



Démarches qualité Bilan 2015 de la préfecture du Finistère

Janvier 2016

En janvier 2015, le ministère de l'intérieur a diffusé un nouveau référentiel « Qualipref2.0 », de qualité de service offert aux usagers intégrant les démarches numériques, applicable à toutes les préfectures.

Ce nouveau référentiel reprend les engagements du référentiel Marianne dans son module 1 obligatoire « *relation générale avec les usagers* » et présente des modules optionnels dits « métiers » qui concernent les préfectures et les sous-préfectures. Le comité de pilotage (COPIL) Qualité réuni le 13 mars 2015 a retenu le module 7 « *communication d'urgence en cas d'événement majeur* ».

Le COPIL, les groupes de travail « accueil physique », « accueil téléphonique », « courriels – courriers – IDE », « communication d'urgence en cas d'événement majeur » ont contribué activement au déploiement du référentiel Qualipref2.0 au travers d'un plan d'actions d'amélioration régulièrement actualisé, de l'élaboration et de la mise à jour des fiches de procédure et des guides destinés aux agents.

Le bilan annuel présente :

- Le bilan (1) : des enquêtes de satisfaction auprès des usagers (a), des suggestions et les réclamations (b),
- les actions d'amélioration entreprises (2),
- les indicateurs (3)
- les pistes d'amélioration (4)
- les résultats de l'audit AFNOR (5)

1. Le bilan

a. Les enquêtes de satisfaction

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées (du 9 au 20 mars et du 15 au 29 octobre 2015) auprès des usagers des différents accueils de la préfecture.

519 et 518 personnes ont respectivement répondu aux questionnaires (voir l'annexe 1).

Questionnaire de mars

Afin d'avoir une vision assez globale du taux de satisfaction des usagers, le questionnaire de mars a intégré, outre le volet « accueil physique », l'accueil téléphonique (dont le serveur vocal interactif), le site internet et les échanges par courriels.

39 questions ont ainsi été posées aux usagers et une rubrique comprenant les questions 38, 39 et un espace à compléter librement par les usagers, a permis de recueillir leurs attentes et leurs suggestions s'agissant des horaires d'ouverture de la préfecture et des conditions d'accès à la préfecture ou tout autre sujet selon leur libre expression (point b) ci-après.

50,41 % des usagers sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture pour un taux de 53,62 % en 2014.

Questionnaire d'octobre

Ce questionnaire comporte 17 questions dont :

- ♦ la gestion des courriers émanant de la préfecture, reçus par les usagers :
 - pour 83,55 % le courrier est rédigé en termes clairs et pour 81,29 % la réponse est complète et fiable.

- ♦ la réponse aux réclamations :
 - 73,03 % répondent qu'ils ont reçu une réponse de la préfecture et 74,12 % qu'ils sont satisfaits du sens de la réponse.

Certaines questions sont communes au questionnaire de mars afin de mesurer l'évolution entre les deux périodes :

Les résultats stables :

- La signalétique (extérieure et interne) est jugée claire à plus de 90 %
- Sur le site internet, vous avez obtenu l'information recherchée : 82 %

La progression du taux de satisfaction des usagers :

- L'identification de l'agent à l'accueil (chevalet) : le taux passe de 76,55 % à 84,91 %

Les domaines pour lesquels les taux de satisfaction sont en baisse :

Accueil physique :

- L'aide proposée par l'agent qui traite leur demande : de 79,17 % à 76,55 %

Accueil téléphonique :

- Les renseignements obtenus sur le serveur vocal interactif (SVI) : de 76,44 % à 70,53 %
- La présentation de l'agent au téléphone : de 77,64 % à 67,63 %
- L'information obtenue au téléphone en termes simples : de 87,65 % à 70,23 %

Site internet :

- L'accès facile à la rubrique recherchée sur le site internet : de 92,44 % à 78,97 %
- La mise à jour du site internet semble régulière : de 83,65 % à 76,23 %
- La prise de rendez-vous en ligne est facile à accomplir : de 80,53 % à 75,47 %

b. Les suggestions et réclamations

174 suggestions recueillies dans les questionnaires

La suggestion prioritaire des usagers concerne **les horaires d'ouverture** :

Ouverture avant 8 h 30 : 28,39 %
Ouverture après 16 h 00 : 51,43 %
Journée continue : 18,39 %

L'accessibilité à la préfecture (39 suggestions) :

Vos attentes / suggestions (issus du questionnaire de mars)	
Difficultés de stationnement	18
Parking gratuit	10
PMR : difficultés d'accès	2
Arrêt minute	1
Rampe pour faciliter l'accès à la préfecture	1
Accès plat pour les poussettes	1
Implantation du service des immatriculations en dehors du centre ville	1
Plans des parkings	1

Les **places de stationnement**, qu'elles soient en nombre suffisant ou gratuites, constituent une attente forte des usagers de la préfecture.

S'agissant de plans des parkings, ces documents sont téléchargeables sur le site internet de la préfecture et sont également remis aux usagers au pré-accueil.

La fiche de procédure « plan d'accès à la préfecture » élaborée en 2013 et mise à jour en 2015 a été complétée d'un second plan d'accès. Ces plans sont à joindre aux convocations ou invitations pour se rendre à la préfecture, et sont de nature à faire connaître les lieux d'implantation des stationnements gratuits aux alentours de la préfecture.

Les **accès aux personnes à mobilité réduite** constituent le second point sensible soulevé par les usagers en mars 2015.

La question 32 « L'accès aux locaux est adapté aux personnes à mobilité réduite » à laquelle 22,79 % des usagers a répondu défavorablement a été reformulée lors du questionnaire d'octobre « si vous êtes concerné..... ». En effet, les personnes sans difficulté de mobilité ont naturellement emprunté l'escalier qui donne accès à l'accueil général et lorsqu'ils ont été interrogé sur ce thème, ils ont considéré que l'escalier constitue une difficulté pour les personnes en fauteuil, en poussette, sans avoir préalablement remarqué les affichages extérieurs près de l'entrée générale qui permettent d'accéder à la préfecture par un ascenseur.

Le résultat du second sondage est satisfaisant sur ce thème : 83,06 % (aucune suggestion n'a été émise pour améliorer l'accès).

