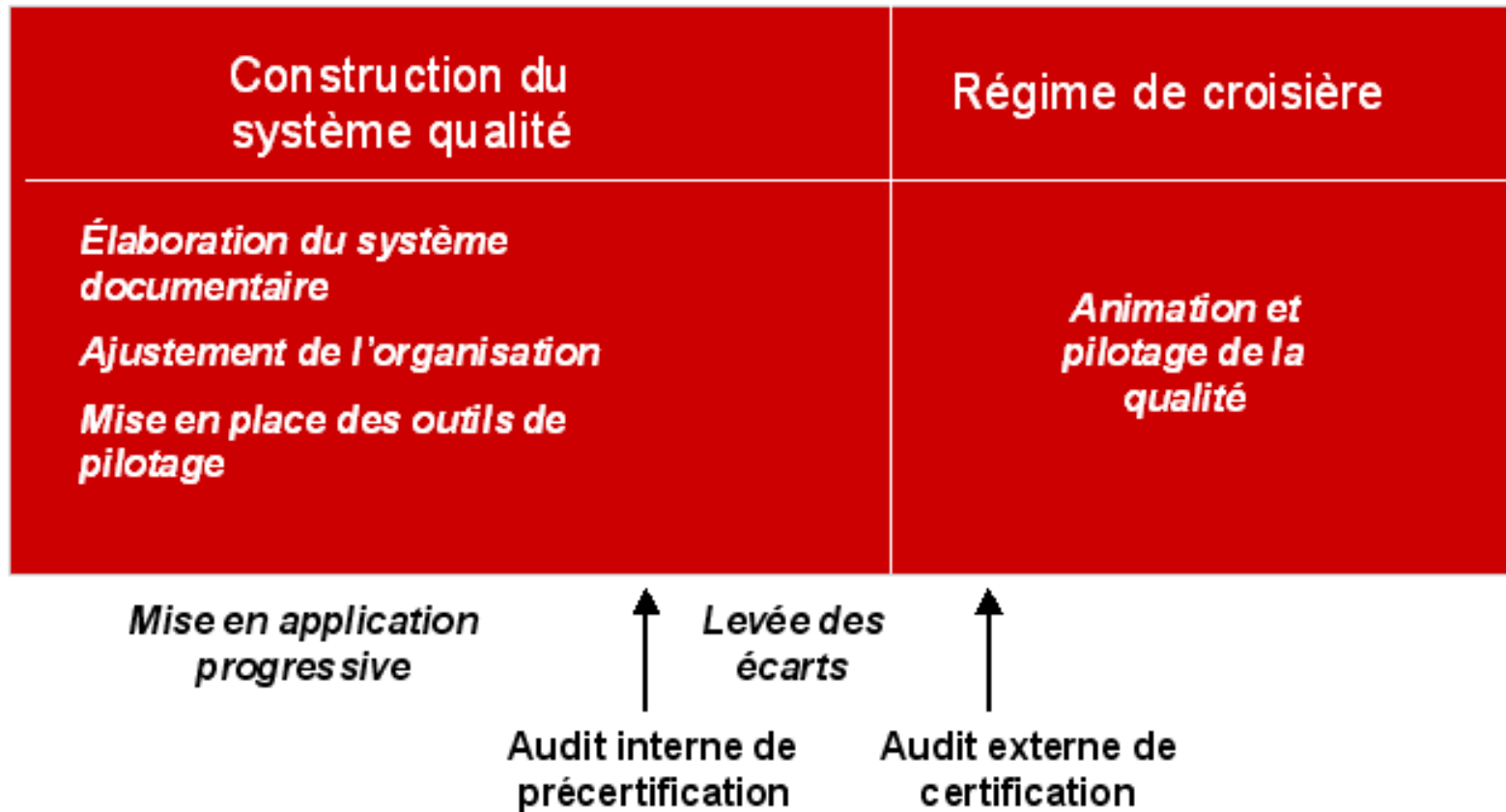
A ces rubriques s'ajoutent des engagements organisationnels pour garantir la pérennité des actions engagées.

« QUALIPREF » : le choix de la Préfecture de la Manche

Généralisation du déploiement de la démarche « QUALIPREF » :
un cadrage précisé par la circulaire du 15 juillet 2010

Priorité gouvernementale de renforcement des démarches qualité,
intégrée dans la DNO 2010-2015

Engagement en octobre 2011 de la Préfecture de la Manche dans
QUALIPREF



Enregistrement des résultats depuis octobre 2012, avec un objectif de certification au 1er trimestre 2013.

