



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Bilan Intermédiaire 2022 « Qual-e-Pref »

Préfecture du Gers

24 juin 2022



Bilan intermédiaire Qual-e-pref

La lettre de mission et la formation du responsable qualité ont été réalisées en décembre 2021.

La démarche Qual-e-pref a été relancée en 2022 après une interruption dûe à la crise sanitaire et à la vacance de poste du responsable qualité.

Ce bilan retrace les principales actions engagées en 2022 en vue de la labellisation de la préfecture du Gers.

au 24 juin 2022



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Relance de la démarche qualité depuis décembre 2021

(stoppée en 2020 et 2021 suite au COVID) :

- ✓ Réalisation d'un autodiagnostic partagé avec les services et suivi par un comité de pilotage (depuis janvier 2022).
- ✓ Mise en place de groupe de travail thématique pour améliorer la qualité du service rendu à l'usager. (janvier-février 2022).
- ✓ Réalisation d'une enquête mystère sur la téléphonie, (février - mars 2022).
- ✓ Réalisation d'une enquête de satisfaction sur l'accueil à la préfecture (de janvier à avril 2022).
- ✓ Réalisation d'un audit interne pour l'évaluation de notre démarche qualité. (mai 2022).



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Améliorer la communication:

- ✓ Mise à jour de l'affichage des informations générales pour les usagers à l'accueil (janvier 2022)
- ✓ Enrichissement de la rubrique qualité sur le site internet des services de l'État (mai – juin 2022)
- ✓ Mise en place d'indicateurs de suivi de la qualité et affichage des ces indicateurs sur le site internet. (juin 2022)
- ✓ Formalisation des procédures de la communication sur les réseaux sociaux (juin 2022)
- ✓ Mise à jour du site internet pour rendre plus lisible les démarches à destination des usagers étrangers (Mars 2022)



Bilan d'étape des actions menées en 2022

Impliquer et former les agents:

- ✓ Implication des agents lors de communication par courriel interne. Possibilité de signaler des dysfonctionnement ou de proposer des améliorations sur une boîte courriel dédiée à la qualité (mai 2022)
- ✓ Création d'une base documentaire sur l'intranet à destination des agents pour favoriser la qualité (Mai 2022)
- ✓ Mise en place d'une action de formation spécifique sur l'accueil des usagers selon les exigences Qual-e-pref à la préfecture - session de 2 jours pour 10 agents (juin 2022)
- ✓ Mise en place d'une formation par tutorat d'un mois pour le médiateur numérique arrivé le 1^{er} avril 2022. (avril 2022)

Renforcer l'accessibilité:

- ✓ Faciliter l'accès des usagers en situation de handicap ou en difficulté suite aux préconisations de Madame LE GALLIOTTE Directrice de APF France Handicap pour le Gers. Travaux demandés en mai 2022
- ✓ Rappels aux agents des consignes en matière d'accueil des personnes à mobilité réduite ou en difficultés (janvier 2022)

Actions en cours et à venir:

- ✓ Travaux d'accessibilité demandés comme indiqué précédemment
- ✓ Réalisation d'un nouveau registre accessibilité à diffuser sur internet
- ✓ Amélioration de l'arborescence du serveur vocal interactif lors d'une prochaine mise à jour
- ✓ Action de sensibilisation des agents du service migration sur la fraude documentaire
- ✓ Demande d'un audit externe en vue de la labellisation Qual-e-pref de la préfecture par l'organisme certificateur SOCOTEC

Présentation des indicateurs QeP

Le **taux de connexions au site Internet Départemental de l'État** : Nombre de visites au site IDE au cours de la période / nombre d'habitants du département (198213 habitants)

Le **taux d'engagement réseaux sociaux** permet de mesurer l'efficacité des publications plutôt que le seul nombre d'affichages. Il est obtenu en divisant le nombre de participations ou interactions (engagements) par le nombre de fois où ces publications sont affichées (impression).

Le **taux d'appels décrochés** est une mesure de la qualité de service téléphonique rendu à l'utilisateur

Le **taux de dossier de fraude documentaire détectés SMI** est la détection des demandes frauduleuses de titres déposées par des usagers, nombre de fraude avérées pour 100 demandes (pièces contrefaites, falsifiées, usurpation d'identité)

Délai moyen de traitement des demandes d'admission au séjour et **délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour** : pour la préfecture du Gers, ces dossiers sont traités par un seul service. Dans les préfectures importantes un service est spécialisé pour chaque type de demande.

Délai moyen de traitement des courriels la préfecture s'engage à répondre dans les 5 jours.

Délai moyen de traitement des courriers la préfecture s'engage à répondre dans les 10 jours

Délai moyen de traitement des réclamations la préfecture s'engage à répondre dans les 5 jours

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours : nombre de demandes traitées/ nombre total

Nombre d'utilisateurs inscrits au point numérique, cet indicateur permet de suivre l'activité des médiateurs numériques de la préfecture Ce point numérique est complémentaire des 28 France Services du département du Gers

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours : nombre de demandes traitées/ nombre total

Indicateurs enquêtes de satisfaction QeP

Ces indicateurs reprennent les résultats des différentes enquêtes de satisfaction et enquêtes mystères et sont publiés sur l'internet de la préfecture

