

Préfecture de l'Ain

Bilan intermédiaire de la qualité 2022



La préfecture de l'Ain, s'est engagée à mettre en conformité son organisation avec le nouveau référentiel Qual-E-Pref dans la perspective d'une labellisation.

À ce titre, les services mettent en œuvre les dispositions relatives à 3 modules du référentiel :

- Module 1 – relations générales avec les usagers : il fixe les engagements que prennent les services vis de l'accueil des usagers, sur l'ensemble des canaux d'information. Il introduit notamment des exigences portant sur la mise à disposition de télé procédures et d'un accompagnement des usagers en préfecture grâce aux points d'accueil numérique
- Module 4 – Relations avec les collectivités : il fixe les engagements que prennent les services vis-à-vis des élus et des collectivités territoriales concernant les demandes d'information, de conseil ou de rendez-vous.
- Module 7 – Communication d'urgence en cas d'évènement majeur : il impose la formalisation des procédures et fixe des délais pour la tenue de la cellule de communication d'urgence opérationnelle et l'activation de la cellule d'information du public.

Le choix de ces modules, implique un périmètre de labellisation significatif : le bureau de l'accueil et du séjour des étrangers (pour ce qui concerne l'accueil physique), le bureau de la citoyenneté, le bureau interministériel de la logistique et de la gestion bâtiminaire (secrétariat général commun), le bureau de la gestion locale des crises, le secrétariat du corps préfectoral ainsi que l'ensemble de la direction des collectivités locales.

Conformément aux principes du management de la qualité, le respect des engagements pris par les services sont suivis grâce aux indicateurs de qualité. Ils mesurent l'ensemble des canaux de communication et rendent compte du niveau de satisfaction des usagers ou des élus.

Par ailleurs, les services suivants appliquent les consignes Qual-e-pref relatives au traitement des courriels et des courriers sans faire partie du périmètre Qual-e-pref : bureau de l'accueil et du séjour des étrangers et bureau des polices administratives.

Déploiement de la démarche qualité

Le secrétaire général de la préfecture de l'Ain avait lancé la démarche de mise en conformité en janvier 2019 lors d'un comité de pilotage (COFIL) réunissant l'ensemble des directeurs et chefs de bureau.

Un audit avait été réalisé le 16 et 17 décembre par un auditeur du ministère de l'Intérieur.

Cependant, en raison de l'absence de la référente qualité dès février 2020, la démarche a été interrompue et l'audit externe dit de « labellisation » prévu le 13 mars 2020 n'a pas pu avoir lieu.

Les mesures de confinement mises en place en raison de la crise sanitaire ont interrompu la poursuite de la démarche y compris dans son suivi par des services contraints d'inventer de nouvelles façons de travailler dans un contexte dont l'imprévisibilité n'avait pas permis d'anticiper l'achat de matériel de télétravail en nombre suffisant.

Une nouvelle référente qualité a été nommée en 2020, et la démarche a été relancée officiellement lors du COFIL du 8 décembre 2020.

Un nouvel audit interne a été réalisé les 8 et 9 avril 2021 et l'audit de labellisation qui a été effectué par SOCOTEC le jeudi 27 mai 2021. La préfecture de l'Ain a obtenu le label en juin 2021.

Une nouvelle référente qualité a été nommée, en septembre 2021, et elle a poursuivi la démarche initiée. La démarche qualité a été présentée au CT du 26 octobre 2021. Un COFIL s'est tenu en novembre 2021 et le comité local des usagers a été réuni en mars 2022.

● Pilotage de la qualité

La modification de la charte graphique de l'État, l'adaptation nécessaire du référentiel aux conditions sanitaires effectuée par le niveau national et la modification des conditions d'accueil physique ont induit les points suivants :

- révision/mise à jour de toutes les fiches de procédures des outils de suivi de la démarche qualité et du guide d'accueil des usagers.
- création de cinq documents supplémentaires : la charte éditoriale des réseaux sociaux, le mandat du médiateur numérique (qui doit être signé par l'utilisateur), le registre des usagers au point d'accueil numérique (PAN) qui permet la traçabilité de l'utilisation du PAN et deux tableaux de suivi général (courriels et rendez-vous avec les élus).
- modification du périmètre de la démarche qualité : sortie du bureau des polices administratives (BPA) et du bureau de l'accueil et du séjour des étrangers (BASE) concernant le suivi officiel des courriers et courriers. Le BASE reste concerné par l'accueil du public et l'accueil téléphonique.
- modification des conditions d'accueil des usagers : L'accès libre des visiteurs en préfecture est terminé. Les usagers doivent désormais prendre un RV pour être accueillis au BASE (procédure sur le site internet de l'Etat (IDE)) ou au point d'accueil numérique (RV sur demande à la boîte : pref-pan ...).