Accueil physique	
Renforcer le personnel aux guichets	11
Plus d'amabilité aux guichets ou au téléphone	9
Moins d'attente	9
Améliorer le délais d'attente et l'obtention des PC	6
Prendre le temps pour chaque usager	4
Agrandir l'espace d'accueil (pré-accueil)	3
Pouvoir s'asseoir au pré-accueil	2
Améliorer les heures de passage pour les visites médicales	2
Distributeur de billets au pré-accueil	2
Mettre à disposition des certificats de cession directement aux usagers	2
Améliorer la signalétique interne	2
Mettre à disposition des outils aux usagers (fournitures pour les visites médicales, bornes de certificats de non gage en état de marche)	2
Absence de jeux pour enfants (démarche cartes grises)	1
Mettre à disposition un espace assis pour répondre aux questionnaires de satisfaction	1
Diffuser les jours de fermetures dans les journaux	1
Lors d'une visite médicale, constate et déplore de voir du papier sur la table d'auscultation – précipitation pour faire sortir l'usager avant d'en accueillir un nouveau	1
Médecins antipathiques	1
Machine à café dans chaque salle (démarche cartes grises)	1
Plus de confidentialité au pré-accueil	1
Professionnels prioritaires au SIV	1
Photocopie pour certains usagers et par pour d'autres	1

La **réduction des temps d'attente** constitue une demande des usagers. Toutefois, si leur temps d'attente peut leur sembler trop long, il est à rapprocher des temps d'attente réels constatés : A la question **combien de temps avez-vous attendu ?** 89 % des usagers répondent accomplir leurs démarches en préfecture en moins d'une demi-heure, 10 % en moins d'une heure, 1 % en moins de 2 heures et seuls 0,3 % doivent patienter plus de deux heures.

Les **gestionnaires de files d'attente** (GFA), acquis en fin d'année 2015, installés respectivement dans le hall des étrangers et à l'accueil général vont permettre d'une part aux usagers de s'asseoir dans l'attente d'être appelés aux guichets (ce dispositif n'existant que pour les immatriculations), d'assurer plus de confidentialité pour les démarches « permis de conduire » notamment, d'être reçus dans de bonnes conditions de confort et de déterminer

précisément les temps d'attente selon les guichets ou les démarches entreprises par les usagers.

Une restitution de ces données sera diffusée aux usagers trimestriellement.

Accueil téléphonique	
Répondre au téléphone	13
Accueil téléphonique du SIV supprimé	4
Serveur vocal très désagréable	1
Simplification administrative	2
Site internet	
Améliorer l'ergonomie de IDE	5
Mettre plus de démarche en ligne	2
Autres	
Problème de matériel	1
Améliorer les services	2

Les suggestions et réclamations collectées dans les cahiers disponibles dans les accueils (annexe 2)

Accueil physique :

Analyse des réclamations recueillies en 2015 :

40 réclamations et suggestions (dont 1 qui ne concerne pas les services de la préfecture)

- 7 concernent l'accueil général :
- 17 concernent le SIV :
- 13 concernent les titres de séjours et 2 les naturalisations :

Outre les messages des usagers faisant des réclamations ou des suggestions, les usagers témoignent également de leur satisfaction concernant : la qualité d'accueil à la préfecture, l'amabilité et l'efficacité, la gentillesse, l'accueil chaleureux, serviabilité et disponibilité du personnel, la réactivité, la rapidité de traitement de la demande.

Courriers – courriels :

L'application dédiée aux courriers réservés permet l'enregistrement des réclamations émises par les usagers par courriels ou par courriers (cf fiches de procédure « gérer les réclamations et suggestions », « gérer et suivre les courriels », « gérer et suivre les courriers » diffusées depuis 2013 sur l'intranet, en cours d'actualisation).

Sur la période considérée, du 1^{er} juillet 2014 au 31 août 2015, 25 réclamations ont fait l'objet d'un enregistrement et d'un suivi. Les services destinataires pour réponse étaient la sous-préfecture de Brest (droits à conduire), la direction des libertés publics (bureau de la circulation).

c. Les auto-évaluations

En 2015, des auto-évaluations (une par module) ont été réalisées lors du lancement du déploiement du référentiel Qualipref2.0 en avril 2015 et en septembre 2015 préalablement à la

réunion du comité de pilotage du 14 septembre et de l'audit interne qui s'est déroulé les 24 et 25 septembre 2015 (voir annexe 3).

Le plan d'actions d'amélioration établi en avril 2015 a permis de recenser les moyens à mettre en œuvre pour obtenir des avancées aux regards des différents engagements et sous-engagements auxquels la préfecture ne répondait pas ou partiellement. Ce document est régulièrement mis à jour et soumis pour validation au comité de pilotage Qualité avant d'être diffusé sur l'intranet et sur le site des services de l'Etat.

2. les actions d'amélioration entreprises

Des pistes d'amélioration, issues du travail interne et des propositions des usagers, ont été mises en œuvre en cours d'année :

- Actualisation des fiches de procédures et des guides d'accueil établies en 2013
- Création de nouvelles fiches de procédure adaptées aux engagements du référentiel Qualipref2.0
- Révision du document « la politique de qualité à la préfecture du Finistère » afin de prendre en compte le référentiel Qualipref2.0
- Programmation de formations « améliorer la qualité de l'accueil en face à face et au téléphone » à l'ensemble des agents de la préfecture et des sous-préfectures (formations assurées à la préfecture et à la sous-préfecture de Brest en octobre et décembre) afin d'améliorer la qualité de l'accueil intégrant la gestion des publics en difficulté, la prise en compte des réclamations, l'identification de l'agent, etc... ;

Accueil physique :

- A compter du 1^{er} octobre 2015, recrutement, d'une volontaire du service civique, qui, dans le cadre de ses missions, oriente les usagers, les renseigne sur leurs démarches en préfecture, les aide à remplir leur formulaire, et recueille les questionnaires de satisfaction qui sont proposés aux usagers deux fois par an
- Acquisition de trois gestionnaires de file d'attente destinés au service des étrangers, à l'accueil général/immatriculations de la préfecture et à l'accueil de la sous-préfecture de Brest, afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers (possibilité de s'asseoir, plus de confidentialité, fin des files d'attentes, etc...)
- Modification et affichage aux extérieurs de la préfecture du tableau de fréquentation des services des immatriculations, des étrangers, et du pré-accueil
-
-

Accueil téléphonique :

- Diffusion mensuelle par le SIDSIC aux directeurs des données statistiques des taux d'appels perdus, taux de décroché (< 5 sonneries, entre 5 et 8 sonneries, > 8 sonneries) par agent afin de réduire le taux d'appels perdus

Courriels/Courriers :

- Extension de l'application « ASTUCE » de gestion et de suivi des courriels à l'ensemble des services
- Mise à jour du modèle de la signature électronique des agents

- Recensement des modes de traitement des courriers entrants, des délais de réponse, de la collecte d'échantillonnage de courriers reçus et adressés par les directions, sous-préfectures
- Modification de la charte graphique de l'ensemble des modèles types utilisés par les services et enregistrés dans l'espace « Qualité » de l'intranet (les bas de page sont complétés d'une mention se rapportant à la possibilité de connaître les horaires d'ouverture de la préfecture en se connectant au site internet des services de l'Etat) ;
- Le plan d'accès à la préfecture, transmis aux usagers convoqués ou invités en préfecture a été complété d'un plan de position des deux entrées de la préfecture (cf fiche de procédure 2/27 « diffuser le plan d'accès à la préfecture »)

Site internet :

- Mise à jour semestrielle des informations insérées sur le site (annuelle jusqu'en 2015)
- Diffusion sur le site internet, de liens en ligne vers des sites proposant aux usagers des transports en commun pour se rendre ou se déplacer à Quimper
- Création d'un espace « foire aux questions » sur le site internet, destiné à apporter des informations pratiques et locales pour les démarches relatives aux immatriculations, aux permis de conduire

3. les indicateurs (annexe 3)

Les indicateurs de suivi des engagements du référentiel Marianne ont été complétés par des indicateurs liés aux nouveaux engagements issus du référentiel Qualipref2.0 (notamment concernant le module 7 « communication d'urgence en cas d'événement majeur »).