Indicateurs qualité enquêtes de satisfaction sur l'accueil à la préfecture du Gers		%
Taux de satisfaction des usagers accompagnés par le médiateur numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sur le point numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	79,00 %
Satisfaction des modalités de prise de RDV au point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	95,00 %
Satisfaction du confort et de la propreté du point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction du délai d'obtention d'un rendez-vous avec les services de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	86,00 %
Satisfaction sur la courtoisie des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Satisfaction sur la disponibilité des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	85,80 %
Satisfaction sur la clarté des informations fournies	Enquête 2022 panel de 57 répondants	87,50 %
Satisfaction sur le confort des locaux d'accueil des usagers	Enquête 2022 panel de 57 répondants	96,40 %
Satisfaction globale sur l'accueil à la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Accueil téléphonique : satisfaction sur la courtoisie des agents	Enquête mystère téléphonie 2022	97,50 %
Accueil téléphonique: % d'appels pris en charge pendant heures d'ouverture	Enquête mystère téléphonie 2022	100,00 %
Taux d'appels décrochés	logiciel de gestion interne	90,00 %

Indicateurs qualité QeP



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

depuis janvier 2022

Indicateurs qualité préfecture du Gers

Nom indicateur	périodicité/ commentaire	objectif	Janvier 2022	Février 2022	Mars 2022	Avril 2022	Mai 2022
Taux de connexions au site IDE	Indicateurs mensuel	5,00 %	32,37 %	21,76 %	26,00 %	49,74 %	21,94 %
Taux d'engagement réseaux sociaux	Indicateurs mensuel	2,00 %	5,21 %	4,88 %	4,94 %	6,29 %	5,91 %
Taux d'appels décrochés	Indicateurs mensuel	90,00 %	89,65 %	90,32 %	89,25 %	87,67 %	88,19 %
Taux de dossiers de fraude documentaire détectés SMI	Indicateurs T4 2021	0,50 %	0,59 %	0,61 %	0,55 %	0,63 %	0,62 %
Délai moyen de traitement des demandes d'admission au séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	40	57	49	54	53
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	67	52	51	44	53
Délai moyen de traitement des courriels	échantillon de 46 mails février-mars 2022	5 jours maxi	1	1	1	1	1
Délai moyen de traitement des courriers	pas de courrier de demande d'information	10 j maxi	-	-	-	-	-
Délai moyen de traitement des réclamations	2 réclamations en février 2022	maxi 5 jours	1	1	1	1	1
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre d'usager inscrits au point numérique	nombre d'usager par mois	pas d'objectif	47	36	44	44	36
Taux de mise à jour du site internet	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %



Plan d'action au 24 juin 2022

Thème	Action	Pilote	Contributeur	Echéance	Prochaine échéance	observations
Accueil – Disposition générale	Mise à jour du registre accessibilité	RQ	BARU	15/09/22		Registre existant à mettre à jour et à informatiser
	Mise en ligne du registre accessibilité	RQ	Webmestre	15/09/22		
	Mettre en place un registre pour l'entretien ménage du local d'accueil général et l'afficher	RQ	BARU/Logistique	15/09/22		Pour compléter le cahier des charges existant
	Travaux d'amélioration de l'accessibilité	RQ	Service Logistique	31/12/22	01/08/22	à suivre au fil de l'eau
Accueil- Physique	Poursuite des enquêtes de satisfaction PAN et Accueil général	RQ	BARU/SMI	Toute l'année		enquêtes permanentes, sollicitation des usagers par les agents d'accueil et médiateur numérique
Accueil – Téléphonique	Lors de l'arrivée du nouveau chef de service, actualiser la procédure de mise à jour SVI	RQ	SIDSIC	31/10/22		Vacance de poste du chef de bureau depuis le 01/01 - départ de l'adjoint qui assure l'intérim en juil. 2022, arrivée du nouveau responsable en juillet
	Suivi de l'indicateur « appels décrochés » et communication aux services	RQ	Tous les services	Tous les mois	01/07/22	
	Mise à jour SVI comme préconisé par auditeur interne	RQ	SIDSIC	31/10/22		
Internet	suivi de l'indicateur qualité concernant internet	RQ	SICRE	Tous les mois	01/07/22	
	Révision semestrielle du site internet	RQ	RCOM + Webmestre + services	31/10/22		Prochaine révision à réaliser le 31/10
Réseau sociaux	Suivre l'indicateur concernant les réseaux sociaux	RQ	SICRE	Tous les mois	01/07/22	
Courriers - Courriels	Examen du délai moyen de réponse aux courriels de demande d'informations.	RQ	BARU / SMI	Tous les mois	01/07/22	Méthode par échantillon
Etrangers	Vérification par échantillonnage de la présence des mentions obligatoires sur les courriers courriels de réponses aux usagers	RQ	BARU / SMI	Tous les mois	01/07/22	Méthode par échantillon
	Vérification de la réalisation d'action de sensibilisation à la lutte contre la fraude auprès des partenaires (exemples : mairies, universités, CAF, pôle emploi, CPAM...).	RQ	SMI/Référent Fraude	31/10/22		Dernier CR de CODAF à mettre sur intranet
Pilotage	Mettre à jour le dossier regroupant tous les documents (Référentiel, FP...)	RQ	WEBMESTRE	Toute l'année	01/07/22	

Merci pour votre attention

pour signaler un dysfonctionnement ou faire une suggestion : [***pref-qualite@gers.gouv.fr***](mailto:pref-qualite@gers.gouv.fr)

Retrouvez les informations qualité sur :
[***http://presse.gers.pref.minint.fr/intranet/index.php/qualite***](http://presse.gers.pref.minint.fr/intranet/index.php/qualite)