● Bilan de l'activité

L'**annexe 1** présente le bilan chiffré des indicateurs l'année 2021.

En effet, lors du COPIL du 20 décembre 2020, il avait été décidé d'effectuer le suivi des indicateurs à partir de janvier 2021, sans reprendre la saisie abandonnée en mars 2020. Depuis janvier 2021, ces indicateurs sont régulièrement suivis et affichés.

✓ **Accueil physique en général**

Améliorations apportées

Un document est remis aux usagers qui se présentent sans rendez-vous, sur lequel figurent tous les éléments concernant les conditions d'accueil en préfecture, les adresses électroniques et les numéros de téléphone utiles pour prendre rendez-vous.

Un flyer regroupant l'ensemble des informations utiles est en cours de réalisation. Il sera transmis à la loge, distribué à l'accueil général mais aussi dans les Maisons France service.

✓ **Accueil physique au PAN**

Depuis le 18 mai 2020, l'accueil des usagers au point d'accueil numérique est assuré exclusivement sur rendez-vous.

L'utilisateur effectue sa démarche avec l'aide d'un agent de la préfecture ou d'un service civique qui dispose d'un double clavier et d'un double écran lui permettant de suivre et de guider l'utilisateur.

Pour cette prise de RV, il est demandé aux usagers de transmettre un message sur une boîte mail dédiée : pref-pan@ain.gouv.fr

Cette information est disponible sur le site internet de la préfecture, information également donnée aux usagers qui contactent la préfecture par téléphone mais aussi par l'agent de sécurité lorsque des usagers se présentent sans rendez-vous.

Améliorations apportées :

À réception des messages, les usagers sont systématiquement rappelés par un agent du bureau de la citoyenneté dans un délai très bref (moins de 5 jours et en règle générale à J+ 1) pour :

- soit donner directement un rendez-vous si le message est très explicite,
- soit obtenir des précisions sur la demande de l'utilisateur,
- soit si cela est possible, guider en direct l'utilisateur dans sa démarche sur le site de l'ANTS.

À l'issue de la communication téléphonique, si un RV est donné, un message est transmis à l'utilisateur pour lui confirmer le jour et l'heure du RV. Le temps réservé à l'utilisateur est calculé en fonction de la ou des démarches à effectuer.

L'utilisateur est également informé avant sa venue en préfecture de la liste des pièces qu'il devra apporter ainsi que des modalités de connexion pour effectuer ses démarches et ce, afin d'éviter que l'utilisateur ne se déplace inutilement en préfecture.

Un document est également remis à l'utilisateur à l'issue de la démarche sur lequel il peut noter ses identifiants si la création du compte a été faite en préfecture mais également la procédure pour se connecter sur le site de l'ANTS et pour finaliser l'opération avec notamment le paiement.

Cette nouvelle organisation permet de régler un grand nombre de dossiers directement par téléphone ou par mail et d'accueillir en préfecture uniquement les usagers qui ne sont pas en mesure d'effectuer leurs démarches seuls. On notera également que la fréquentation du PAN a diminué en raison du déploiement des maisons France service. Les usagers se sont bien emparés de cette possibilité en raison de la proximité qu'elle leur offre.

✓ **Accueil physique au BASE**

L'accueil s'effectue uniquement sur rendez-vous (RV) et le matin depuis septembre 2021. Ceux-ci se prennent sur le site Internet de l'État avec une mise à jour des plannings qui est réalisée chaque lundi. Si l'utilisateur ne peut pas prendre RV par internet, une adresse électronique est à sa disposition pour que le service le contacte et lui donne un RV directement. La permanence téléphonique du mardi après-midi doit également permettre aux usagers en situation d'illectronisme, notamment de prendre rendez-vous et/ou d'être renseigné. Depuis septembre 2021, un PAN dit émeraude dédié exclusivement aux démarches dématérialisées des étrangers en France est accessible au sein de la préfecture. À ce jour, il n'a pas été demandé par les usagers.

Les plages de RV sont calibrées en fonction du nombre d'agents présents dans le service et des contraintes imposées par la situation actuelle : les demandes de renouvellement sont prioritaires par rapport aux premières demandes en raison des délais pour obtenir ce renouvellement.

