

# **COPIIL Qualité- Bilan 2019**

## **Sous-Préfecture d'Istres**



**10 janvier 2020 à 10h00**

# Ordre du jour

1. Retour sur l'audit interne
2. Bilan des indicateurs 2019
3. Bilan des réclamations et suggestions
4. Bilan des enquêtes de satisfactions
5. Bilan des enquêtes mystères
6. Bilan des formations en 2019
7. Pistes d'améliorations à valider
8. Bilan de la fréquentation annuelle (pic de fréquentation saisonnier)

# 1. Retour sur l'audit interne

## Points Sensibles

- Registre d'accessibilité
- Charte de confidentialité à faire signer et conserver

## Pistes de progrès:

- Enregistrer les fiches satisfactions/félicitations
- Personnaliser les enquêtes de satisfactions en 2020
- Remplir la fiche de tutorat pour le VSC
- Pas de document présentant les pics d'affluence saisonnier
- Pas d'information sur les modalités d'accès à la SP dans le SVI
- Rajouter les pages dans le guide d'accueil
- **Prendre la main sur le plan d'action**
- Module 4 : ajouter une colonne au tableau de suivi sur la suite donnée à l'élu

## Points forts:

- Boucle à induction magnétique + guichet dédié
- Formation d'un agent à la langue des signes + tous les agents ont été formés
- Guichet spécifique pour les associations
- Ecrans dynamiques
- Suivi des courriers/courriels ok

## 2. Bilan des indicateurs 2019

Sous-préfecture d'Istres

Tableau de bord Qual-e-pref – engagements et indicateurs associés avec objectifs

1 – Indicateurs																				
Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		N° indicateur	Résultats N-1 (appels perdus)	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	ANNEE 2019												Commentaires	Moyenne	
						Janv	Fevr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc			
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis	E10	12.8 %	non	90%	92.1%	88.6%	91.3%	88.9%	93.7%	91.6%	95.4%	95.7%	96.2%	95.4%	93.1%	93,1%	93,1%	😊	
	Taux d'appels aboutis SVI	E10	0.8 %	oui	90%	98.8%	97.9%	99.8%	98.1%	98.5%	98.3%	98.8%	99.5 %	98.7%	98.6%	98.1%	97,9%	97,9%	😊	
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	<15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<10j à partir de 2020	-	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	100%	oui	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	😊	
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	1.5	oui	<5j	1.3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1,4	😊	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	-	-	95%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	-	-	<15j	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	😊
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	58.3 %	non	95%	-	-	-	-	-	100%	-	-	100%	100%	100,0%	-	100,00%	😊	
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	1	oui	< 4j	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	-	100,0%	-	100,00%	😊	
	Délai moyen de réponse	E37	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	-	2	2	1	-	2	-	1,8	😊	
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	-	-	-	100,00%	😊	
	Délai moyen de réponse	E37	4	oui	< 10j	-	-	-	-	-	-	8	10	10	-	-	-	9,3	😊	
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	-	-	-	84	119	97	122	95	60	88	45	14	81	34	50	74,1		
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos					265	208	212	192	161	171	176	165	109	101	106	115	165,08		
	Téléprocédures abouties	E15	-	-	-	71.4 %	48.7 %	41%	38.5 %	40,0%	51.7 %	52.3%	31.1%	21.4%	-	58.8%	66%	49,00%		
	Taux de satisfaction («trèssatisfait	E15	88%	oui	75%	94,00%	100%	100%	100%	100%	97.9%	100%	97.2%	100%	100%	100%	100%	99,40%	😊	

Pour les TP non abouties : 29.5% : attente de réponse par le CERT ; 21 % : manque de pièce ; 23 % : « blocage démarche en cours »

### 3. Bilan des réclamations et suggestions



- ▶ Réclamations : 1  
(non exploitable)
- ▶ Félicitations: 1

# 4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (juin 2019)

## Sous-Préfecture d'Istres

Du 04 juin au 28 juin

Nombre de personnes interrogées : 80

### *Principales réclamations :*

- **Manque de place pour les poussettes : réaménagement de l'accueil pour gagner en espace effectué**
- **Absence de monayeur : étudier la possibilité d'en installer un + info sur le site.**
- **3<sup>ème</sup> guichet : mieux informer en amont (site IDE + panneaux d'affichage) pour limiter l'afflux.**

« On vous remercie, bon courage »  
« Tout est bon, les gens sont gentils »  
« J'ai rien à redire, ça travaille bien »

## 4.2 - Bilan des enquêtes de satisfaction – *Points numériques*



### Taux de satisfactions des points numériques en 2019

**Semestre 1 : 99,5 % de satisfaction**

**Annuel : 99,4 %**



- « Très bon accueil »
- « Ravie pour l'accueil et l'aide car l'ANTS est compliqué »
- « Le personnel est très agréable et compétent »
- « service civique très à l'écoute et serviable »
- « Bravo »
- « Personnel Souriant »



## 5. Bilan des enquêtes mystères

### Résultats des Appels mystères (effectués du 04 au 28 juin 2019)

Près d'une dizaine d'appels passés au mois de juin.

Points faibles : aucun – le SVI prend le relai quand la standardiste n'est pas là, avec possibilité de joindre les services aux heures ouvrés.

Pas d'indication sur les modalités d'accès

### Résultats des courriels mystères

Réponse rapide : pour certains moins de 10 minutes 😊

Éléments clairs, formules de politesse, bloc de signature.

