



Bilan de la qualité 2022

L'année 2022 correspond à la **sortie progressive de la crise sanitaire** et à une **reprise des voyages à l'étranger et des activités** de façon plus générale.

L'organisation mise en place en 2020 concernant l'accueil à la préfecture et la prise de rendez-vous obligatoire a été conservée compte tenu des bénéfices constatés en matière de gestion des flux. Ainsi, il convient toujours de prendre un rendez-vous pour se présenter au service de l'immigration et de l'intégration¹, à la commission médicale du permis de conduire et au point d'accueil numérique.

L'année est également marquée par l'audit de la préfecture, assuré par la société SOCOTEC, qui a donné lieu à la **délivrance du label Qual-e-pref, le 12 juillet 2022**, pour les modules 1- "Relation générale avec les usagers", 2- "Délivrance de titres (hors titres des étrangers)" et 7- "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur".

Ce label, valable pour une durée de 3 ans, est complété par **le déploiement du programme d'amélioration continue de la Qualité : Services Publics +**. Ce programme concerne l'ensemble des administrations publiques et porte 9 engagements visant à les rendre plus proches, plus efficaces et plus simples. Plus particulièrement, il s'attache à mettre les usagers au coeur de la démarche en renforçant la prise en compte de leurs témoignages et en leur rendant compte de façon transparente des résultats de leurs services publics.

En parallèle, les Secrétariat général commun départemental (SGCD) est pilote d'un projet soutenu dans le cadre du plan de relance, par le fond interministériel de transformation numérique : **Degemer mATE**². Il recouvre une double ambition : moderniser les infrastructures téléphoniques et la gestion de la relation avec les usagers. Le projet Degemer mATE s'inscrit pleinement dans cette ambition d'améliorer les parcours usagers et de simplifier leurs démarches auprès de l'administration. Sont notamment pris en compte :

- les conclusions du rapport de la Défenseure des droits "*Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*" qui relève, en 2021, une hausse de 18 % des réclamations (difficultés à obtenir des réponses aux demandes, à joindre les services instructeurs, à prendre un rendez-vous, à réaliser des démarches via des formulaires dématérialisés,...);

- les "*Missions prioritaires des préfectures 2022-2025*" qui définit des priorités transversales (animation renforcée des résaeux, accès facilité à la formation, consolidation de l'échelon infra-départemental et des sous-préfectures) et des priorités métiers (pilotage des crises et des politiques de sécurité, garantie des libertés publiques et du respect de la loi, accompagnement de l'entrée et du séjour des étrangers en France, mobilisation de l'expertise interministérielle au bénéfice des territoires, élargissement et diversification des modalités d'accueil des usagers).

1 A l'exception de la remise de titres qui est réalisée sur une plage horaire dédiée et qui nécessite la présentation d'une convocation adressée par SMS.

2 Degemer mat = Bienvenue / ATE : Administration Territoriale de l'Etat

La dématérialisation des démarches administratives continue à se généraliser au niveau national. Déjà, depuis 2017, la délivrance des permis de conduire et certificats d'immatriculations est dématérialisée et gérée par l'ANTS. Désormais, depuis le 3ème trimestre 2021, cette dématérialisation concerne la plupart des titres remis aux étrangers en France. D'ici le 1er trimestre 2023, l'ensemble des démarches pourra être réalisée en ligne, avec des procédures plus fluides et simplifiées, via un portail unique permettant de fournir moins d'informations grâce au principe "Dites-le nous une fois" et un compte usager facilitant le suivi de la démarche.

Avec le développement des télé-services³, il apparaît de plus en plus évident de proposer aux usagers un accompagnement renforcé. Une décision du Conseil d'Etat⁴ portant sur l'obligation pour les étrangers souhaitant obtenir un titre de séjour en France de déposer leur demande par internet, via un télé-service, abonde dans ce sens. L'instance fixe deux conditions pour que l'obligation d'utiliser un télé-service pour les demandes de titres de séjour soit légale : un accompagnement des usagers ne disposant pas d'un accès aux outils numériques ou rencontrant des difficultés dans leur utilisation ainsi qu'une solution de substitution. Juge que l'administration doit proposer une solution de substitution.

La préfecture et les sous-préfectures s'emploient donc à renforcer l'accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne est renforcée grâce aux points d'accueil numériques (PAN). Offre de service complémentaire aux Maisons France Service, ils accompagnent les usagers dans la réalisation des démarches en lignes concernant les titres gérés par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : cartes nationales d'identité, passeports, permis de conduire et certificat d'immatriculation. En outre, avec le déploiement progressif de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF), le dispositif e-MERAUDE (e-mission d'écoute, de renseignements et d'appui aux démarches des étrangers) a été mis en place au sein de la préfecture du Finistère et de la sous-préfecture de Brest.

