

COPIE Qualité- Bilan 2020

Sous-préfecture d'Arles

Ordre du jour



1. Retour sur l'année 2020
2. Bilan des indicateurs 2020
3. Bilan des réclamations et suggestions
4. Bilan des enquêtes de satisfactions
5. Bilan des enquêtes mystères
6. Bilan des formations
7. Pistes d'améliorations à valider

1. Retour sur 2020

2. Labellisation Qual-e-Pref

Labellisation acquise le 11 février 2020 pour 3 ans avec un audit de renouvellement au bout de 18 mois soit au T4 2021.

→ Objectif 2021

Points Sensibles

- L'accueil au PAN est en mode "dégradé" : Recruter un VSC pour assurer l'accueil au PAN sur les horaires "normaux" (rouvrir le jeudi) et ne pas perturber le fonctionnement des autres services.

Pistes de progrès:

- Assurer la traçabilité de la date de mise à jour et de vérification trimestrielle des documents distribués (flyers, fiches...) et des outils à disposition des agents (guides, malette) : FAIT

Objectif audit de renouvellement au trimestre 4 2021

- réaliser les actions des pistes de progrès
- maintenir le niveau de qualité d'accueil + points forts identifiés en 2020
- être attentif aux indicateurs
- maintenir les bons réflexes (chevalets, formation, tutorat, etc.)
- réouverture des points numériques indispensable

2020 marquée par la crise sanitaire

La crise sanitaire a fortement impacté nos modalités d'accueil :

- toutes les démarches se font uniquement sur RDV ou convocation
- les documents et fiches de procédures Qual-e-Pref ont été mis à jour en conséquences (site IDE, SVI)
- Vigilance sur les documents à mettre en jour suite à la nouvelle année (plan de communication, plan de formation 2021)
- le suivi des indicateurs est partiel en 2020 (suspendu entre mars et juin 2020)
- pas de réunion du CLU : à prévoir en 2021 (T1)

2. Bilan des indicateurs 2020

Tableau de bord Qual-e-pref – engagements et indicateurs associés avec objectifs																			
Sous-préfecture d'Arles																			
1 – Indicateurs																			
Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge	Engagement	Résultats N-1 (taux d'appels perdus)	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	ANNEE 2020												Commentaires	Moyenne	
					Janv	Fevr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc			
Service téléphonique	Taux d'appels aboutis	E10	96.1%	oui	90%	94,9%	97,1%	96,0%	94,9%	80,8%	91,9%	82,8%	79,1%	82,9%	94,9%	90,2%	88,3%	89,49%	
	Taux d'appels aboutis SVI	E10	99.3%	oui	90%	98,5%	99,2%	99,5%	97,4%	97,8%	99,1%	99,2%	0,0%	98,1%	98,8%	98,5%	98,9%	90,41%	
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E17	-	-	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	
	Délai moyen de réponse aux courriers	E18	-	-	<10j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-	
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E17	100%	oui	95%	100%	100%	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	100%	100%	100%	100%	Deux courriels répondus dans un délai de 6 et 7 jours au lieu de 5.	100%
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E18	1.3	oui	<5j	2	2	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	4	2	2,3	1,7	2,3	
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 10 jours (courriers)	E3	-	-	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions par courrier	E3	-	-	<10j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	
	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 5 jours (mail)	E3	-	-	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	-	-	<5j	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	

Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E36	-	oui	95%	-	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	100%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	100%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	2.6	oui	< 4j	1	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E37	100%	oui	95%	100%	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
	Délai moyen de réponse	E37	5.8	oui	<10j	7	-	COVID	COVID	COVID	COVID	-	-	-	-	-	-	-
Points Numériques	Nombre d'usagers reçus au PN	E15	93/mois	-	-	108	-	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	14	8	1	32,3
	Nombres d'usagers reçus pour demande d'infos		423			302	119	COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Fermés	Les accueils hors rendez-vous sont fermés depuis mars 2020
	Téléprocédures abouties	E15	80%	-	-	67,6%		COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	78,6%	66,7%	100,0%	78 %
	Taux de satisfaction (« très satisfait » et « satisfait »)	E15	100%	oui	75%	100,0%			COVID	COVID	COVID	COVID	Fermés	Fermés	Fermés	100,0%	100,0%	100,0%

3. Bilan des réclamations et suggestions

Total : **aucune réclamation** en 2020

Félicitations: 11 félicitations

→ *depuis plusieurs années, la sous-préfecture d'Arles fait l'objet de très peu de réclamations de la part des usagers (cf niveau de satisfaction relevé lors des enquêtes de satisfaction)*

4.1 - Bilan des enquêtes de satisfaction (décembre 2020)

Arles

Nombre de personnes interrogées : plus de 30

Sur presque tous les items, les usagers étaient satisfaits à plus de 90 %.

Principales réclamations:

- **Accès aux informations sur le site internet** : poursuivre le travail de lisibilité des pages dédiées aux usagers.
- La population de l'arrondissement d'Arles étant assez **rurale** , un travail avec le réseau associatif pourra être engagé afin de transmettre les informations (1^{er} mail transmis en septembre 2020). Des flyers papiers spécifiques pourront également être créés.
- Un travail sur le développement du maillage territorial des points numériques locaux sera poursuivi afin de proposer aux usagers divers points d'accès numériques afin d'accéder aux informations sur les démarches.

5. Bilan des enquêtes mystères

Résultats des Appels mystères (effectués courant été 2020)

Près d'une dizaine d'appels passés au cours de l'été.

Points faibles : parfois standard inaccessible → en cours de réflexion sur une mutualisation possible avec celui de Marseille

Points forts: délais d'attente courts, bonne orientation

6. Bilan des formations 2020

→ **fortement impactées par le COVID19**

Formation accueil des personnes en situation de handicap :

- Le 2 novembre 2020 à Arles
- Le 3 novembre 2020 à Istres
- Le 28 septembre 2020 à Marseille
- Le 29 septembre 2020 à Aix-en-Provence
-

Pour 2021 : continuer le renouvellement des formations à l'accueil des nouveaux arrivants et des agents dont la formation arrive à échéance (au bout de 4 ans).

- continuer le tableau suivi par la mission formation.
- conserver les attestations de formations

- **maintenir le tutorat pour les nouveaux arrivants**

7. Pistes d'amélioration réalisées en 2020

• Accueil et orientation

- Accueil sur rendez-vous pour respecter les gestes barrières et éviter les rassemblements
- 1 agent d'accueil en permanence dans le hall
- Mise à jour du serveur vocal interactif

• Site Internet

- Actualisation des modalités d'accueil du public
- Foire aux questions actualisées
- Rubrique spéciale COVID

• Démarches en ligne

- Mise en place de procédures dématérialisées des renouvellements des récépissés, duplicata et changement d'adresse (titres étrangers), DCEM
- Procédure exceptionnelle, en cas d'urgence, pour le renouvellement de visa court séjour, pendant le confinement
- Échange de permis étrangers : procédure dématérialisée sur le site de l'ANTS

• Hall d'accueil

- Renforcement du nettoyage du hall et des guichets
- Réaménagement des salles d'attentes
- Signalétique actualisée et formalisation des flux entrants et sortants

Pistes d'amélioration réalisées à valider pour 2021

- poursuivre la mise à jour du site internet afin de rendre plus lisible l'information pour l'utilisateur
- poursuivre la création de flyers et outils papiers pour les usagers éloignés du numérique

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