Les données sont pour la plupart recueillies mensuellement auprès des différents services et le tableau est diffusé mensuellement à la rubrique « Qualité » sur l'intranet de la préfecture, à destination de l'ensemble des agents, sur le site internet des services de l'Etat dans le département pour les usagers. Ces tableaux sont également affichés dans les différents halls de la préfecture.

- la satisfaction globale sur l'accueil est de 94,04 % des usagers qui ont répondu au questionnaire de mars 2015
- le délai moyen de réponse aux réclamations est de 10 jours pour un objectif de 15 jours.
- Les mises à jour des changements exceptionnels d'ouverture ou d'accueil sont toutes réalisées dans les 3 jours (sur le serveur vocal interactif, sur le site internet, aux portes de la préfecture,
- Le taux de décroché en moins de 5 sonneries, qui fait l'objet d'une sensibilisation des services est globalement de 97,24 %
- Le délai moyen de réponse aux courriels est de moins de 3 jours pour un objectif de 5 jours.
- Dans le cadre du module 7 :
 - La cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) a été activée à 7 reprises pour un objectif d'une seule activation.
 - Les élus ont été informés dans un délai moyen de 39 minutes pour un objectif d'une heure.

Certains taux se sont dégradés :

- les horaires d'ouverture de la préfecture au public satisfont 50,41 % des usagers questionnés en mars 2015 (contre 79 % en 2013 et 54 % en 2014) sans que les horaires aient été modifiés.
- Le taux d'appel perdu s'est dégradé en cours d'année 2015 ; le SIDSIC a adressé une note aux directeurs et chefs de service pour sensibiliser l'ensemble des agents sur ce point et l'objectif local de 6 % est passé à un objectif de 10 %, (5,70 % en 2013, 5,56 % en 2014). Les résultats de 8,54 % obtenus en 2015 sont proches de l'objectif revu à la hausse mais nécessitent une grande vigilance de la part de tous en la matière.
- Le taux de réponse aux courriels en 5 jours est de 88,10 % pour un objectif de 90 %
- Le taux de réponse aux courriers dans les 15 jours est de 75 %, pour un objectif de 90 %
- Le taux d'appels perdus a fait l'objet d'une note du SIDSIC aux chefs de service et directeurs afin de sensibiliser l'ensemble des agents.

4. Pistes d'amélioration 2016

Accueils

- Poursuite des programmes de formation en matière d'accueil physique et téléphonique
- Mise en place des enquêtes de satisfaction au niveau de l'accueil téléphonique, courriers et courriels, à partir de la consultation des démarches administratives sur le site internet des services de l'Etat en incluant notamment l'évaluation de la courtoisie et de la présentation des agents ;
- Révision de la teneur des nombreuses informations fournies par le serveur vocal interactif pour les démarches les plus usuelles ;
- Transmission, en copie à l'utilisateur qui a saisi indûment la préfecture, du message de transfert vers une autre administration, pour améliorer la qualité des échanges ;

Procédures

- Respecter les délais de réponse aux courriers et courriels en engageant une démarche de réduction de ces délais et une sensibilisation accrue des services ;
- Diffuser le bilan annuel en interne afin de mettre en œuvre les actions proposées et communiquer sur les actions entreprises auprès des usagers ;
- Organiser des retours d'expérience en interne pour améliorer les bons réflexes aux différents cas rencontrés de personnes en difficulté ;
- Mettre en place des actions d'amélioration dans la rédaction de modèles-type de réponse aux courriers/courriels à partir de retour d'expérience ;
- Actualiser trimestriellement la foire aux questions sur le site internet des services de l'Etat concernant les démarches administratives les plus fréquentes ;
- Améliorer régulièrement l'organisation documentaire pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers ;
- Réviser régulièrement les objectifs fixés dans les indicateurs de performance ;
- Mettre en œuvre, au 1^{er} janvier 2016, les engagements et sous-engagements du module 1, optionnels en 2015 et qui deviennent obligatoires en 2016 ;
- En 2016, retenir un nouveau module « métier » et déployer le référentiel Qualipref2.0 en tenant compte du PPNG en cours ;
- Réaliser une auto-évaluation selon une fréquence trimestrielle afin de pouvoir réagir rapidement en cas d'évolution négative des indicateurs.

Ces pistes d'amélioration feront l'objet d'un suivi régulier par le comité de pilotage Qualité.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ACCUEIL PHYSIQUE réalisée du 9 au 20 mars 2015 (519 réponses)

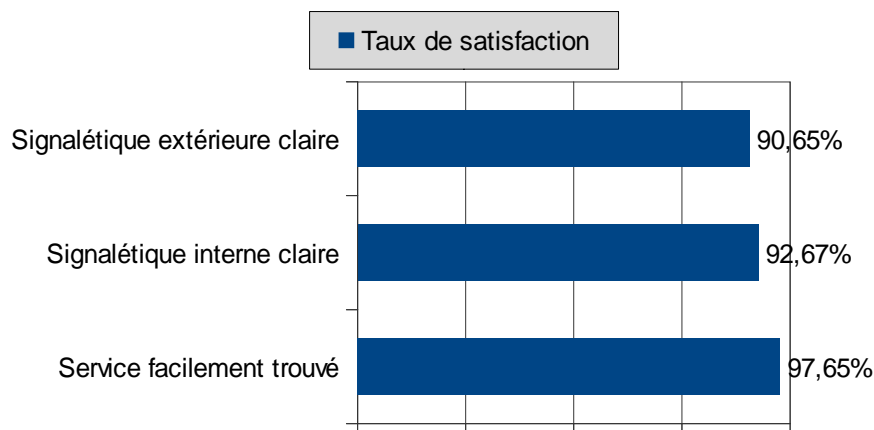
Les horaires d'ouverture

**50,41 % DES USAGERS RÉPONDENT QUE LES HORAIRES D'OUVERTURE SONT ADAPTÉS À LEUR BESOIN
(8h30 – 11h30 / 13h15 – 16 h 00)**

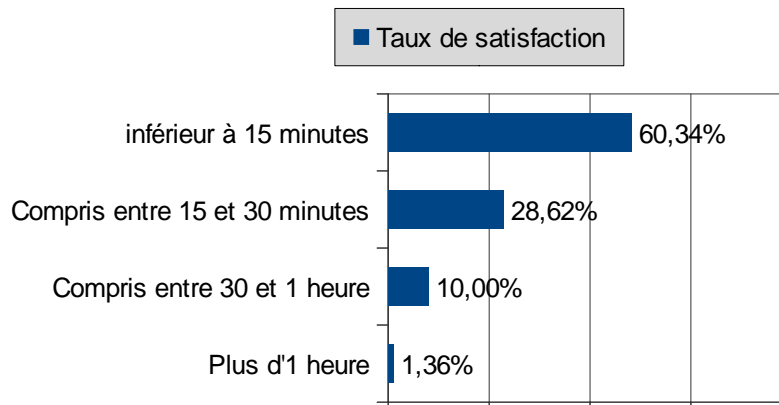
ATTENTES DES USAGERS :