Après une première partie portant sur les démarches Qualité portées par la préfecture en 2022 (1), les résultats seront présentés (2).

1. Les démarches Qualité

1.1. Qual-e-pref

Le référentiel Qual-e-pref, élaboré en 2019 par le ministère de l'Intérieur, est spécifique aux métiers des préfectures. Il tire les conséquences du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et prend davantage en compte les modes de communication que sont les réseaux sociaux, Internet et le courriel et consolide le recours à une offre de services dématérialisés avec le déploiement de nouvelles télé-procédure et l'accompagnement proposé dans les points d'accueil numériques.

La démarche de labellisation de la préfecture du Finistère a conduit à l'élaboration de documents internes et de fiches procédure, à l'administration d'enquêtes de satisfaction et d'enquêtes-mystère, au recueil des réclamations et de suggestions de la part des usagers, à l'amélioration des documents mis à leur disposition ou encore à la réunion d'un comité local des usagers.

L'obtention du label fait suite à l'audit réalisé les 9 et 10 juin 2022. Il a principalement été un temps d'écoute et d'échange autour de nos pratiques, de notre organisation et de nos procédures. Il s'est parfaitement bien déroulé et aucune non conformité, même mineure, n'a été relevée. L'atteinte de l'ensemble des engagements Qualité a été constatée, de même que leur excellente appropriation par les agents concernés.



3 Guichet d'accueil numérique proposé par une administration, une collectivité ou un organisme en charge d'un service public permettant aux usagers d'accomplir certaines démarches ou formalités administratives

4 Décision nos 452798, 452806 et 454716 du 3 juin 2022

L'audit des services concernés a mis en lumière de nombreux points forts qui démontrent un grand savoir-faire et une forte implication de chacun dans sa mission :

- **Le pilotage de la démarche par le référent et les correspondants Qualité :** formalisation des engagements, harmonisation et vie des procédures, gestion documentaire, suivi des indicateurs, prise en compte de l'expression des usagers, communication autour de la démarche, comités de pilotage réguliers, groupes de travail ciblés).
- **La richesse et la diversité des formations suivies par les agents :** la qualité de suivi en matière de formation a été reconnue (formations ciblées "métiers", suivi individualisé des agents, publications régulières sur l'Intranet, plan local de formation fourni et pertinent tenant compte des besoins exprimés).
- **Le protocole "nouvel arrivant" :** journée d'accueil, livret d'accueil, fiche de tutorat,
- **L'appropriation des engagements** du référentiel par les agents des services concernés.
- **L'implication des collaborateurs :**
 - > un accueil attentif et adapté au niveau de l'accueil physique et du standard ;
 - > le rôle de l'agent de sécurité qui assure lien avec les agents d'accueil pour dispenser aux usagers une information de premier niveau ;
 - > la connaissance et le respect des procédures et guides ;
 - > des réunions régulières et la participation à l'amélioration continue de la qualité de service ;
 - > la volonté de partager les connaissances pour anticiper un éventuel remplacement.
- **Les outils pour améliorer la qualité de l'accueil et l'accessibilité, notamment :**
 - > L'élaboration et le suivi d'un **plan d'amélioration de la qualité de service aux usagers** pertinent ;
 - > Le **guide des bonnes pratiques en matière d'accueil**, destiné aux agents ;
 - > Le guide "**Bienvenue en préfecture du Finistère**" à destination des usagers ;
 - > Le **registre public d'accessibilité** et les outils techniques pour favoriser l'accessibilité de la préfecture.
- **Les méthodes de travail :**
 - > **La gestion des 1 800 courriels adressés chaque mois à prefecture@finistere.gouv.fr et la réponse directe aux courriels du périmètre Qualité (environ 300 par mois) grâce à un fichier riche et fourni de réponses "type"** (informations de premier niveau concernant titres de séjour, permis de conduire, actualités, ...);
 - > La procédure de **traitement des suggestions et réclamations** ;
 - > **Les modalités de prise de rendez-vous et d'accompagnement des usagers par le médiateur numérique** ;
 - > **Le rôle du standard avec près de 15 000 appels reçus par mois et un taux d'appels aboutis de 97%** (contre 62% pour les appels directs dans les services), **son organisation** (tableau des astreintes par département, mémento ORSEC, logigramme de réponses) et la réalisation d'un tableau des **consignes des services en matière de transfert des appels pour améliorer le taux de transfert vers les services (40%)**.
 - > **le plan d'amélioration** pour contrer la dégradation des délais d'instruction des CNI - Passeport, liée à l'accroissement des demandes.
 - > **l'accompagnement pour détecter les fraudes à l'identité** : fiches tutorat, procédures d'aide à la détection et au traitement des suspicions de fraude, lettre d'information **#TousAntiFraude** destinée aux mairies équipées de dispositifs de recueil avec des exemples concrets.

