



PREFECTURE DU TERRITOIRE DE BELFORT

COMPTE-RENDU

BILAN ANNUEL 2008 (COFIL élargi)

Jeudi 12 mars 2009

sous la présidence de Monsieur le Secrétaire Général

*SECRETARIAT GENERAL
Cellule Qualité
Affaire suivie par : Ludovic LE BRETON
Poste : 03.84.57.15.83*

Présidence:

M. Philippe LERAÎTRE, Secrétaire Général

Présents:

M. Rémy DARROUX, Directeur des services du Cabinet
Mme Céline CARDOT, Directeur des Ressources de la Modernisation et de la Logistique
Mme Elisabeth CLEMENT, Chef du bureau des Ressources Humaines et de la Formation
M. David CHEVRIER, Chef du bureau du Cabinet
Mme Laurence SCHLOTTER, Chef du bureau des Nationalités
Mlle Marielle GABRY, Adjointe au Chef du bureau des Nationalités
Mme Dominique MATHIOT, Chef du Bureau des Collectivités Locales
M. Gilles GODROY, Responsable du Contrôle Interne Comptable et Eco-responsabilité
M. Ludovic LE BRETON, Chef du bureau de la Mission d'Appui au Pilotage
M. Alexandre STOJANOV, Chef du bureau de la Communication Interministérielle
Mme Eliane GRILLOT, Chef du bureau de la Réglementation et des Elections
Mme Véronique METROZ, Accueil
Mme Nadine BOUCARD, Assistante Qualité

Excusés:

M. Gérard GEHANT, Directeur des Libertés Publiques et de l'Environnement
M. Patrick HENRIET, Directeur des Actions de l'Etat et des Affaires Décentralisées
Mme Pascale RICHARD, Chef du bureau de la Circulation
M. Hervé DEBRUYCKER, Chef du bureau du Budget, des Achats et de l'Immobilier
M. Nicolas LARDIER, Chef du Service Interministériel de Défense et de la Protection Civile
M. Emmanuel BOUERAT, Webmestre
M. Didier GONCALVES, Chef de Service Départemental des Systèmes d'Information et de Communication
M. Georges CLERC, Responsable du pôle accueil
Mme Valérie LIEURE, Assistante de Communication Interministérielle
Mme Jeannine ALLARI, Accueil
Mme Véronique BARDY, bureau du courrier
M. Claude GADAT, bureau du courrier

Ouverture de la séance à 10H00 par Monsieur le Secrétaire Général.

En préambule, M. LE BRETON indique que l'année 2008 a été riche en événements, d'une part avec la reconduite de la certification QualiPref en décembre 2008, d'autres part, par plusieurs actions menées.

Il rappelle que conformément au Référentiel QualiPref, la Préfecture s'est engagée sur deux modules obligatoires et un module optionnel:

Engagements communs:

- . un accueil attentif et courtois
- . une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet.
- . une réponse systématique à vos suggestions et réclamations.
- . à votre écoute pour progresser.

Accueil général:

- . un accueil téléphonique courtois et efficace
- . un accès plus facile à nos services grâce à un point d'accueil fonctionnel et informatif
- . un point d'accueil pour mieux vous orienter
- . un site internet informatif à jour pour la Préfecture
- . dans 80% des cas, une réponse de fond à vos demandes d'information par courrier électronique en moins de 10 jours ouvrés.

Mme MATHIOT demande qui a fixé le taux de 80%.

M. LE BRETON précise que le taux de 80% est issu du référentiel QualiPref.

Communication de crise :

- . l'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h
- . en moins d'une heure après le début de la crise, une information factuelle des élus locaux du grand public, et des médias à l'aide des moyens permanents d'information : numéro unique de crise et site Internet notamment
- . des agents de préfecture participant à la cellule de crise (accueil téléphonique au numéro unique de crise) spécifiquement formés.

M. DARROUX précise que l'audit du 9 décembre 2008 a remarqué la grande qualité du module communication de crise, mais quelques points à améliorer, tels que les appels téléphoniques lors d'un exercice de crise, la formation des correspondants.

Le protocole avec la Dordogne est en cours de refonte afin de mesurer l'efficacité de la CIP lors des prochains exercices.

SYNTHESE 2008

La préfecture doit consolider sa position en maintenant le niveau atteint voire en l'améliorant. Pour y parvenir, divers points de passage sont indispensables :

- **enquête de satisfaction** : la dernière a été menée en février/mars 2008 avec un taux général de satisfaction qui se situe à 93% de personnes satisfaites ou très satisfaites par l'accueil de la préfecture.

- **réunions du comité de pilotage** : 4 ont été conduites en 2008. Présidé par le Secrétaire Général, il a pour vocation de faire un bilan des activités entreprises et de dégager des axes de progression à travers l'examen du suivi des actions correctives.

- **bilan annuel** : C'est l'un des 4 comités de pilotage prévu au cours de l'année. Il est l'occasion de réunir l'ensemble des acteurs concernés par le dispositif QualiPref ainsi que les chefs de bureau.

