



**PRÉFET
DU FINISTÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Préfet

**Secrétariat Général
Cellule fraude et performance**

Affaire suivie par : Emmanuelle RONDINEAU
Tél : 02 98 76 58 05
Mél : pref-qualite@finistere.gouv.fr

Quimper, le 19/11/2021

Bilan de la qualité et indicateurs 2021 **Réponse aux engagements du référentiel Qual-e-pref**

L'année 2021 est une année de reprise, grâce à l'amélioration du contexte sanitaire. Néanmoins, la vigilance reste de mise et les mesures de prévention pour limiter la transmission de la Covid-19 sont toujours appliquées scrupuleusement. Ainsi, l'organisation particulière mise en place en 2020 perdure notamment concernant l'accueil des usagers. Toute visite à la préfecture doit désormais se faire uniquement sur rendez-vous, ce qui entraîne :

- un renforcement des modes de communication par courriel et téléphone pour répondre aux demandes d'informations générales des usagers ;
- une place plus importante du site internet départemental de l'Etat comme support de communication à l'attention des usagers.

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.

En parallèle, l'accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne est renforcée grâce aux points d'accueil numériques (PAN) en préfecture et sous-préfectures. Ils représentent une offre de service complémentaire aux 5 structures France services et 14 maisons de service au public.

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. Depuis le 1er novembre, les étrangers peuvent prendre rendez-vous pour se faire accompagner dans leurs démarches (validation de visa long séjour valant titre de séjour, renouvellement de certain titre de séjour (étudiant, passeport talent, visiteur, duplicata), document de circulation pour étranger mineur (DCEM), changement de situation : changement d'adresse, changement de situation maritale ou demande de nationalité française par décret.

Parallèlement, le lancement de la démarche Qual-e-pref au printemps 2021 permet d'accompagner ces évolutions dans la relation avec les usagers. Dans une optique d'amélioration continue de la qualité de service, plusieurs actions sont en cours. L'atteinte des engagements du référentiel Qual-e-pref est visée pour le 1er trimestre 2022 en vue d'une labellisation avant l'été 2022.

Module 1 : relation générale avec les usagers

100 %

1. **Taux de mise à jour du site internet et du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés, à compter de l'information du responsable de la mise à jour** (engagement 1)

→ 2 demandes (fermetures exceptionnelles), mises à jour dans un délai de 24 h.

2. **Taux de satisfaction des usagers de la préfecture** (engagements 2, 5, 6, 7, 8)

→ Voir l'enquête de satisfaction des usagers de la préfecture et les enquêtes mystère "réponse aux courriels" et "accueil téléphonique" 2021

3. **Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les délais : 5 jours ouvrés (courriel), 10 jours ouvrés (si courrier ou dépôt dans une urne)** (engagement 3)

Le dépôt de formulaires de réclamations dans l'urne a été supprimé depuis la crise sanitaire, en 2020. Face au peu de réclamations collectées, plusieurs mesures ont été prises :

- création d'un formulaire dédié au dépôt de réclamations / suggestions sur le site Internet de l'Etat dans le Finistère ;
- diffusion d'un flyer de communication à l'accueil de la préfecture, sur demande ;
- révision de la procédure de traitement des réclamations ;
- création d'une boîte fonctionnelle dédiée : pref-reclamation@finistere.gouv.fr

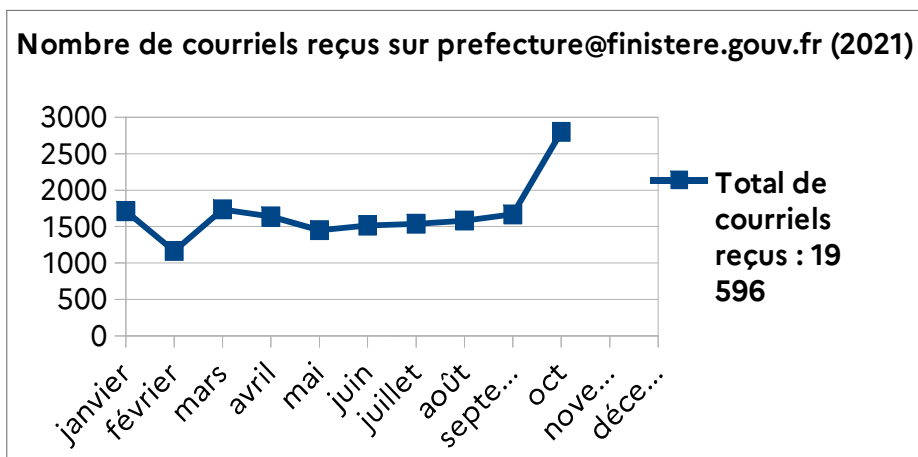
→ **Sur les 8 réclamations reçues par courriel, aucune ne concerne le périmètre Qualité.** Elles concernent toutes d'autres services de l'Etat et le mécontentement porte sur le délai de traitement d'une demande ou des difficultés à réaliser des procédures en ligne sur ces sites.