Le site internet de l'État présente de manière la plus exhaustive possible les conditions, pièces à réunir, procédures des très nombreux cas liés aux séjours des étrangers. En effet, les réglementations sont complexes et spécifiques selon les nationalités.

Il faut noter qu'une plate-forme numérique va permettre de réaliser peu à peu toutes les démarches en ligne. Cette mise en œuvre s'appliquera à de nouvelles procédures tous les trois mois environ jusqu'en 2022. La fin de déploiement a finalement été reporté au premier trimestre 2023.

En septembre 2021, devrait s'ouvrir une procédure de pré-demande en ligne via la plateforme « démarche simplifiée » pour les dépôts des dossiers de première demande de titre de séjour. Le service ne recevra les usagers que si le dossier déposé en ligne est complet.

Par ailleurs, la réforme du code du séjour des étrangers et du droit d'asile devrait imposer à terme, l'obligation d'utiliser les démarches en ligne. Une décision du Conseil d'État de juin 2022 a porté des limites à cette obligation.

Améliorations apportées :

Le site internet a été modifié afin de le rendre plus lisible les procédures notamment les modifications liées à la crise sanitaire sont portées en rouge dans un encart.

Le message automatique délivré en réponse à la réception d'un courriel a lui aussi été mis à jour sur ce sujet.

Le message automatique délivré en réponse à un courriel de l'accueil général a également été modifié pour apporter un premier niveau de renseignements.

✓ **Traitement des courriers et courriels**

Il est rappelé que les services doivent répondre :

- dans un délai ≤ 5 jours ouvrés aux courriels de demandes d'information générale (Module 1)
- dans un délai ≤ 10 jours ouvrés aux courriers de demandes d'information générale (Module 1)
- dans un délai ≤ 15 jours ouvrés aux courriers de demandes de conseil ou d'informations (Module 4).

Il apparaît que :

- les services ne reçoivent pas ou peu de "demande d'information générale". Il s'agit plutôt de demandes ciblées sur des cas particuliers nécessitant des réponses plus abouties. Pour autant les taux de réponses sur le module 1 atteignent plus de 98 %.
- sur le module 4 (collectivités territoriales), il oscille entre 92 et 100 %.

Concernant les réponses aux demandes de conseil ou d'information des collectivités territoriales, le taux s'élève à 73 % ce qui est tout à fait acceptable étant donné la complexité de certaines sollicitations qui nécessitent la saisine de services régionaux ou nationaux afin de délivrer des réponses fiables d'un point de vue juridique. Un axe d'amélioration se dégage toutefois. Il porte sur la clarté sur les suites à donner à la demande des collectivités.

Améliorations apportées :

Des courriels de réponse automatique ont été mis en place par les services.

Un agent du BASE est chargé chaque jour de traiter tous les courriels arrivés sur la boîte pref-étrangers (140 à 180 courriels reçus par jours).

Une note a été faite aux agents afin de rappeler la nouvelle charte graphique, les mentions obligatoires dans un courriel, ainsi que l'obligation d'utiliser une signature normalisée y compris pour les courriels des boîtes fonctionnelles.

✓ **Site internet et réseaux sociaux**

On note d'excellents taux de connexion et de mise à jour du site internet.

La revue du site est depuis décembre 2021 organisée par chaque service. Ce changement a fait l'objet d'une fiche procédure révisée.

✓ **Accueil téléphonique**

Au cours de l'année 2021, le taux d'appels décrochés (dont la cible est fixée à 90 % par le niveau national) s'est nettement amélioré pour atteindre la cible pour la première fois depuis 2019 au troisième trimestre 2021. Depuis, ce taux se maintient entre 80 et 90 % chaque trimestre. Ce taux avait fait l'objet d'une non-conformité lors de l'audit de juin 2021.

Une enquête-mystère conduite en février 2022 révèle que les agents du standard font preuve d'un grand professionnalisme. Toutefois, l'articulation entre le standard et les services métiers n'est pas encore suffisamment fluide et trop d'appels transférés n'aboutissent pas. Un travail est en cours pour tenter de remédier à cette difficulté.

Une note a été faite aux agents afin de rappeler l'obligation de se présenter lorsque l'on répond à un appel téléphonique, les méthodes pour mettre son poste sur messagerie, transférer les appels sur le poste d'un collègue ou sur un portable professionnel. Le BISIC a rédigé de nouvelles procédures qui ont été placées sur l'intranet à disposition des agents. Enfin, Lors du COPIL de novembre 2021, il a été demandé aux chefs de bureaux de rappeler ces procédures à leurs agents.

