



Affaire suivie par : Emmanuelle RONDINEAU
Mél : pref-qualite@finistere.gouv.fr

Quimper, le 9 décembre 2022

Bilan de l'enquête mystère « Standard téléphonique »

20 questions ont été adressées aux agents d'accueil du standard, à raison d'un appel par journée ou demi-journée pendant 3 semaines (15 jours ouvrés).

Il s'agissait de questions générales au sujet de démarches variées (associations, armes, titre de séjour, CNI-PSP, permis de conduire, certificat d'immatriculation, stage, accompagnement pour réaliser une démarche en ligne) pour lesquelles une réponse peut être apportée sans qu'il ne soit nécessaire d'instruire. D'autres questions étaient d'ordre pratique : coordonnées du délégué du préfet, du défenseur des droits, préparation de sa venue à la préfecture, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, formulation d'une réclamation, équipements disponibles à la préfecture, modalités de prise de rendez-vous...

Aspects satisfaisants

Il ressort de cette enquête « mystère » une prise en charge globalement très qualitative, avec une réelle appétence pour l'accueil, le contact humain et le service rendu aux usagers.

Toutes les réponses données sont exactes, avec parfois un niveau de détail qui va au-delà de ce qui pourrait être attendu. Par exemple : les choix à composer sur le standard de l'ANTS pour arriver plus rapidement à un opérateur, une recherche de numéro de téléphone de la mairie de l'utilisateur pour une démarche, les étapes pour réaliser une démarche en ligne ou effectuer une recherche sur une démarche

- **Le nombre de sonneries avant décroché : 75 %** des appels sont décrochés avant 3 sonneries.

	Nombre	%	%
Appels décrochés après 1 sonnerie	6	30%	75%
Appels décrochés après 2 à 3 sonneries	9	45%	
Appels décrochés après 4 sonneries ou +	5	25%	25%
Total des réponses	20	100%	100%

- Un appel a dû être réitéré, faute de réponse du standard.
- La **qualité de la présentation et de la formule d'accueil** est globalement excellente et en hausse par rapport à 2021 .

	Nombre
Excellente	15
Correcte	3
Insuffisante	2
Total	20

- La **courtoisie de l'échange téléphonique** est globalement excellente et en hausse par rapport à 2021 .

	Nombre
Excellente	16
Correcte	4
Insuffisante	0
Total	20

- **Dans 75 % des situations, le standardiste a été en mesure de dispenser un 1^{er} niveau de renseignement.** À défaut, il a transféré l'appel ou renvoyé vers un site Internet officiel :
 - ANTS pour l'accompagnement dans une démarche liée au certificat d'immatriculation d'un usager peu à l'aise avec Internet ;
 - Site Internet de la préfecture pour déclarer une arme sur le SIA dans le cadre d'une activité de tir en club.
- En complément de ces réponses apportées, 12 situations permettaient de **faire référence à un site Internet officiel** dans lequel l'utilisateur aurait pu trouver des éléments utiles et complémentaires. **Le standardiste y a fait référence dans 75 % des cas.**
- Les **6 transferts** réalisés vers les services métiers ont bénéficié d'une prise en charge très satisfaisante (CERT, sous-préfecture de Châteaulin, associations, professions réglementées). Quand le transfert n'était pas possible (3 cas), le service concerné a été identifié (ANTS, une mairie, une gendarmerie).
- **Dans 90 % des cas, le standardiste a pris congé avec une formule de politesse.**

Pistes d'amélioration

Elles sont marginales. La courtoisie (formule d'accueil et prise de congé), n'a été jugée insatisfaisante que sur 2 appels parmi les 20 réalisés. C'est également sur ces 2 appels que la qualité de la prise en charge téléphonique est perfectible :

- Le PAN de Quimper étant fermé, il aurait fallu donner les coordonnées de la Maison France Service ou du PAN le plus proche et, a minima, renvoyer vers le site Internet de la préfecture pour obtenir ces coordonnées.
- L'annonce du service concerné par le transfert d'appel est attendue, au lieu d'un simple « Patientez s'il-vous plaît » en guise de prise de congé.

3 autres réponses auraient plus être améliorées :

- Au lieu de transférer l'appel au CERT, l'information aurait pu être donnée directement : soit en dirigeant vers www.service-public.fr soit en donnant l'information qu'un changement d'adresse ne nécessite pas de refaire sa carte d'identité.
- L'utilisateur peu à l'aise avec les démarches en ligne qui souhaitait refaire sa carte grise aurait pu être renvoyé vers un PAN ou une Maison France Service plutôt que vers l'ANTS.
- En indiquant que les titulaires d'une licence sportive n'ont pas à déclarer leur arme et se confortent aux recommandations de leur fédération, plutôt que de renvoyer vers le site Internet de la préfecture.

La durée d'écoute du Serveur vocal interactif est encore un peu longue avant de parvenir au standard : de 1 à 2 minutes selon les cas.