



**PRÉFET
DES PYRÉNÉES-
ORIENTALES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

COMITE LOCAL DES USAGERS

**Mercredi 16 février 2022 – 15h30
salle Sabaté**

1

SOMMAIRE

INTRODUCTION

- Contexte (rappel des différentes étapes de la démarche qualité au sein de la préfecture)
- Méthodologie de l'enquête

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

- Bilan de l'enquête de satisfaction (hôtel Ortaffa et l'espace 24)
- Point sur l'enquête mystère

AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE

- Point sur les indicateurs et sur les réclamations 2021 – récapitulatif des points forts et points faibles
- Recueil des suggestions pour améliorer la qualité de service

LES ÉTAPES A VENIR

- Présentation du calendrier et chantiers à mener

INTRODUCTION

Contexte

La préfecture des Pyrénées-Orientales s'est engagée dès 2011 dans une démarche qualité à l'égard des usagers. Cet engagement a été sanctionné par une labellisation, au titre du référentiel Qualipref2, délivrée par un organisme indépendant, l'AFNOR. Ce label a été reconduit et a été à nouveau délivré en décembre 2015 sur la base du référentiel Qualipref2.0.

Pour obtenir une nouvelle fois cette certification, la préfecture doit se conformer aux exigences du référentiel « **Qual e pref** ». Ce référentiel a connu quelques évolutions en raison de la réorganisation des services de la préfecture.

En effet, à partir de 2017, la gestion des cartes d'identité, passeports, certificats d'immatriculation et permis de conduire a été transférée à l'agence nationale des titres sécurisés. Il est nécessaire, après cette évolution de sonder les usagers pour évaluer le niveau de qualité des services délivrés.

Il est constitué de 8 modules, 7 modules concernent la préfecture.

La préfecture des Pyrénées-Orientales a choisi pour cette 1ère étape la labellisation sur les modules 1 et 2 (obligatoires) et de s'engager dans un module métier (module n°6) optionnel.

Module n° 1 : " **relation générale avec les usagers**" comprenant différents engagements relatifs aux conditions d'accès, aux conditions d'accueil, au délai de traitement des courriers, courriels, aux temps d'attente, à la qualité de l'information des usagers et à la communication.

Module n° 2 : " **délivrance de titres** (hors étrangers)" comprenant le traitement du titre dans un délai raisonnable, la délivrance sécurisée.

Module n° 6 : " **coordination des politiques publiques**" comprend l'accompagnement dans la conduite de projet, une information sur l'environnement, ses risques et ses enjeux, une coordination en matière des politiques relatives à l'emploi ainsi qu'une coordination des acteurs en matière de la politique de la ville.

Cette démarche qualité, impose notamment d'être à l'écoute des usagers de la préfecture afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité des services rendus. La réalisation d'enquêtes de satisfaction est l'un des moyens utilisés pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers, de recueillir leurs suggestions.

La présente enquête a été réalisée auprès d'usagers présents physiquement aux accueils de l'hôtel d'Ortaffa et de l'espace 24. Elle a été réalisée par des services civiques et des agents de l'accueil du 15 décembre 2021 au 15 janvier 2022.

Méthodologie de l'enquête

Le questionnaire comporte 5 rubriques principales relatives à l'appréciation sur :

- la préfecture (jours et horaires d'ouverture, les locaux, les services proposés, la signalétique),
- l'accueil (délais d'attente, la courtoisie, l'écoute, le conseil, le langage utilisé, la prise en charge en cas de difficultés à se mouvoir),
- le renseignement sur le site internet (accès aux informations, leur nature),
- le renseignement par téléphone (courtoisie, les conseils, l'utilisation d'un langage approprié),
- le renseignement par courrier, courriel et rendez-vous (la qualité, la clarté).

95 enquêtes ont été réalisées à l'hôtel d'Ortaffa, espace qui connaît le plus de fréquentation.

Les services concernés par cette entrée sont : le bureau de la migration et de l'intégration, le bureau de la réglementation générale et des élections (missions résiduelles, associations, les professions réglementées,) et le bureau des polices administratives de sécurité (cabinet) qui traite des suspensions / sanctions des permis de conduire.

15 enquêtes ont été réalisées à l'espace 24.