● **La mesure de la qualité et l'amélioration continue**

✓ **Enquêtes de satisfaction**

Trois enquêtes ont été réalisées vis-à-vis des usagers du PAN, du BASE et vis-à-vis des collectivités territoriales en janvier et février 2022 (voir **annexe 2, 3**).

Ces enquêtes font apparaître une satisfaction globale de :

- 72 % vis-à-vis de la DCAT,
- 98 % vis-à-vis du BASE
- 100 % vis-à-vis du PAN.

✓ **Plans d'actions qualité (PAQ)**

Un plan d'actions général a été validé lors du Copil de novembre 2021. Un plan d'action propre à l'audit de renouvellement est en cours de validation.

Liste des annexes

- 1 - Tableau de suivi des indicateurs qualité 2021
- 2 - Enquête de satisfaction – BASE/PAN/Site internet
- 3 - Enquête de satisfaction - DCAT

Annexe 1 : Tableau indicateur qualité bilan 2022

INDICATEURS QUALITÉ - ACCUEIL DES USAGERS



Bilan 2021

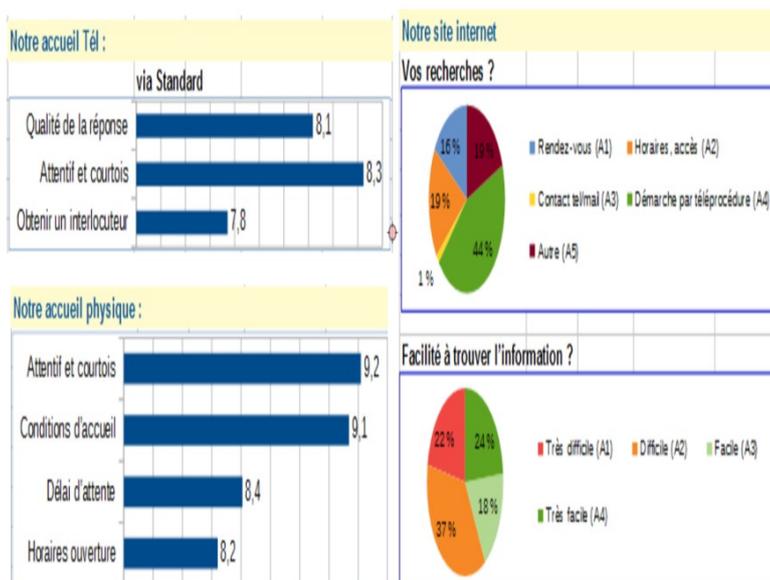


Nombre de courriels de demande d'information générale reçus des usagers	24758
Taux de réponse aux courriels des usagers dans le délai de 5 jours	100,00 %
Nombre de courriels de demande de conseil reçus d'élus	1897
Taux de réponse aux courriels des élus dans le délai de 5 jours	96,00 %
Nombre de réclamations/suggestions reçues par courriels	64
Taux de réponse aux suggestions/réclamations dans le délai de 5 jours	95,00 %
Nombre de courriers de demande d'information reçus d'usagers	274
Taux de réponse aux courriers des usagers dans le délai de 10 jours	100,00 %
Taux de réponse aux courriers des élus dans le délai de 15 jours	50,00 %
Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)	64,00 %
Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élus ou cadre territorial)	40,00 %
Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	3
Taux de satisfaction des usagers au point d'accueil numérique - enquête de satisfaction	100,00 %
Nombre de connexions sur les réseaux sociaux (twitter et facebook)	268151
Taux de connexion au site internet (nombre visiteurs/nombre d'habitants de l'Ain)	9,00 %
Taux de mise à jour du site internet dans les 3 jours ouvrés	100%
Nombre d'appels reçus	203015
Taux d'appels aboutis	70,00 %
Délai d'information des élus en temps de crise	moins d'une heure
Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	3
Nombre d'exercices réalisés (mises en situation de crise)	12
Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP	/

Annexe 2 : Enquêtes satisfaction accueil général

Usagers : votre satisfaction, notre priorité

Enquêtes réalisées entre le 10 janvier et le 10 février sur nos points d'accueil physique auprès de 185 usagers.



Un accueil courtois et une prise en charge efficace

Des marges de progrès dans l'ergonomie de notre site internet et sur l'accueil téléphonique lors des permanences

Annexe 3 : Enquête satisfaction collectivités

Collectivités : votre satisfaction, notre priorité