## 6. Bilan des formations 2019

### Formation accueil physique et téléphonique du public :

- 19 Juin et 3 juillet à Arles
- 11 et 18 Septembre à Istres
- Les 14 & 15 Novembre à Marseille
- Les 18 & 19 novembre pour les agents du BAAS

**Technique d'accueil du public étranger + MNA : le 26 février et les 4&5 avril (agents BEN d'Aix).**

**Pour 2020 : accueil des personnes en situation de handicap programmé dans le plan 2020**

Tableau suivi par la mission formation.

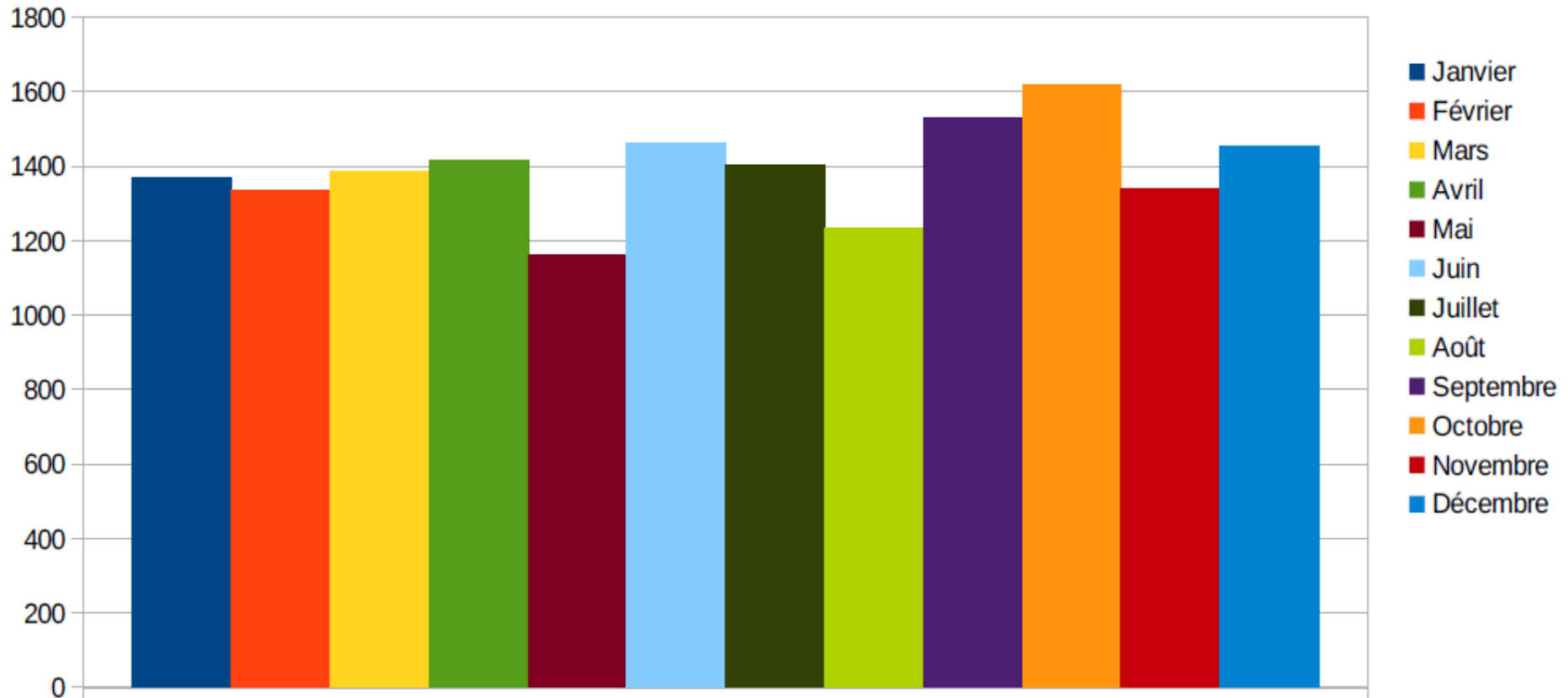
## 7. Pistes d'amélioration à valider

- Le plan d'action est piloté par les référents qualité sur place
- Travailler sur un cheminement pour les personnes avec des poussettes

→ Toutes les actions sont sur le plan d'action disponible sur le T:\ et fournis pour la réunion

## 8. Bilan de la fréquentation annuelle (pic de fréquentation saisonnier)

TABLEAU D'AFFLUENCE DU PUBLIC DU SERVICE DES ETRANGERS DE LA SOUS-PREFECTURE D'ISTRES EN 2019



## Rappel avant l'audit

- Vigilance sur les courriels **mystères** et les appels mystères
- Présence des **chevalets**
- Planning de présence
- Guide d'accueil à jour et à disposition (not. **Procédure de gestion de l'affluence** et de **mise à jour** à avoir sous la main et à connaître)
- Fiche de **tutorat**
- Attestation de **formation**
- Pics de **fréquentation saisonniers**
- Date de **mise à jour** sur les documents (affiches)
- **Signature** des mails + courriers
- **Coordonnées des services de l'état à l'accueil**
- **Planning d'entretien** des locaux (vérifier la veille !)
- Manuel **SIRIUS** (sur le T:\) à avoir à disposition
- Savoir où se trouve le **registre d'accessibilité**
  
- → préparez tous vos **points forts** !