

## BILAN QUALITE 2021

### - Indicateurs 2021

Les indicateurs portent sur les thématiques suivantes : l'accueil téléphonique, le site Internet des services de l'État et les réseaux sociaux, l'accueil au Point d'Accueil Numérique, les courriers/courriels et la communication d'urgence en cas d'évènement majeur, la préfecture ayant abandonné le module 4 au profit du module 7 en cours d'année 2021.

Thématique	Indicateurs	Résultat	Cible	Commentaires
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis	94 %	>90 %	Taux supérieur à la moyenne nationale en baisse d'un point par rapport à 2020
Site IDE et réseaux sociaux	Taux de connexion au site	18 %	5 %	Très bon taux de fréquentation en baisse d'un point par rapport à 2020
	Taux d'engagements sur les réseaux sociaux	5 %	2 %	En baisse de 2 % par rapport à 2020 mais reste un très bon taux d'engagement démontrant une diffusion réactive de l'information
Accueil au PAN	Nombre d'utilisateurs au PAN	6 usagers par jour		Fort besoin d'accompagnement des usagers sans équipement informatique ou en difficulté face aux démarches numériques
Courriels	Taux de réponse sous 5 jours	100 %	> 80 %	
	Délai de réponse dans les 5 jours	1,5 jours	5 jours	Bonne réactivité des services dans les réponses apportées aux usagers délai équivalent à 2020 (1,4 j).
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur	Nombre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	14		1 en août 2021 avec ouverture COD mais 13 autres interventions de la cellule de communication sans ouverture de COD (vigilance météo, COVID)
	Délai d'information des élus en temps de crise	100 %	0,00	6 en 2021. Délai de 10 minutes en heures ouvrables (et entre 15 et 45 minutes en heures non ouvrables).
	Nombre d'exercices réalisés	4 exercices	4 exercices/an	4 exercices ont été réalisés en 2021
	Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP	/	100 % en 1 h	Aucune activation de la CIP en 2021

Globalement les cibles des indicateurs sont largement atteintes et les résultats sont très satisfaisants

## - Actions d'amélioration mises en œuvre en 2021

- Mise en place d'une permanence téléphonique au BMI de 9h à 11h30 pour répondre plus efficacement au traitement des dossiers des usagers étrangers,
- Ouverture du PAN Emeraude pour accompagner l'utilisateur étranger dans la réalisation de certaines démarches dématérialisées dans le cadre de l'ANEF,
- Tutorat des agents en charge du PAN,
- Mise en place d'un mandat d'accompagnement de l'utilisateur par le médiateur numérique au PAN pour asseoir la sécurité juridique d'accomplissement des démarches pour autrui,
- Révision de plusieurs documents liés à la qualité (guide accueil, fiches de procédure, fiche modalités d'accueil en préfecture...),
- Actualisation de différents documents en lien avec la communication d'urgence en cas d'évènement majeur (plan de communication, fiches de procédure, kit de communication, réalisation d'exercices de sécurité...),
- Tenue du CLU en novembre 2021,
  
- En lien avec le SRECI pour l'actualisation du site Internet des services de l'État :
  - mise à jour au fil de l'eau de la rubrique « Préfecture et sous-préfectures » (organigrammes, horaires d'ouverture, modalités d'accueil, jours de fermeture),
  - refonte de la rubrique « Etrangers vos démarches »,
  - mise à jour de la rubrique « Professions réglementées » (Taxis-VTC, opérateurs funéraires...) et de la rubrique « CNI électronique et passeports »,
  - mise à jour régulière de la rubrique « Elections 2021 »,
  - mise à disposition sur l'espace « Dossiers communs préfecture » de la base documentaire contenant l'ensemble des éléments de preuve de la démarche.

## - Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

Dans le cadre de la démarche Qual-e-pref relative à l'accueil des usagers, une enquête de satisfaction auprès des usagers de la préfecture du Cantal a eu lieu en décembre 2021 afin de mesurer leur satisfaction et leurs attentes. Les éléments d'analyse sont les suivants :

### Accès à l'information

Avant de se déplacer en préfecture 81 % des usagers ont cherché à obtenir des informations par téléphone et 28 % via le site internet dont 18 % pour les horaires d'ouverture, 27 % pour une information sur une démarche et 45 % pour faire une démarche en ligne.

