



**PRÉFET
DU CHER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

BILAN « QUAL-E-PREF » DE LA PRÉFECTURE DU CHER 2020

Établi le 13 janvier 2021
Actualisé le 22 septembre 2021

**Secrétariat Général
Commun
Départemental**

Référentiel Qual-e-pref – version du 19 décembre 2018.

I – Résultats de l'enquête de satisfaction 2020

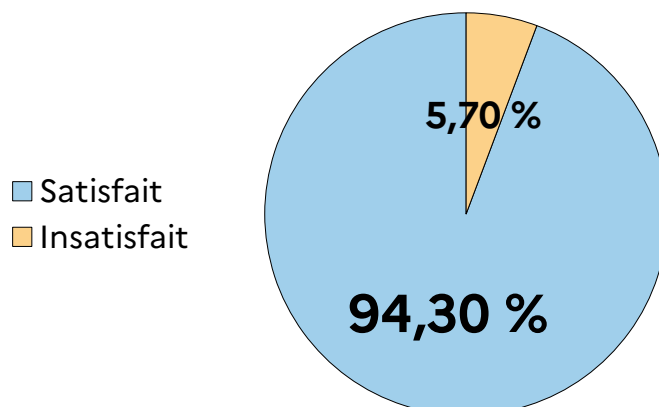
Qui sont les usagers interrogés ?

- **96,2 %** sont des particuliers
- **1,9 %** sont des professionnels
- **1,9 %** sont des représentants d'une association

Quel est le motif de leur déplacement ?

Pour la majorité, 91 %, il concerne les titres étrangers. Le point d'appui numérique, à l'époque de l'enquête de satisfaction, était fermé depuis la mise en place des restrictions sanitaires, seulement 9 % d'usagers sont venus pour des demandes de renseignements.

Taux de satisfaction global :



Les points positifs sur lesquels les usagers ont insisté :

- **99 % des usagers confirment que le langage utilisé par les agents est simple et compréhensible ;**
- **98,5 % des usagers ont souligné la courtoisie et la disponibilité des agents de l'accueil ;**
- **98 % des usagers affirment que les conditions de confidentialité sont respectées ;**
- **97 % des usagers apprécient les mesures mises en place pour assurer la sécurité face à la Covid-19 (74 % très satisfaits et 23 % satisfaits) ;**
- **95,5 % des usagers sont satisfaits du confort et de la propreté de l'espace ;**
- **95 % des usagers sont satisfaits de la gestion de la file d'attente pour le pré-accueil, 73 % ont attendu moins de 10 minutes.**
- **92,8 % des usagers ont exprimé leur satisfaction concernant la qualité des renseignements téléphoniques.**

La Préfecture du Cher a poursuivi ses efforts afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services rendus. Pour ce faire, les axes suivants ont été privilégiés :

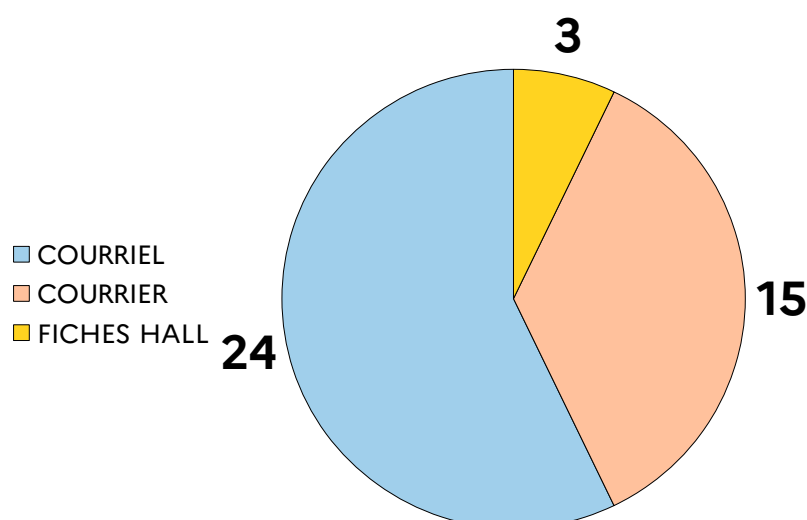
- Ajouter un siège à chaque guichet afin de permettre aux usagers accompagnés de pouvoir s'asseoir et ainsi optimiser le confort et la sérénité de l'utilisateur.
- Clarifier l'arborescence du site internet notamment dans la rubrique actualité afin de faciliter la navigation de l'utilisateur.
- Déplacer l'urne des réclamations/suggestions, actuellement située côté entrée, du côté de la sortie afin qu'elle soit plus visible.
- Actualiser les affichages à l'accueil selon la nouvelle charte graphique de l'État.

Ces actions ont été menées dans le courant 2020 et sont désormais opérationnelles, seule l'arborescence du site IDE est en cours.

II – Demandes d'information – réclamations – suggestions des usagers

En 2020, en raison notamment des conditions sanitaires exceptionnelles, les demandes d'information, réclamations, suggestions des usagers ont diminué de près de moitié (42 pour 78 en 2019) dans le périmètre Qual-e-pref s'entend.