- **159 PERSONNES SUGGÈRENT UNE OUVERTURE AVANT 08H30**
- **103 PERSONNES SUGGÈRENT UNE JOURNÉE CONTINUE 08H30 – 16H00**
- **288 PERSONNES SUGGÈRENT UNE OUVERTURE APRÈS 16H00**

L'orientation dans les services

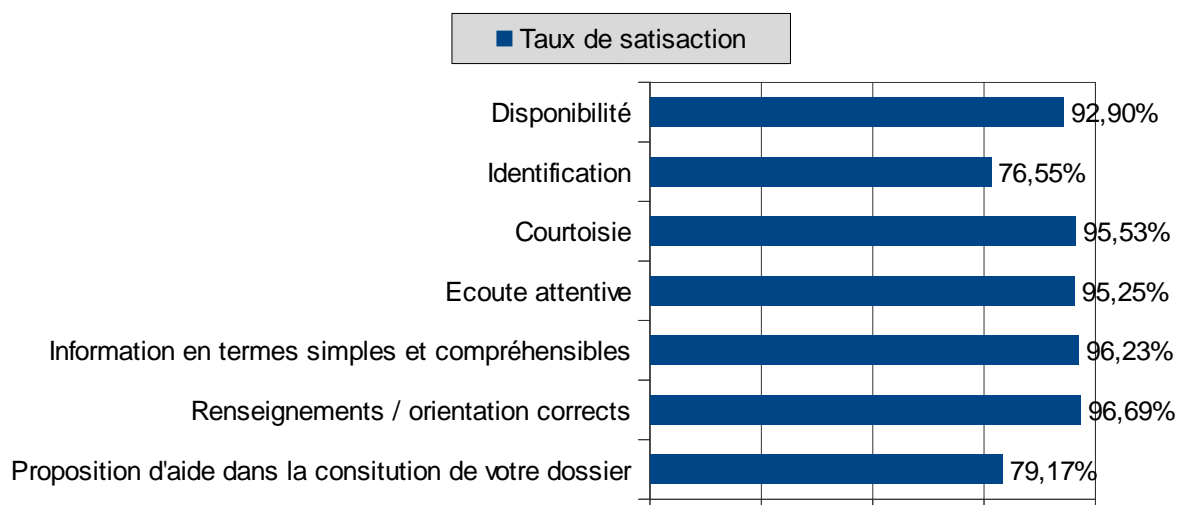


Le temps d'attente

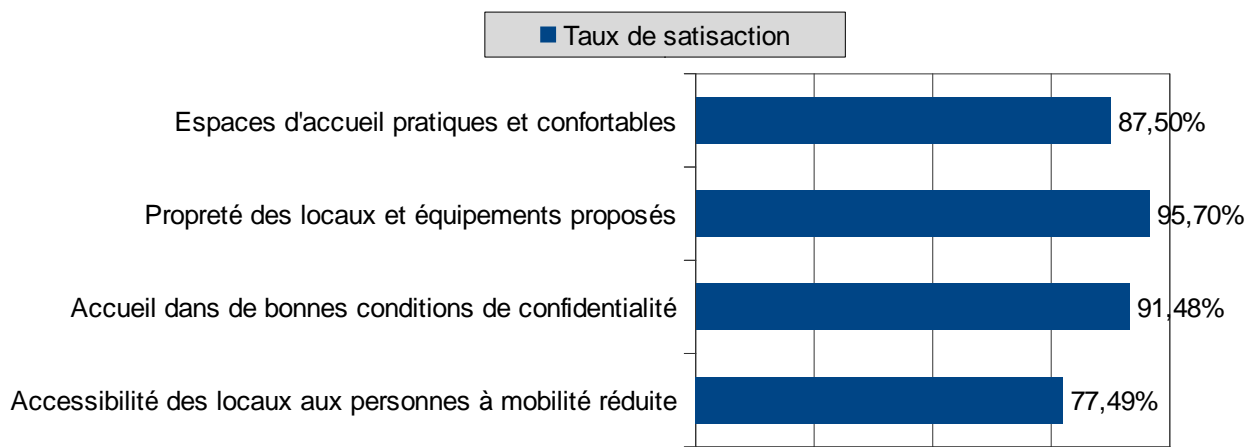


89 % DES USAGERS ATTENDENT MOINS DE 30 MINUTES AUX GUICHETS DE LA PRÉFECTURE

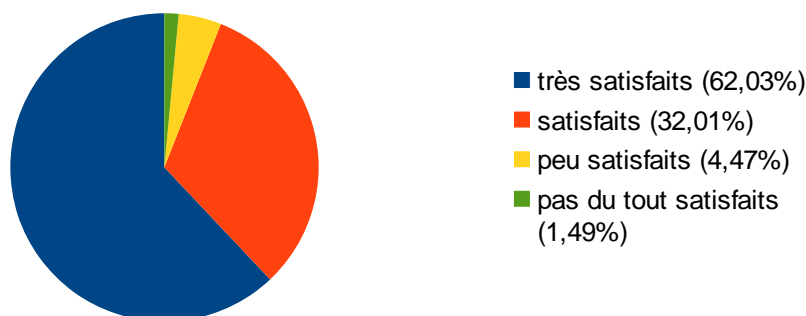
L'agent d'accueil




Les locaux



Satisfaction globale



 Vos suggestions sont toujours les bienvenues, des urnes sont à votre disposition pour y glisser vos idées ou réclamations et un cahier des réclamations est également disponible auprès des hôtesses d'accueil.

 Pour en savoir plus, consultez notre site www.finistere.gouv.fr



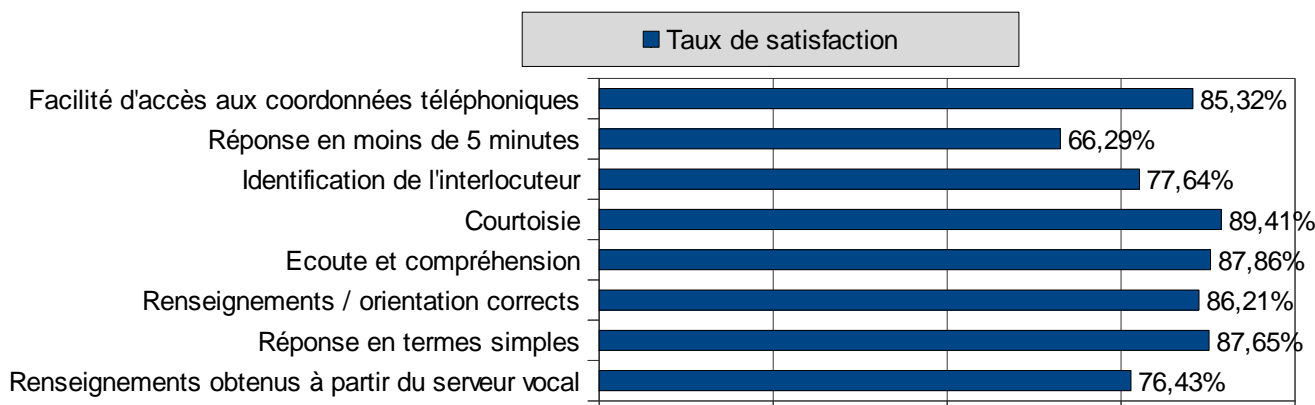
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE



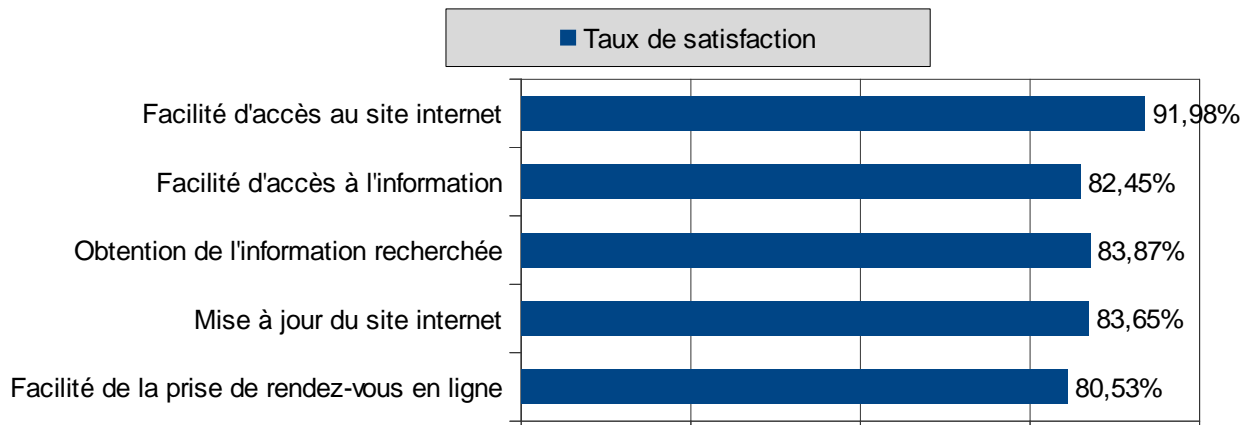
ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ACCUEIL PHYSIQUE réalisée du 9 au 20 mars 2015 (519 réponses)

L'accueil téléphonique (environ 150 usagers ont répondu)



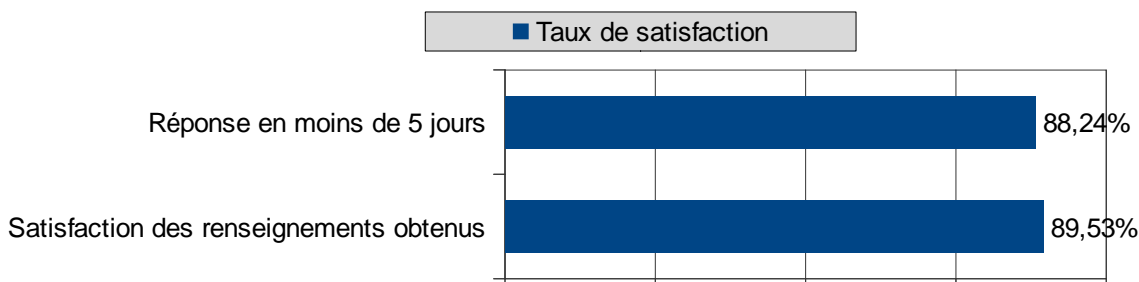
Taux de satisfaction globale : 79,41 %

Le site internet (environ 160 usagers ont répondu)



Taux de satisfaction globale : 83,33 %

Les courriels (environ 75 usagers ont répondu)





Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

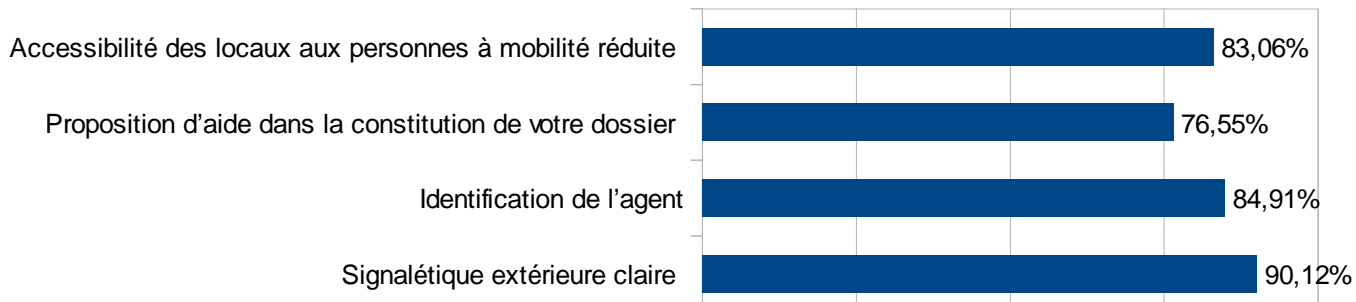
PRÉFET DU FINISTÈRE



ENQUÊTE DE SATISFACTION réalisée du 15 au 29 octobre 2015 (518 réponses)