- **réunion du comité qualité préfecture** : conduite en novembre 2008 avec les partenaires externe de la préfecture (presse, association des maires, associations de consommateurs).

Ce Comité a permis de présenter les résultats tant en terme de réponse téléphonique que de suivi des mails et des fiches de suggestions, le bilan de l'enquête de satisfaction 2008, les éléments liés à la communication de crise et la dématérialisation des correspondances.

Il a également permis la validation de 4 documents :

- le guide de l'accueil téléphonique (déployé à partir de janvier 2009),
- le guide de l'accueil physique,
- le tableau de fréquentation des guichets
- le questionnaire de satisfaction 2009.

Ce comité, annuel jusque là, sera semestriel à partir de 2009 avec le choix d'un thème pour chaque réunion.

- **audit interne du ministère** : mené les 30 septembre et 1^{er} octobre 2008. Quelques axes d'amélioration ont été relevés mais aucune non-conformité. La plupart des remarques avaient été prises en compte avant l'audit AFNOR du 9 décembre 2008. Le prochain audit interne aura lieu mi-juin 2009.

Les actions qui ont été menées pour favoriser le maintien en certification de décembre 2008 ont été diverses. Les plus marquantes sont :

- Création d'un guide de l'accueil téléphonique
- Simplification des procédures de suivi des mails
- Harmonisation des notices présentes à l'accueil
- Travail de réflexion sur la création d'un intranet (soumis à des contraintes d'ordre technique, la plate forme JOUMLA n'est pas activé)

Deux actions spécifiques, issues des fiches de suggestions ou des mails ont été mises en place au cours du deuxième semestre 2008 :

1) tableau de fréquentation des guichets: document accessible dès la première page du site internet de la préfecture est réactualisé périodiquement en tenant compte des données des 3 derniers mois.

M. le Secrétaire Général demande avec quelles données est actualisé le tableau.

M. LE BRETON se sert du logiciel pilotant la borne située à l'accueil qui distribue les tickets aux usagers. Cet outil s'appelle CIRIUS.

Il précise à M. le Secrétaire Général que le taux d'affluence en rouge le jeudi après-midi est lié à la plage bloquée pour les étudiants de septembre à décembre 2008.

2) foire aux questions (FAQ): accessible également à la première page internet de la Préfecture, il permet l'accès rapide aux documents pour lesquels nous sommes le plus souvent sollicités. On y retrouve des renseignements sur la médailles du Travail, les concours administratifs, les logements réservés aux fonctionnaires, les cartes grises, les permis de conduire et les élus du département.

Enquête de satisfaction 2008: l'enquête a été conduite du 21 février au 5 mars 2008 avec 206 questionnaires recueillis :

- 93% de particuliers
- 76% viennent pour une carte grise
- 76% jugent l'accueil et l'information téléphonique par téléphone comme satisfaisant ou très satisfaisant.
- 93 % jugent l'accueil et le service à la préfecture comme satisfaisant ou très satisfaisant.

Fiches de suggestions:

En 2008, 39 fiches de suggestions ont été déposées à la préfecture

19 fiches de félicitations portent sur l'accueil des usagers (amabilité, politesse, sympathie, efficacité, rapidité)

20 fiches de réclamations:

- 10 portent sur la qualité de l'accueil physique,
- 2 sur l'attente,
- 3 sur l'amplitude des horaires d'ouverture,
- 2 sur un manque d'information (notice incomplète, panneau d'affichage),
- 3 sur la tenue du hall d'accueil.

Mme METROZ fait remarqué que la boîte de suggestions n'est pas très visible et pas très accessible aux usagers. La boîte à suggestions sera déplacée sur le guichet de l'accueil, à gauche de l'ascenseur.

Précision sur la collecte des fiches de suggestions : elle se fait par un agent du courrier, acheminée ensuite au service de la qualité, puis les fiches sont scannées et envoyées par mail au service concerné.

Les mails: En 2008, la préfecture a reçu 385 mails via le site internet.

62 mails concernent le Secrétariat Général

34 mails concernent le Cabinet

277 mails concernent la Direction des Libertés Publiques et de l'Environnement

12 mails concernent la Direction des Actions de l'Etat et des Affaires Décentralisées

Mme GRILLOT demande de faire la distinction entre le bureau des élections et le bureau de l'Environnement au niveau des mails. Le service de la qualité s'y engage.

Bilan des réclamations: 22 réclamations ont été enregistrées dont 20 de la boîte de suggestions, 1 de la boîte contact du site internet et 1 d'un courrier.

Sur ces 22 réclamations, 5 ont fait l'objet d'une réponse, soit 22,72% du total. Les autres n'ont pas permis la réponse par absence de coordonnées du dépositaire.

100% des réclamations avec coordonnées ont fait l'objet d'une réponse. Le délai moyen est de 4,4 jours.

Les indicateurs QualiPref:

le taux des appels perdus entrant se situe en dessous de l'objectif des 8%; en 2009

l'objectif passe à 6%. l'objectif est atteint.

L'objectif concernant le délai et le taux de réponses aux mails, aux fiches de suggestions, aux réclamations est atteint, il est inférieur à 10 jours.