→ Comme pour toute demande générale, **le délai de réponse à ces courriels est inférieur à 5 jours ouvrés et le délai moyen de réponse est de 1,75 jours.**

Service de l'État concerné	Nombre de réclamations	Périmètre Qualité
PREFECTURE	0	0
ANTS	4	Non
MES	1	Non
ANEF	2	Non
DDTM	1	Non
Total	8	0

4. Taux de réponse aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés (engagement 17)

97 %



69 %

De réponses directes par le bureau des relations avec les usagers

5. Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (engagement 17)

4 jours

6. Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (engagement 17)

→ Aucun courrier reçu à la préfecture en 2021 ne concerne une demande d'information générale, c'est pourquoi aucun courrier ne rentre dans le périmètre de la qualité.

7. Traitement des appels vers la préfecture et les sous-préfectures du Finistère (engagement 10)

◆ **Niveau général :**

De janvier à octobre 2021, ce sont 133 714 appels qui ont adressés à la préfecture et dans les sous-préfectures du Finistère. Ils sont traités par les agents du standard mutualisé de la préfecture.

Taux d'appels aboutis

87 %

→ Ce taux tend à s'améliorer, il est de 88 % au troisième trimestre 2021. Afin d'atteindre l'objectif de 90 % de taux d'appels aboutis, une communication sera réalisée auprès des agents de la préfecture.

Taux d'appels décrochés en moins de 5 sonneries

97 %

→ Ce taux est constant en 2021. Les appels décrochés après 8 sonneries correspondent à 0,8 % des appels reçus.

◆ **Standard :**

Taux d'appels aboutis

97 %

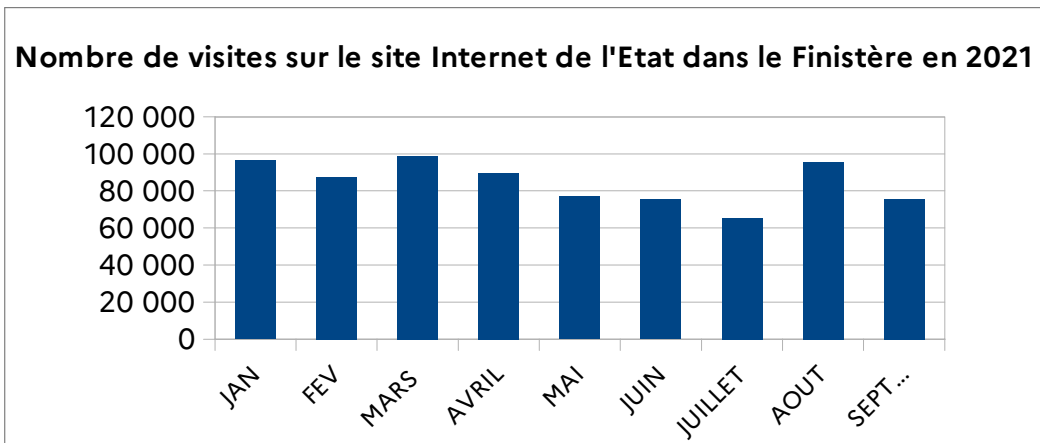
→ Ce taux est constant et s'élève à 99 % au troisième trimestre 2021.