Qualité de l'accueil physique

■ Taux de satisfaction



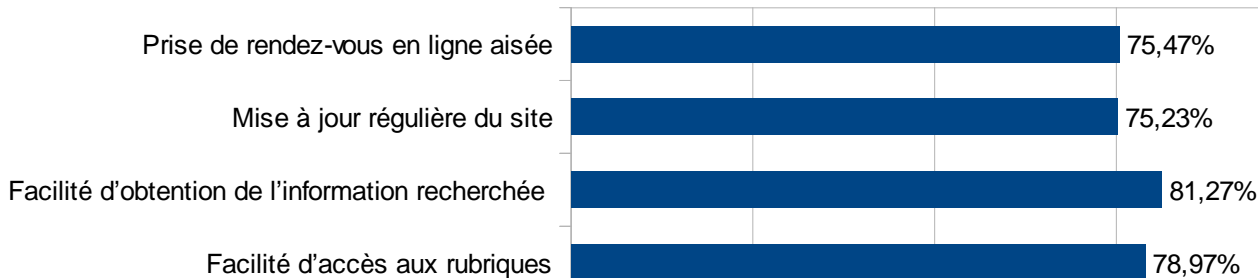
Qualité de l'accueil téléphonique

■ Taux de satisfaction

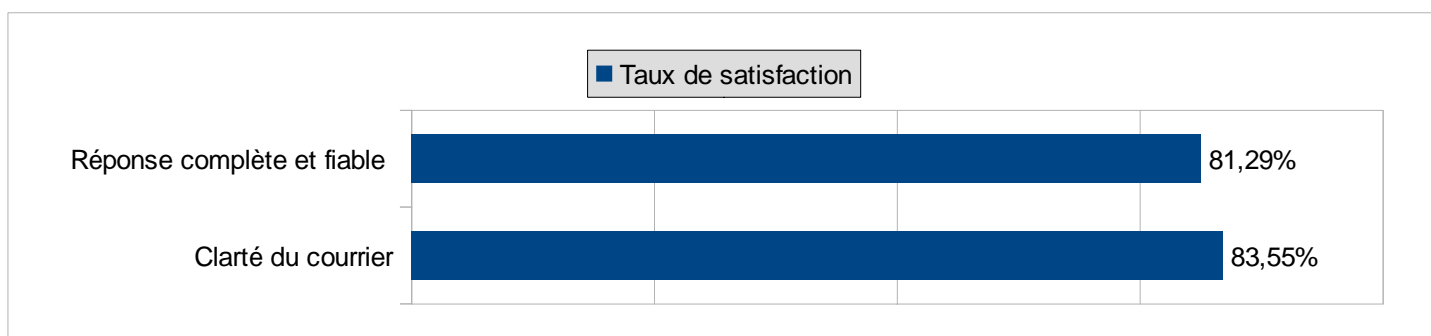


Qualité du site internet départemental de l'État

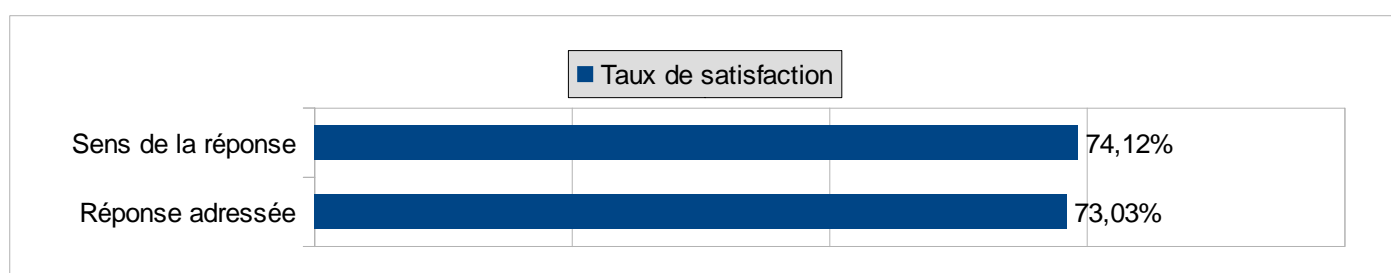
■ Taux de satisfaction



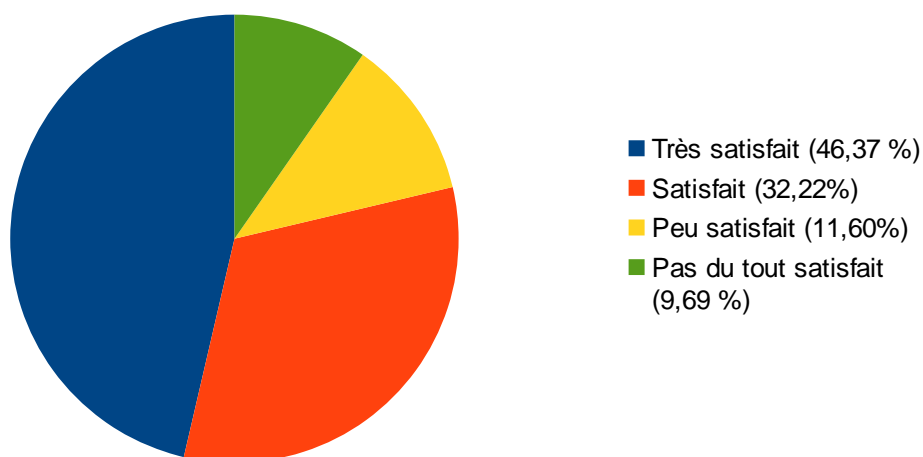
Qualité des courriers




Réclamation



Satisfaction globale



 Vos suggestions sont toujours les bienvenues, des urnes sont à votre disposition pour y glisser vos idées ou réclamations et un cahier des réclamations est également disponible auprès des hôtesses d'accueil

 Pour en savoir plus, consultez notre site www.finistere.gouv.fr

BILAN 2015 des réclamations collectées aux accueils		
Service concerné	Détail	Sens de la réponse consignée dans les cahiers
Accueil général	Accueil du point de vue du personnel impeccable par contre les appels téléphoniques restent toujours sans réponses	Merci pour le personnel de l'accueil. Concernant l'accueil téléphonique j'aurais souhaité connaître le service demandé. Toutefois je prends bonne note de cette remarque dans une démarche d'amélioration de la qualité
Accueil général	Ce serait bien d'afficher que les changements d'adresse se font aussi dans les bureaux	Objet de la remarque incomprise. En effet, changements d'adresse des certificats d'immatriculation ainsi que toutes les opérations relatives à ce sujet se font en préfecture.
Accueil général	E brezhoneg ar wezhall?	Ne gomzan bet brezhoneg mat. En l'état de la réglementation en vigueur, le français est l'unique langue officielle de l'administration
Accueil général	Site internet non sécurisé alors que le numéro de permis doit être transmis	Site ANTS est sécurisé permettant le suivi de la fabrication de votre titre
Accueil général	Pas d'information sur la disponibilité d'un permis poids lourd après une visite médicale. Demande informations sur IDE	L'ANTS offre en ligne un suivi de la mise en fabrication du permis et les transmet en préfecture. L'information est disponible sur le site IDE à la rubrique "permis de conduire" et diffusée aux accueils (physique - téléphonique)
Accueil général	Avoir un photocopieur qui rend la monnaie - monnayeur en panne	Photocopieur et monnayeur mis en place par une entreprise extérieure contactée en cas de dérangement. Panne le 24/12/2015 et remise en service le 30/12/2015. Désolé pour ce contretemps malgré l'intervention rapide du technicien
Accueil général (permis)	Difficulté pour connaître la disponibilité d'un permis C renouvelé	Remarques transmises au service des permis de conduire de la sous-préfecture de Brest. Suivi de fabrication et disponibilité du titre communiqué uniquement par l'ANTS. Contact plus aisé par le site internet. Disponibilité du titre en préfecture non communiquée aux demandeurs, nous le regrettons. Procédure amenée à évoluer.
Etrangers	Problème pour obtenir le service en ligne	Transmission au service concerné pour mesures correctives
Etrangers	Demande de mise à disposition de tickets à l'entrée	Gestionnaire de file d'attente en cours d'étude. Nouveau distributeur opérationnel à l'automne 2015
Etrangers	Délai d'attente trop important	Dépôt de dossier sur rdv. Par contre accueil général lié aux flux des usagers. Nouveau gestionnaire de file d'attente mis en place à l'automne permettant informer usagers sur périodes de forte affluence
Etrangers	Demande d'un distributeur de café	Configuration des lieux peu propice à l'installation d'un distributeur
Etrangers	Seuil de discrétion pas adapté	Mise en place prochaine d'un distributeur de tickets de file d'attente permettra aux usagers de s'asseoir et de ne pas interférer avec les personnels en discussion au guichet
Etrangers	Manque de politesse des agents	Manque de politesse inadmissible. Réclamation transmise au service des étrangers pour rappel des procédures d'accueil et courrier à l'utilisateur
Etrangers	Demande que les agents soient tous en mesure de répondre à des questions simples ou de chercher les réponses auprès des personnes compétentes	Surpris par cette réclamation. Agents d'accueil tous aguerris, dotés d'une expérience professionnelle reconnue. En cas de difficulté, possibilité de faire appel à un cadre en mesure de répondre à toute interrogation d'ordre général sur la législation spécifique relative au séjour des étrangers en France
Etrangers	Demande d'un numéro de téléphone disponible en cas de besoin pour les étrangers qui ne peuvent pas se déplacer	Accueil téléphonique assuré par le service concerné tous les jours de 09h00 à 12h00
Etrangers	Suggère d'insérer sur le site internet la liste des médecins agréés par l'OFII	Transmission de la suggestion au bureau des étrangers pour étude et en l'absence d'empêchement majeur la liste sera mise en ligne
Etrangers	Satisfaction de l'organisation de l'accueil (moins d'attente sans rdv) Trop longue attente d'un titre de régularisation l'autorisant à travailler	Lettre de remerciement du 22/12/2015 pour l'appréciation sur l'accueil. Concernant l'instruction de son dossier, le service est saisi le 22/12/2015 pour apporter les éléments de réponse