Le Comité Local des Usagers : une instance d'échanges entre les services et les usagers

Engagement prévu par le référentiel QUALIPREF (V.4) :

« Un comité d'usagers (...) est mis en place à l'initiative de la préfecture candidate à la labellisation. »

Sujets traités en CLU :

- Présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction)
- Présentation des réclamations et des plans d'action
- Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- Définition des plans d'action éventuels
- Examen des courriers-types et formulaires

Phase de présentation des actions menées

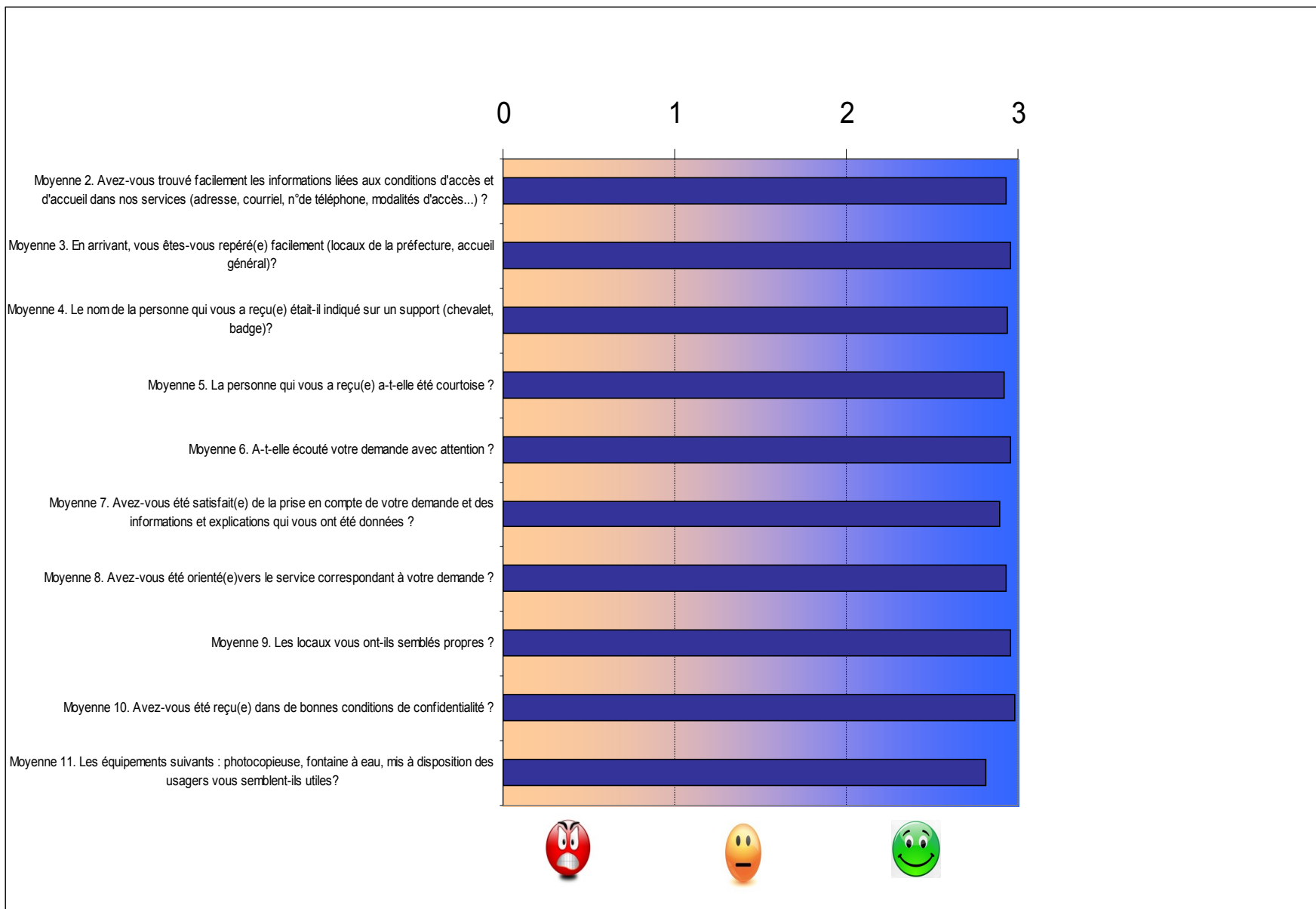
I - Enquête de satisfaction : résultats obtenus