- **La modernité de la gestion de la communication de la préfecture sur les réseaux sociaux :** Facebook, Tweeter, LinkedIn, chaîne YouTube), assortie à une **veille et une réactivité remarquables.**
- **Un kit de communication clair et partagé** avec tous les outils, procédures et informations nécessaires pour assurer la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.
- L'ensemble de la chaîne de **communication d'urgence** est maîtrisée avec des mises en pratique régulières et des formations de qualité.

La délivrance du label, le 12 juillet 2022, représente donc l'aboutissement d'un processus collectif et la reconnaissance incontestable des moyens mis en oeuvre pour offrir aux usagers un service public de qualité.

2.2. Services Publics +

Contrairement à Qual-e-pref, ce programme concerne l'ensemble des administrations publiques et est porté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP). La référente Qualité est chargée de sa mise en oeuvre dans l'administration territoriale de l'Etat (ATE) du périmètre du Secrétariat général commun départemental (SGCD) : Préfecture, Sous-préfectures, Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) et de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).

Ce programme d'amélioration continue des services publics qui vise à **offrir une réponse aux attentes prioritaires des usagers**. Plus particulièrement :

- plus de rapidité dans le traitement des demandes,
- une simplification des démarches administratives
- des services publics plus facilement joignables
- un suivi plus personnalisé des dossiers des usagers au regard de leur situation personnelle.

L'objectif de **Services Publics+** est de faire des **retours d'expérience et des avis des usagers** la clé pour s'inscrire dans une démarche de progrès. Ceux-ci s'ajoutent aux **diagnostics réalisés sur 4 périmètres** : préfecture/sous-préfectures/SGCD, DDTM, DDPP et DDETS. A ce jour, ce dernier reste à réaliser. Les résultats de ce diagnostic permettent déjà d'identifier des pistes d'amélioration pour constituer le plan d'amélioration continue de la qualité de service.

Pour cela, il instaure sur son site internet un espace dédié aux témoignages des usagers "Je donne mon avis", sur lequel l'administration répond publiquement et présente les éventuelles pistes d'amélioration qu'elle envisage de mettre en oeuvre.

Le service "Relations avec les usagers" du SGCD assure, depuis juin 2022 (conformément aux objectifs fixés par la DITP), les réponses aux témoignages (10 en 2022).

Le site leur donne également la possibilité de donner leur avis sur un document jugé trop complexe ou, à la demande de l'administration, de participer à des pistes de travail.

En complément, Services Publics + instaure un Comité local de l'amélioration continue, composé des membres du Comité local des usagers de la préfecture et élargi aux représentants des usagers des autres structures concernées.

Les membres sont informés du suivi des démarches Qualité, du résultat des indicateurs et des enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère "courriel" et "téléphone". Ils donnent également leur avis sur les documents diffusés auprès des usagers et les modèles de réponse type, ainsi que sur le projet de plan d'amélioration continue de la qualité.

Le Comité local de l'amélioration continue est programmé le 15 décembre 2022, en préfecture du Finistère.

3.3. Degemer mATE

Voir la note de présentation de ce projet pilote, porté par le SGCD, en annexe.

2. Le résultat des indicateurs

Voir le tableau des indicateurs Qualité et les résultats des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystère, en annexe.

2.1. Indicateurs suivis dans le cadre de Qual-e-pref

Ces indicateurs sont stables par rapport à 2021, à l'exception :

- du **nombre de réclamations**, en hausse (5 réclamations, avec un délai moyen de réponse de 4 jours), du fait d'un formulaire davantage mis en avant sur le site internet de l'Etat dans le Finistère ;
- **Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés** en hausse (100 %) avec un **délai moyen de réponse de 1 jour** ;
- **Le taux de réponses directes aux quelques 18 000 courriels reçus en 2022** sur prefecture@finistere.gouv.fr est en baisse avec 50 % de transferts vers les services métier.

Avant de venir en préfecture, la consultation du site Internet est en baisse (70%), de même que l'appel au standard (34%). L'envoi d'un courriel est stable (38%).