Etrangers	Suggère de travailler en plus étroite collaboration avec d'autres administrations telles les consulats pour éviter aux usagers des déplacements longs et coûteux	Les services travaillent régulièrement avec les consulats de F à l'étranger. Si la remarque concerne l'état civil des F nés à l'étranger, les actes sont enregistrés à Nantes et il revient à l'usager de produire les actes nécessaires à l'instruction de sa demande, ceux-ci n'étant pas communicables à des tiers par l'officier de l'état civil
Etrangers	Dépôt à la spb en juillet d'un dossier qui est déclaré perdu lorsqu'il se rend à la préfecture pour connaître le degré d'avancement	La réclamation est transmise au service concerné
Etrangers	Difficulté pour joindre le service des étrangers par téléphone	Accueil téléphonique de 09h00 à 12h00. Si accueil encombré, adresser un courriel
Naturalisations	Problème pour obtenir le service en ligne - Après y être parvenu, absence de réponse concrète	Le service va contacter l'usager pour une prise de rdv
Naturalisations	Manque d'écoute sauf un agent qui en est remercié	Les agents sont au service des usagers, font preuve de professionnalisme et de qualités humaines dans un contexte de réglementation complexe
SIV	Absence de dessin animé à l'écran	Excuses
SIV	Embauche de retraités bénévoles, le personnel semblant débordé	Nbre agents à l'accueil adapté, situation liée à l'activité particulière liée à absence personnel
SIV	Mise à disposition de plus bornes à non gage dont 1 qui fonctionne	2 bornes sont à disposition dont une au moins qui fonctionne. Problème signalé à SIV
SIV	Site internet/pdf cession d'immatriculation pas téléchargeable	Après tests, le pdf ne pose pas problème. Souci de comptabilité de version pdf de l'usager ?
SIV	Rendre le site internet plus explicite concernant les procédures à suivre et les pièces à fournir pour les cartes grises Réduire les délais d'obtention d'une carte grise Félicitations pour l'accueil	Prise en compte de la suggestion concernant le site internet. Les informations sur le site émanent du site www.service-public.fr afin de garantir une mise à jour optimale. Délais de délivrance des certificats d'immatriculation sont effectivement de 3 à 4 semaines. Indicateur bien pris en compte. Mesures nécessaires en cours de mises en oeuvre afin de réduire ce délai.
SIV	Reçu avec une grande gentillesse	Merci pour cette appréciation
SIV	Manque d'agents à l'accueil compensé par ses compétences et son efficacité	Merci pour cette appréciation. Difficulté d'assurer au mois d'août l'ouverture de plusieurs guichets. Maîtrise des délais d'attente assurée au maximum
SIV	Message ironique concernant les délais d'attente aux guichets	Baisse des effectifs dans la fonction publique est une politique nationale. Effort de maintien d'un service de qualité malgré tout
SIV	Manque d'agents à l'accueil	Baisse des effectifs dans la fonction publique est une politique nationale. Effort de maintien d'un service de qualité malgré tout
SIV	Manque d'information sur la nature des documents à compléter pour l'immatriculation d'un véhicule d'occasion	Remarque transmise au service en charge des certificats d'immatriculation afin que l'information soit affichée à la disposition des usagers
SIV	Remettre le service téléphonique	Retard dans le traitement des dossiers. Service d'accueil téléphonique fortement perturbé. Dès le rétablissement des délais normaux, accueil téléphonique à nouveau opérationnel
SIV	Mettre en place un panneau invitant les gens à remplir le formulaire en attendant d'être appelé pour un gain de temps	Des affiches étaient présentes dans le hall explicitant l'ensemble des procédures. Suite à une exposition temporaire en juin dernier, elles n'ont pas été remises en place. Etat des lieux demandé au responsable du service afin de remédier à cette constatation
SIV	Temps d'attente trop long avant réception au guichet régie	Réponse par le SIV Délai d'attente en rapport avec la saisie du dossier d'immatriculation
SIV	Organisé, rapide et efficace mais pas bon marché	Concernant le coût, la taxe par cheval fiscal est fixée par le Conseil régional
SIV	Erreur d'adresse sur un certificat d'immatriculation	Réclamation transmise au service des immatriculations pour réponse personnalisée
SIV	IDE ne précise pas la possibilité ou non de faire la demande de CI par correspondance et l'ordre du chèque à libeller	Suggestion transmise au webmaster afin qu'en liaison avec le service SIV une mise à jour sur IDE soit envisagée.
SIV	SIV ne peut être contacté par téléphone	Réponse SIV
UT DIRECCTE	Plus au service des entreprises que des salariés	Ne concerne pas l'accueil de la préfecture et n'appelle donc pas de commentaire