PERSPECTIVES 2009 :

Enquête de satisfaction :

L'enquête menée en 2008 n'a pas permis de recueillir l'avis des personnes étrangères pour des raisons certainement liées au barrage de la langue. Afin de pouvoir prendre en compte l'avis de ce type de public, largement représenté dans notre préfecture, il a été décidé d'accompagner l'édition 2009 du questionnaire soit par un agent de l'accueil et/ou de la cellule Qualité. L'enquête débutera le 23 mars 2009 (pour environ 3 semaines), pour atteindre 300 questionnaires complétés. Une note d'information destiné au personnel sera diffusé à compter du 16 mars 2009. Un communiqué de presse sera également diffusé avant l'enquête et après pour les résultats.

Sécurisation de la disponibilité du site Internet :

A ce jour, le site Internet est hébergé par un opérateur privé. Il ne dispose pas de sécurité en vue d'éviter une indisponibilité technique. La solution se trouve dans une offre DSIC (Joomla) et qui permettra, à terme, l'hébergement du site Internet de la préfecture sur une plateforme du ministère.

Réclamations courriers :

La procédure mise en place ne fonctionne pas. Les agents du courrier ne sont pas en mesure d'identifier les réclamations ou n'ont tout simplement pas le temps de la faire. Ainsi une seule réclamation courrier a été identifiée en 2008.

La procédure actuelle a été revue pour mettre dans la boucle les Directeurs et les Chefs de bureau afin de pouvoir identifier les réclamations quand elles se présentent.

Pour mémoire, une réclamation, au sens Qualipref du mot, porte sur la forme et non le fond. Elle porte donc sur un souci ou un manquement en terme d'accueil.

Mme MATHIOT demande pourquoi la procédure ne fonctionne pas. M. LE BRETON indique que les agents du courrier ne sont pas formés pour détecter une réclamation et non pas forcément le temps de le faire. Mme MATHIOT précise que, pour elle, le courrier est parfaitement capable de détecter les réclamations.

M. le Secrétaire Général demande que la procédure des réclamations soit revue et que ce soit les agents du courriers qui détectent les réclamations.

M. Le Breton va revoir la procédure en intégrant le chef de bureau du courrier dans le processus.

Guide de l'accueil téléphonique :

La présentation de ce guide, qui reprend les quelques notions de base de l'accueil téléphonique, les bonnes pratiques et quelques astuces comportementales, a été faite au personnel de l'accueil de la préfecture en janvier 2009. Les autres services qui ont des contacts réguliers avec le public seront sensibilisés à ces pratiques avant l'été. La formation dure environ 1h30.

Fiches de postes:

Les fiches de postes de plusieurs personnes qui ont un rôle de correspondants QualiPref ne présentent pas de partie spécifique à la démarche. Ces fiches seront revues en association avec le BRH et les services concernés

Mme CLEMENT précise que les fiches de poste seront revues à chaque nouveau entretien professionnel

Logo Qualipref :

La communication sur la qualité a principalement été effectuée en direction des médias et à travers un affichage sur le site Internet et dans le hall de la préfecture. Le logo a également été apposé sur toutes les notices présentes à l'accueil. Il sera bientôt apposé aussi sur les courriers de la préfecture par insertion sur le côté gauche, en bas de page, de la première page de la correspondance. Un modèle est en cours d'achèvement et sera prochainement proposé.

Mme MATHIOT demande l'intérêt d'intégrer le logo sur les courrier.

M. LE BRETON précise que l'auditeur AFAQ l'a souligné lors de l'audit du 9 décembre 2008 et que c'est inscrit au référentiel.

Livret d'accueil des nouveaux arrivants :

Ce livret remis à tout nouvel arrivant intègre une partie sur la démarche qualité mise en place au sein de la préfecture. Pilotée par le BRH, l'édition de ce livret sera le fruit de la compilation des documents fournis par les services et visibles sous un répertoire créé à cet occasion sur le serveur P:\Information Personnel\Livret d'accueil nouveaux arrivants.

Information Qualipref :

Une publication interne sera créée et diffusée périodiquement en fonction de l'actualité et de chantiers mis en place. Cette communication permettra au personnel de la préfecture de rester informé sur le sujet et de pouvoir réagir en tant que force de proposition d'améliorations. Le 1er numéro sortira début avril.

M.le Secrétaire Général demande qu'il soit intégré une rubrique QualiPref et Eco-responsabilité dans la Lettre de l'Etat.

Protocole entre la Dordogne et le Territoire de Belfort :

Le protocole avec la Préfecture de la Dordogne est en cours de refonte, les appels mystères permettent de mesurer le délai d'attente (20s ou 4 sonneries) et la qualité de la réponse. De 10 par semestre on passe à 20 appels par trimestre, le protocole sera étendu également à la communication de crise (appels mystères en cas d'exercices).

Visites mystères:

La mise en place de scénarios de visites mystères en partenariat avec l'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH), permettront de vérifier la qualité de la prise en charge et de la signalétique.

M. le Secrétaire Général remercie chaque participant et lève la séance à 11H30.