Au 31 décembre 2020 :



QUESTIONS ET RÉCLAMATIONS 2020

COURRIEL	24	57%
COURRIER	15	36%
FICHES HALL	3	7%
TOTAL	42	

Néanmoins les services ont eu beaucoup de réclamations / suggestions liées à des dossiers en cours, ces demandes n'entrent pas dans le périmètre Qual-e-pref. Les délais de réponse ont dans la mesure du possible, été respectés à l'identique des exigences du référentiel.

Les observations formulées par les usagers portent notamment sur :

- les horaires d'ouverture trop restreints,
- des questions diverses de réglementation : médailles, aide financière suite à licenciement, déclaration de randonnée, etc.,

- des questions qui s'adressent à d'autres administrations : par exemple les itinéraires de promenades et de randonnées,
- un problème d'accès à la page Facebook de la préfecture,
- des renseignements sur les concours de l'État,
- les élections, par exemple : le dépôt des candidatures.
- les candidatures spontanées.

III- Délais moyens de traitement des titres

Légende :

- *résultat conforme voire meilleur que la cible*
- *résultat avec un écart inférieur à 25 % de la cible*
- *résultat avec un écart compris entre 25 % et 50 % de la cible*
- *résultat avec un écart supérieur à 50 % de la cible*

Titres	Délai 2020 Traitement	Délai 2019 Traitement	Nombre de demandes envoyées au centre de fabrication + demandes rejetées en 2020	Cible nationale 2020
CNI / Passeports	5,9 j	14,90 j	212 356 (311 498 / 2019)	9 j
1^{ère} carte de séjour	68,56 j	64,90	357 (525 / 2019)	90 j
Renouvellement carte de séjour	53,47 j	52,10	1 037 (1 438 / 2019)	30 j

En raison de la crise sanitaire, les demandes de titres CNI-Passeports ont considérablement chuté.

Aucun département de la région Centre-Val de Loire n'a atteint l'objectif national en ce qui concerne le délai de renouvellement des titres de séjour.

IV- Appels décrochés / Connexions Internet

Nature de l'indicateur	Taux 2020	Résultat 2019	Cible nationale 2020
Taux d'appels décrochés	91,96 %	91,46 %	90,00 %
Taux de décrochés en – 5 sonneries	95 %	88,55 %	Indicateur Qualité Local
Mise à jour site Internet	100 %	90 %	Indicateur Qualité : dans le délai de 3 j ouvrés
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	5,53 %	5,15 %	2,00 %
Taux de connexions	12,41 %	8,25 %	5,00 %

Le taux de décrochés, malgré la crise sanitaire, est supérieur à la cible nationale en 2020.

V – Fraude

Nature de l'indicateur	Taux 2020	Résultat 2019	Cible nationale 2020
Taux dossiers fraude BMI	5,60 ‰	7,18 ‰	5 ‰
Taux dossiers fraude CERT CNI-Passeports	0,54 ‰	0,28 ‰	0,5 ‰
Nombre de signalements transmis au procureur (art.40)	52	58	néant

Les données relatives à la fraude sont au-delà des objectifs fixés au niveau central.

VI – Formation

Pour mémoire, dans le respect des engagements :

- n° 4 - nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service (relation générale avec les usagers – accueil physique et téléphonique),
- n° 23 et 33 – une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée,
- n° 28 – nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée (délivrance des titres destinées aux usagers étrangers), des formations sont organisées au niveau régional et également en local.

À noter que la fréquence de ces formations est fixée à 4 ans maximum. Elles concernent principalement, l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique, services de délivrance des titres étrangers, fraude) ainsi que les cadres.

Pour 2020, avec la crise sanitaire, la formation a été quasi inexistante. Le respect des engagements visés ci-dessus est difficilement exploitable.

Cependant, il faut noter :

- engagement n° 4 : 4 agents ont effectué la formation « accueil physique et téléphonique,
- engagements n° 23 & 33 : aucune formation n'a été dispensée au titre de la fraude,
- engagement n° 28 : des modules e-learning ont été mis en place par le MI pendant le confinement qui ont permis à 26 agents de suivre le module « valeurs du service public ».

VII – Conclusion

Le présent bilan qualité donnera lieu à un compte-rendu et à une information du personnel. Il a été présenté au comité technique de la préfecture lors de la réunion du 21 septembre 2021.

Il a été également communiqué aux membres du comité de suivi le 15 janvier 2021 et à ceux du comité local des usagers lors de sa réunion du 16 février 2021.

L'enquête annuelle de satisfaction 2021 s'est déroulée du 22 mars 2021 au 2 avril 2021, afin de pouvoir être produite au moment des audits interne et externe.

La préfecture du Cher a obtenu la labellisation « Qual-e-pref » le 18 décembre 2019 pour une durée de trois ans. C'est la première et, à ce jour, la seule de la région Centre Val de Loire à être labellisée. Les cinq autres départements se préparent pour la fin de l'année 2021 ou la mi-2022. Elle fait partie des 26 sites labellisés dans le pays.