Service concerné	Détail	Sens de la réponse consignée dans les cahiers
Accueil général	Remerciement pour accueil, professionnalisme et réactivité	
Accueil général	Merci au personnel d'accueil	Merci pour cette appréciation
Accueil général	Accueil du point de vue du personnel impeccable par contre les appels téléphoniques restent toujours sans réponses	Merci pour le personnel de l'accueil. Concernant l'accueil téléphonique j'aurais souhaité connaître le service demandé. Toutefois je prends bonne note de cette remarque dans une démarche d'amélioration de la qualité
Accueil général	Excellent accueil	Merci beaucoup pour cette appréciation. A votre service
Accueil général	Accueil rapide et agréable	Merci pour cette appréciation
Accueil général	Accueil au premier guichet positif	Merci pour cette appréciation
Accueil général	Merci pour les bons renseignements	Remerciements. Qualité de nos relations avec les usagers est un enjeu quotidien
Etrangers	Accueil agréable - rapidité traitement de la dde	
SIV	service rapide et sympathique	
SIV	"bien, rapide, cordiale"	
SIV	Très bien rapide	
SIV	Bon accueil, personnel agréable et souriant	
SIV	Personnel efficace et agréable	
SIV	Très satisfaite de l'accueil	Merci pour cette appréciation
SIV	Très bon accueil	Merci pour cet appréciation qui sera relayée au service concerné
SIV	Rendre le site internet plus explicite concernant les procédures à suivre et les pièces à fournir pour les cartes grises Réduire les délais d'obtention d'une carte grise Félicitations pour l'accueil	Prise en compte de la suggestion concernant le site internet. Les informations sur le site émanent du site www.service-public.fr afin de garantir une mise à jour optimale. Délais de délivrance des certificats d'immatriculation sont effectivement de 3 à 4 semaines. Indicateur bien pris en compte. Mesures nécessaires en cours de mises en oeuvre afin de réduire ce délai.
SIV	Reçu avec une grande gentillesse	Merci pour cette appréciation
SIV	Accueil formidable, rapide et souriant	Merci pour cette appréciation qui sera relayée au service concerné
SIV	Organisé, rapide et efficace mais pas bon marché	Merci pour cette appréciation qui sera relayée au service concerné
SIV	Merci pour l'accueil toujours très agréable à ces bureaux	Merci pour cette appréciation
SIV	Personnel souriant, efficace Prise en compte rapide, peu d'attente Personnel professionnel	Remerciements
SIV	Accueil et service 5 étoiles	Merci beaucoup

22 témoignages de satisfaction

Tableau de bord des indicateurs Q2.o – préfecture du Finistère

Indicateurs en place depuis 2013	Date de mise à jour : 05/01/2016																											
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Résultats	Obj	Atteinte obj.	Tend.	
ACCUEIL	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre						
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture			79%			54%	-	-	50,41 %		-	-	-		-	-	-		-	-	-		50,41%	75%	☹	↘		
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)			99%			96%	-	-	94,04 %		-	-	-		-	-	-		-	-	-		94,04%	75%	😊	↘		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)			77%			66%	100,00%	-	-		100 %	-	100,00%						100,00%	80,00%	100%		93,33%	97%	100%	☹	→	
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	30	2		18	2		1	-	-		1	4	-	2	6				0	4	5	4	13	20				
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)		12			15		5	-	-		5	5	-	10	8				0	11	10	6	27	10	15 jours	😊	↗	

ACCUEIL TELEPHONIQUE	2015																											
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Résultats	Obj	Atteinte obj.	Tend.	
	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre						
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	271 920	22 660	-	247 485	22 499		21 277	17 716	22 618	61 611	19 773	16 731	17 049	53 553	17 896	22 523	14 832	55 251	17 681	11 760	12 764	42 205	212 620					
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)			5,70%			5,56%	6,34%	6,92%	8,24%	7,17%	8,55%	9,62%	8,63%	8,93%	9,49%	7,68%	8,68%	8,62%	12,73%	7,28%	8,34%	9,45%	8,54%	10%	😊	↘		
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8) – SIV en place							6,95%	8,61%	9,84%	8,47%	10,02%	11,30%	11,20%	10,84%	12,08%	5,69%	6,94%	8,24%	22,61%	0,27%	0,67%	7,85%	8,85%	10%	😊	↘		
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)			100%			100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	😊	→		
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 9)			100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	😊	→	
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries au VOIR standard (Engagement 8)			99%			98,03%	96,56%	97,84%	98,29%	97,56%	96,73%	97,51%	97,29%	97,18%	97,93%	98,48%	97,19%	97,87%	97,08 %	95,75%	96,93%	96,34%	97,24%	80%	😊	↗		
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)							-	-	79,41 %		-	-	-		-	-	-		-	-	-		79,41 %	à fixer				
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)							-	-	-		-	-	-		-	-	-		70,23 %	-	-		70,23 %	à fixer				

Courriel	2015																										
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Résultats	Obj	Atteinte obj.	Tend.
	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE	841	70		602	50		67	72	79	218	89	52	76	217	68	112	198	378	111	93	38	242	1055				
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture							-	366	518	884	489	406	477	1372	455	401	769	1625	626	723	508	1857	5738				
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)			86%			85,50%	88,00%	83,00%	86,00%	85,80%	82,00%	92,00%	84,5 %	88,00 %	76,40%	90,60%	91,20%	88,30%	92,20%	91,30%	89,50%	91,00%	88,10%	90%	☹	↗	
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)		3			2		2	3	3	2,67	3	3	3	3	4	4	3	3,67	2	2	3	2,33	2,92	5 jours	😊	→	

Courrier	2015																										
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Résultats	Obj	Atteinte obj.	Tend.
	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	15	1		25	2		-	-	2	2	1	2	2	5	2	3	2	7	2	0	0	2	16				
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	10			14		56 %	-	-	2	2	1	1	2	4	1	2	1	4	2	0	0	2	12				
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés IF 950 (Engagement 14)			67 %			56 %	-	-	100,00%	100 %	50,00%	100,00%	100,00%	80,00%	50,00%	67,00%	50,00%	57,14%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75%	90%	☹	↘	
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)									7,5	7,5	33	2	6,5	13,83	4	13	16	11	8	0	0	2,67	8,75	15 jours	😊	→	

Connexions au site internet départemental de l'Etat	2015																										
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Année 2015		Atteinte obj.	Tend.
	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Obj.			
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)			2,76%			3,84 %	3,90%	3,72%	4,82%	12,43%	3,68%	3,60%	3,82%	11,10%	3,75%	3,34%	4,00%	3,70%	4,18%	4,25%	3,39%		4,65%				
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	307 832			429 442			36 360	34 660	44 922	115 942	34 346	33 617	35 611	103 574	35 008	31 165	37 335	103 508	38 993	39 668	31 717	110 378	433 402				
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	929 268			931 711			932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896	932 896				
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 10)			100%			100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	à fixer			

Communication d'urgence en cas d'événement majeur	2015																									
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			2015																	Année	Obj	Atteinte obj.
	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre				
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 45)	1 exercice Vieilles charries			1 exercice nucléaire			1	0	0	1	0	1	1	2	0	2	1	3	1	2	1	1	7	1	😊	
Délai d'information des élus lors d'une crise (Engagement 46)	environ 1h			00:00			0	0	0	0	0	0	0	0	0	'38 mn	0		'27 mn	'53 mn	0		39	1 heure après activation COD	😊	
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	pas d'activation réelle			pas d'activation réelle			pas d'activation réelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		5,50 %	0	0	5,50%	5,50%			
Tx de d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)	pas d'activation réelle			pas d'activation réelle			pas d'activation réelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		100 %	0	0	100%	100%			
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)	-						0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	1	1	1	1	3			