Concernant les **résultats des enquêtes**, les résultats sont stables, voir en hausse sur la majeure partie des indicateurs. **Parmi les indicateurs les plus en hausse :**

- La **qualité de l'accueil téléphonique** avec :
 - Un **serveur vocal interactif** qui satisfait à 61 %. Seulement 9 % des personnes interrogées se sont montrées "insatisfaites" contre 30% avant que celui-ci ne soit entièrement revu. Néanmoins 30% sont moyennement satisfaites, préférant être mises en relation avec une personne réelle.
 - La **rapidité de prise en charge de l'appel** avec 84 % d'utilisateurs satisfaits. En 2021, 32% s'estimaient insatisfaits contre seulement 4 % aujourd'hui.
 - La **qualité de la réponse du standardiste** satisfait 88 % des personnes interrogées. En 2021, 30% étaient insatisfaits, contre 6 % aujourd'hui.
- Les **réponses aux courriels** avec :
 - **84 % d'utilisateurs satisfaits des délais de réponse** (seulement 4% d'insatisfaits contre 18% en 2021) ;
 - la **qualité des réponses aux courriels avec 85 % d'utilisateurs satisfaits**. Seulement 4 % d'insatisfaits contre 15 % en 2021.

Les résultats des enquêtes mystère confirment ces éléments !

Concernant le module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur", l'actualité a été particulièrement chargée en 2022 :

- **6 activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelles** lors de la présidence française de l'union européenne (3 jours), du Sommet des océans (3 jours), d'une manifestation d'agriculteurs (1 manée), du blocage d'un dépôt pétrolier (1 jour), des incendies des monts d'Arrée (5 jours) et d'une fuite d'acide (1 matinée).
- **6 exercices de communication d'urgence** ont été joués, dépassant l'objectif de 4 par

an. A noter, un exercice national de sécurité nucléaire a été joué les 23 et 24 novembre 2022 sur l'Île Longue en presqu'île de Crozon. Il a été organisé conjointement par le préfet du Finistère, l'autorité de sûreté nucléaire de défense (ASND) et la Marine nationale.

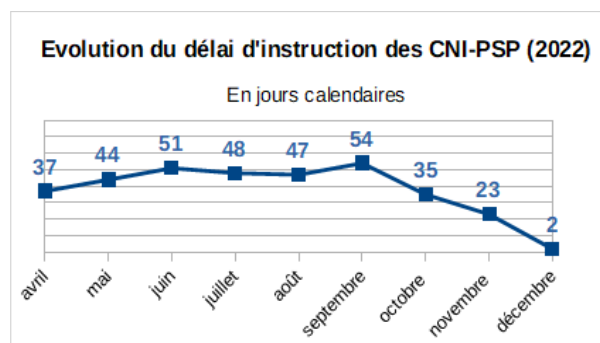
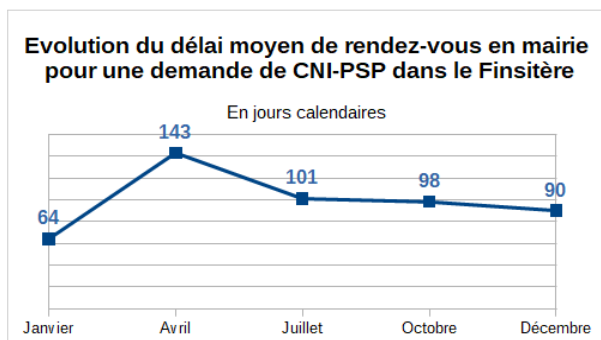
2.2. Autres indicateurs impactant la qualité du service rendu aux usagers

Les délais de délivrance des CNI-PSP

D'autres indicateurs de la Qualité de service sont suivis, notamment dans le cadre du programme Transparence (Services Publics +) :

Ce contexte de rattrapage des demandes de renouvellement de cartes nationales d'identité (CNI) et de passeports (PSP) a mis progressivement en tension l'ensemble de la chaîne de délivrance : recueil des demandes dans les mairies équipées, instructino par les centres d'expertise et de ressources en matière de titres (CERT), puis élaboration par l'Imprimerie nationale et le centre national de production des titres.

Face à cet allongement significatif, le ministère de l'Intérieur a mis en place un plan d'urgence visant à accroître aussi bien la capacité de recueil des demandes que l'instruction et la production des titres. Les effets positifs se font sentir, comme le montrent les 2 graphiques ci-dessous :



Ainsi, à mi-décembre, à partir du moment où le dossier de demande de CNI-PSP est remis en mairie, le titre sera disponible en mairie en moins de 12 jours ouvrés.

Les délais d'instruction des titres de séjour

Ces indicateurs tendent à s'améliorer en 2022 compte tenu des efforts opérés par le service de l'immigration et de l'intégration.