→ La durée moyenne d'un appel est de 2 min 35

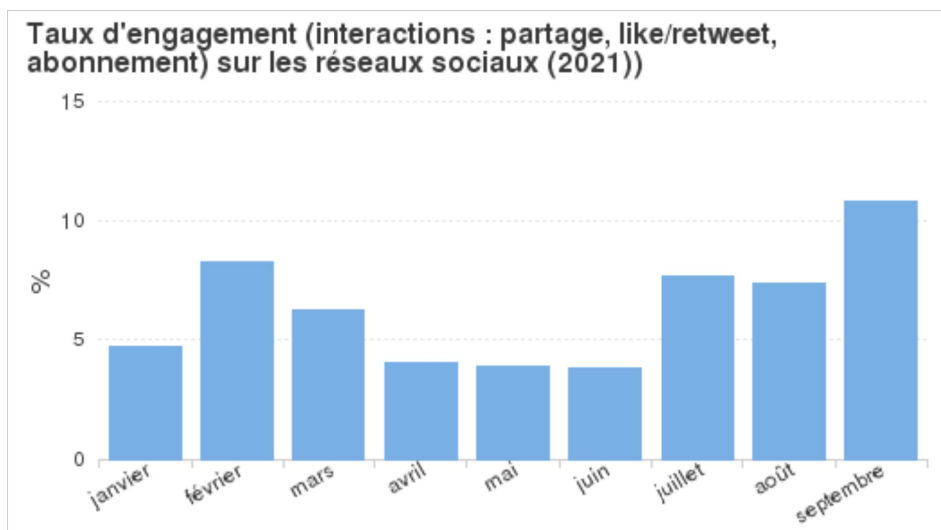
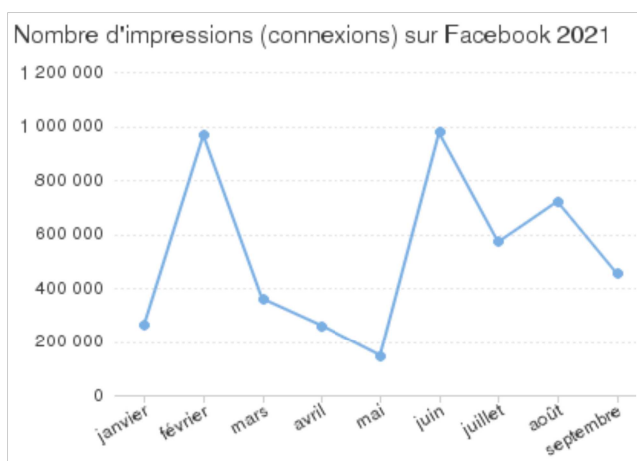
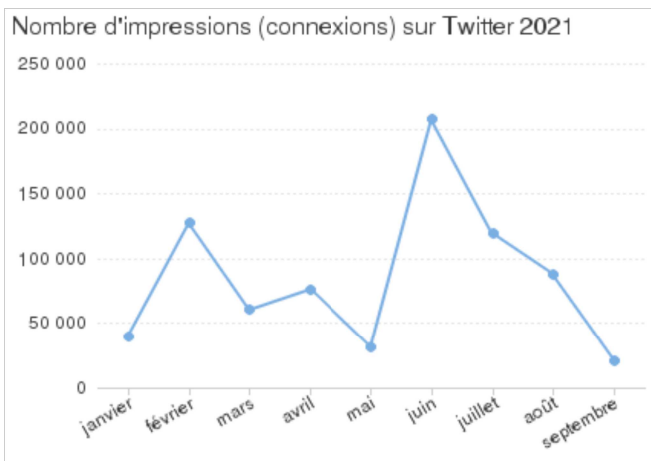
8. **Taux de connexion au site Internet de l'Etat dans le Finistère**
(engagement 11)

9 %

→ Ce taux dépasse l'objectif fixé au niveau national (5%). Il est calculé à partir du nombre de visites sur le site Internet de l'État dans le Finistère, par rapport au nombre d'habitants (936 959). En France, il s'élève à 18 %.