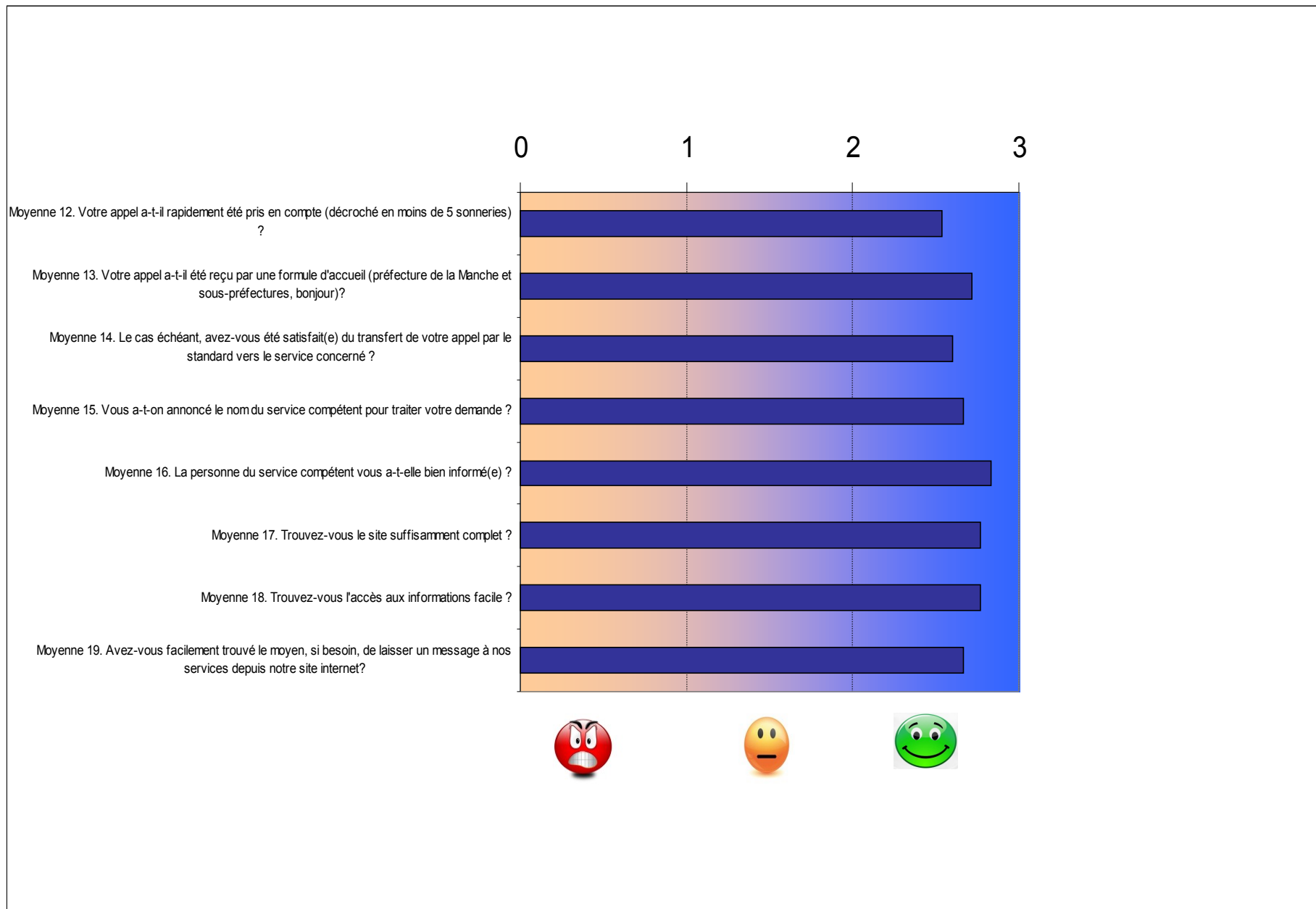
II - Bilan des réclamations reçues par les usagers