98 % des usagers ont été satisfaits de l'accueil et de l'information téléphonique. 100 % des usagers ont pu nous joindre facilement, 100 % ont trouvé la personne qui leur a répondu courtoise, 100 % ont bien été renseignés par l'accueil téléphonique et 100 % d'entre eux ont été satisfaits des réponses données par le service compétent en cas de transfert. En revanche, 90 % des usagers ont répondu que l'agent d'accueil s'était présenté.

Concernant le site Internet, 94 % des utilisateurs trouvent l'accès à l'information facile, 94 % ont trouvé l'information recherchée, 93 % estiment que les démarches et les pièces à fournir sont complètes sur le site et 93 % trouvent le téléchargement des documents facile.

### Qualité de l'accueil en préfecture

32 % des usagers se déplacent en préfecture pour venir au Point d'Accueil Numérique (PAN), 19 % pour demander des informations générales et 29 % suite à une convocation en commission médicale.

Suite à un courrier ou courriel adressé à la préfecture 94 % des usagers sont satisfaits de la réponse obtenue. 100 % ont estimé le langage utilisé compréhensible

Lorsque nos usagers sont venus en préfecture, 100 % ont trouvé nos locaux propres et bien équipés, 90 % ont bien identifié leur interlocuteur, 100 % ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité et 100% ont souligné la courtoisie de l'agent d'accueil et ont été informés dans des termes simples et compréhensibles.

## Accueil au PAN

A leur arrivée, 93 % d'entre eux ont facilement repéré le PAN. 50 % viennent au PAN car ils ont des difficultés à réaliser leur démarche numérique, 20 % viennent car ils ont des problèmes de connexion Internet, 15 % n'ont pas de matériel informatique à leur domicile et 15 % viennent pour un autre motif.

23 % viennent pour une démarche concernant les certificats d'immatriculation, 33 % pour les permis de conduire et 37 % suite à une commission médicale. Pour 100 % des utilisateurs du PAN, ils ont été reçus dans de bonnes conditions de manière courtoise et ont été satisfait des informations données par le médiateur numérique. Enfin 100 % des utilisateurs du PAN recommanderaient le recours au PAN à leur entourage.

Le taux de satisfaction de nos usagers vis-à-vis de l'accueil et du service à la préfecture s'élève à 95 % et celui d'accueil au PAN est de 98 %.

## Réclamations/suggestions

Aucune réclamation/suggestion n'a été faite (ni sur la boîte fonctionnelle, ni dans l'urne prévue dans le hall d'accueil, ni par courrier). Quelques commentaires positifs ont été recueillis lors de l'enquête de satisfaction : très bon accueil téléphonique(4), Très bon accueil physique (2), Accueil très courtois et parfait au PAN (2).

### - Résultats de l'enquête de satisfaction 2021 au BMI

Dans le cadre de la démarche Qual-e-pref relative à l'accueil des usagers, une enquête de satisfaction auprès des usagers du bureau des migrations et de l'intégration de la préfecture du Cantal a eu lieu en décembre 2021 afin de mesurer leur satisfaction et leurs attentes. Les éléments d'analyse sont les suivants :

100 % des usagers étrangers ont été satisfaits de l'accueil, des informations données par le service et de l'utilisation d'un langage compréhensible. 95 % ont été satisfaits de la propreté des locaux et du délai d'attente. Le taux de satisfaction générale des usagers du BMI s'élève à 98,5 %.

### - Comité Local des Usagers 2021

Le Comité Local des Usagers (CLU), composé de représentants d'usagers (associations de consommateurs, associations d'usagers, chambres consulaires, collectivités territoriales services de l'État...) se réunit au moins une fois par an et aborde les questions de la qualité de service rendu aux usagers et de l'amélioration de cette dernière.

Le CLU s'est tenu en présentiel à la préfecture du Cantal le 29 novembre 2021 durant lequel a été présenté le bilan qualité 2020-2021, le module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur », des courriers et courriels-types, la mise en œuvre de la CNI électronique et la mise en œuvre de la dématérialisation de certaines démarches concernant les étrangers.

### - Implication des collaborateurs

La boîte fonctionnelle [pref-qualite-suggestion@cantal.gouv.fr](mailto:pref-qualite-suggestion@cantal.gouv.fr) a été créée. L'objectif de cette boîte, gérée par la responsable qualité, est d'enrichir les échanges entre les acteurs du déploiement de la démarche. Elle peut être utilisée notamment pour faire part des dysfonctionnements constatés, pour proposer des actions à mettre en œuvre, pour partager les bonnes pratiques au sein de la préfecture du Cantal.

Quatre COPIL se sont tenus en 2021 et le bilan 2020 a été présenté en comité technique le 22 mars 2021.