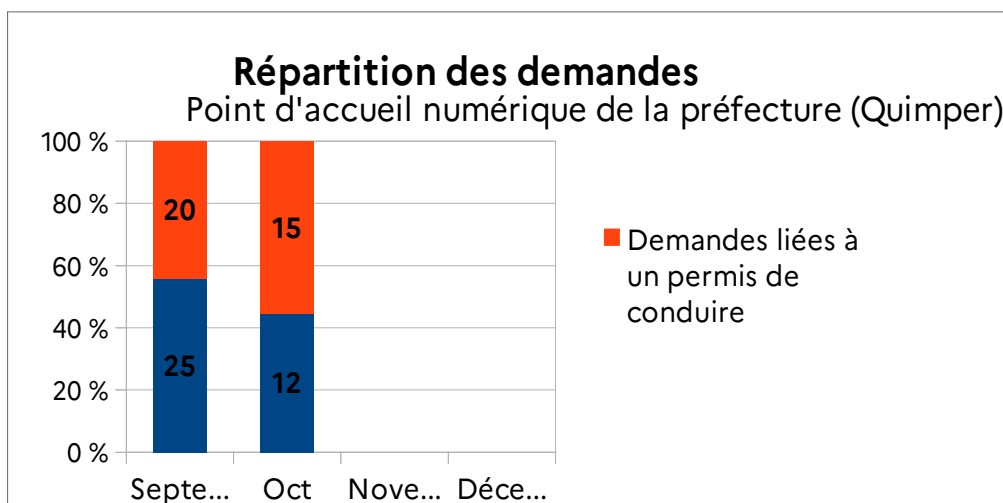
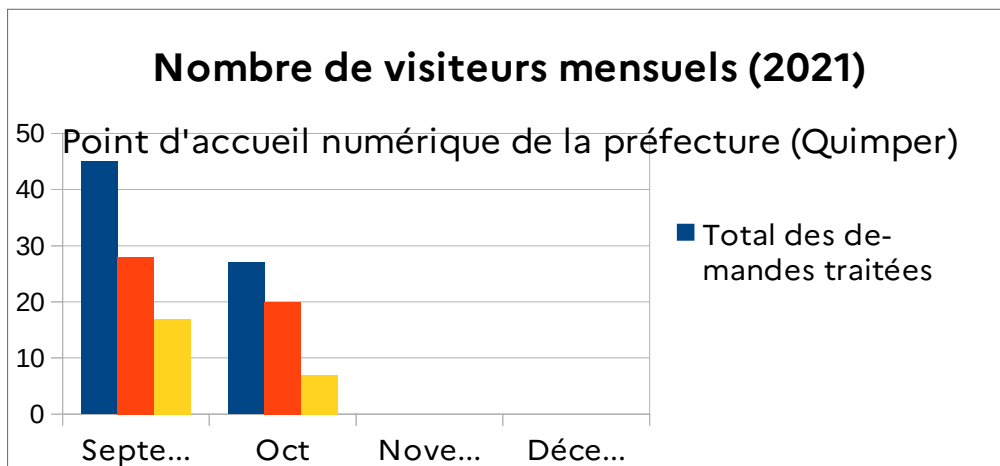
9. **Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux**



10. Nombre d'usagers connectés au point d'accueil numérique par jour

→ Les indicateurs ci-dessous concernent le point d'accueil numérique dédiées aux démarches en ligne concernant l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Quant à lui, le point d'accueil numérique dédié aux étrangers vient d'être ouvert (1er novembre 2021), un bilan sera effectué ultérieurement.

Le suivi de ces indicateurs a été remis en place en septembre.



11. Taux de satisfaction des usagers du point d'accueil numérique

100 %

→ Déclarations recueillies « à chaud » suite à l'accompagnement réalisé par téléphone ou suite à la venue des usagers. Echantillon : 14 avis en septembre et 27 avis en octobre.

12. Délai de rappel des demandes déposées sur le répondeur du point d'accueil numérique

0,7 jour

Module 2 : délivrance des cartes nationales d'identité et passeports (CERT Bretagne)

Délai moyen mensuel de mise à disposition des CNI et passeports en 2021

(engagement 22)

Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3
10 jours	16 jours	24 jours

Taux de dossiers de fraude documentaire détecté concernant les cartes nationales d'identité et les passeports (engagement 23)

0,9 ‰

→ Le taux de détection est supérieur à l'objectif national (0,5 ‰) et à la moyenne nationale (0,6 ‰).

Module 7 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur

Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence (engagement 47)

Délai d'information des élus en temps de crise (engagement 48)

→ Immédiat : à l'occasion de la « crise » liée à l'épisode neigeux du 8 au 13 février 2021, appel des maires concernés par les problématiques de transports routiers.

Nombre d'exercices réalisés (engagement 49)

Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
2 exercices	1 exercice	0 exercice	1 exercice réalisé 1 exercice programmé

→ La cible nationale de 4 exercices devrait être dépassée en 2021 avec un cinquième exercice programmé en décembre.

Les exercices ORSEC avec activation du COD visent à améliorer la planification et la formation des personnels à la gestion de crise. Le nombre de COD pour évènement réel n'est pas comptabilisé.

Taux d'activation dans les délais annoncés de la Cellule d'information du Public (CIP) (engagement 50)

→ Pas d'activation de la CIP en 2021. Néanmoins, la CIP activée en mars 2020 dans le cadre de la crise sanitaire est toujours effective en continue les jours ouvrés.