III - Résultats des engagements de services sur l'accueil

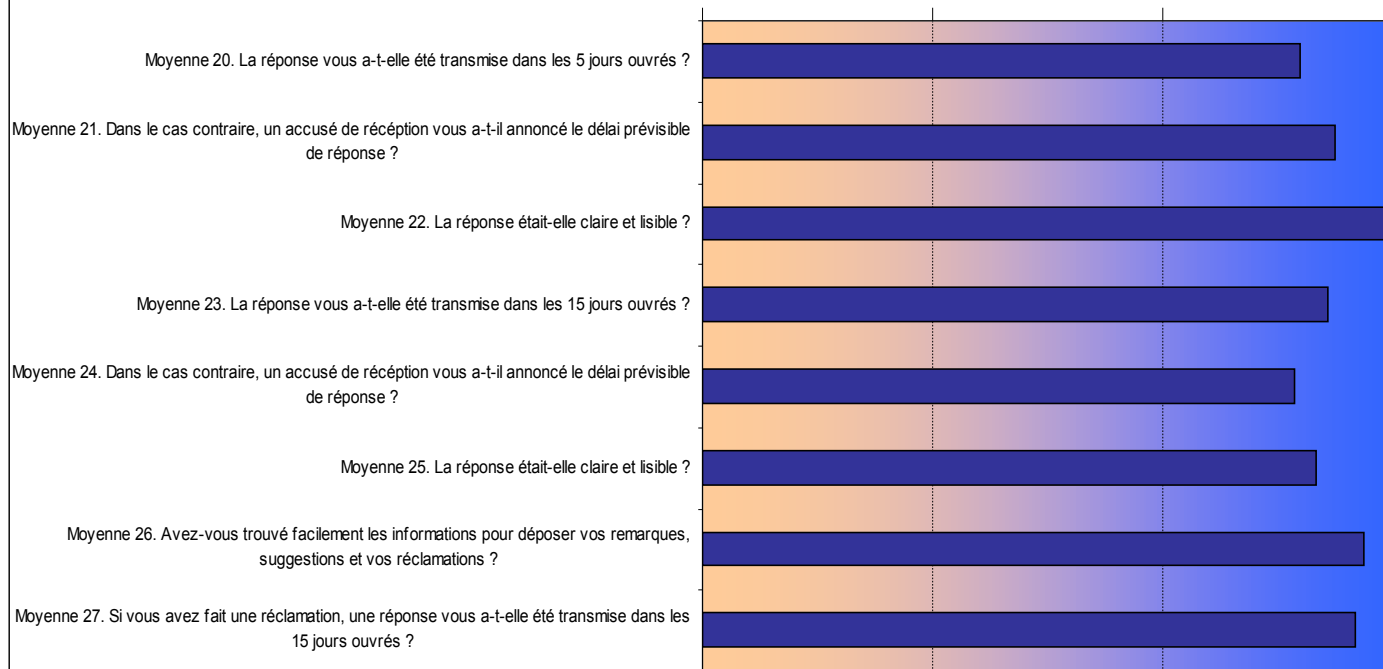
I - Enquête de satisfaction

- Réalisée du 4 septembre au 18 octobre 2012
- Concernant : l'accueil physique, l'accueil téléphonique, internet, les courriels, les courriers, les suggestions et réclamations
- 97 questionnaires recueillis
- Des résultats à nuancer en fonction du taux de réponse aux différentes questions (proche de 100% pour l'accueil physique à 5% pour les courriers)
- Note globale : 2.8/3
- Principal motif de déplacement en préfecture : le SIV (86.6%)
- Actions engagées : présentation des résultats dans les services





0 1 2 3



Appels mystères

- Réalisés en septembre et octobre 2012
- Sur la base de 24 questions couvrant l'essentiel des demandes des usagers en préfecture (SIV, permis, passeports...)
- 39 appels mystères passés par des contrôleurs de gestion et responsables qualité du réseau national

-Les résultats :

Au standard : + décroché en moins d'une sonnerie, compétence, courtoisie, - transfert vers les services sans indiquer le nom du service, transferts non aboutis

Dans les services : + compétence, courtoisie, - formule d'accueil, aboutissement des appels (SIV)

- Actions engagées : mise en place d'un SVI

II - Bilan des réclamations reçues

Suivi des réclamation effectif depuis août 2012

5 fiches de réclamation déposées à l'accueil

- horaires de la préfecture / fermeture le lundi : 2
- problème pour joindre les services au téléphone : 2
- Difficultés pour trouver les horaires sur le site internet :1

Actions correctrices

- modification des horaires
- modification des rubriques du site internet
- mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (SVI)

III - Indicateurs de résultat de la démarche QUALIPREF

Mise en place du tableau de bord QUALIPREF à compter du mois d'octobre

Indicateur	oct12	nov12	déc12
Taux de réponse aux réclamations en – de 15js	-	100%	-
Taux de réponse aux ddes d'info par courriel en - de 5js	97%	100%	100%
Taux de réponse aux ddes d'info par courrier en - de 15js	100%	100%	100%
Taux d'appels décrochés en - de 5 sonnerie (standard) :	91%	95%	94%
Taux d'appel perdus (standard) :	0.42%	0.40%	0.27%
Nbre de connexions sur le site internet	17466	17776	15466
Taux de mise à jour du site internet en 3js	-	100%	-

Des questions ?