Essentiellement cet accueil est fréquenté par des vagemestres des collectivités territoriales et des agents d'autres administrations, des personnes invitées pour des réunions.

→ Au total 110 enquêtes physiques réalisées.

Enfin 20 enquêtes mystères ont été passées par téléphone du 15 décembre 2021 au 10 janvier 2022 par des référents qualité situés dans différentes préfecture de France pour tester le serveur vocal et la qualité du standard.

Au total, 130 enquêtes ont été réalisées pour permettre de mesurer les attentes, d'identifier les points forts et les points faibles de notre accueil et de nos services afin de procéder à leur amélioration.

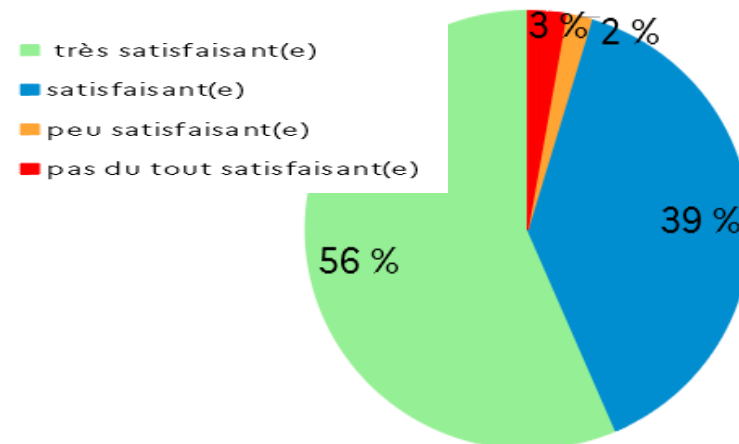
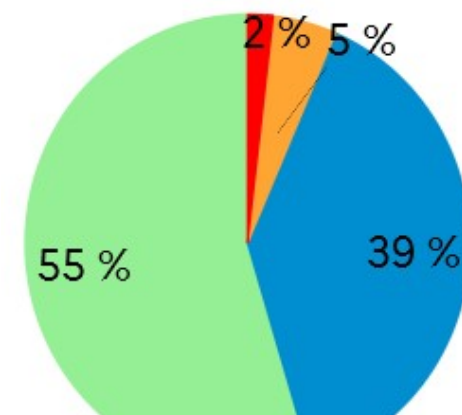
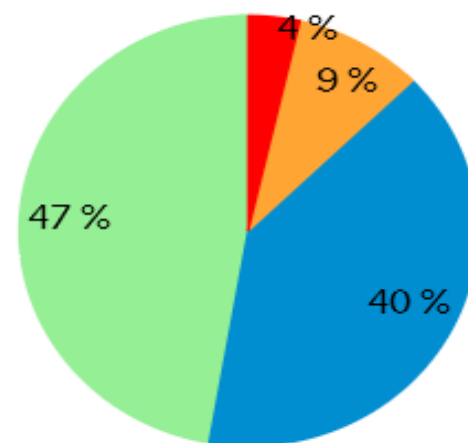
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Bilan de l'enquête de satisfaction menée à l'hôtel Ortaffa et à l'Espace 24

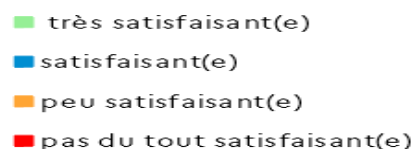
- Comment appréciez-vous la préfecture ?

Les jours et horaires d'ouverture		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs		52	44	10	4
pourcentages		47%	40%	9%	4%	100%

Les locaux (confort, propreté)		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs		59	42	5	2
pourcentages		55%	39%	5%	2%	100%



La signalétique des espaces d'accueil		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	61	42	2	3	108
	pourcentages	56%	39%	2%	3%	100%



Au travers des enquêtes de satisfaction réalisées, il ressort globalement que les usagers sont plutôt très satisfaits voire satisfaits (47% des usagers sont très satisfaits et 40 % des usagers sont satisfaits) des jours et horaires d'ouverture de la préfecture des Pyrénées-Orientales. Actuellement, le site "Espace 24" ouvre les portes du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h45 à 16h30. L'hôtel Ortaffa" ouvre les portes le lundi, mardi et jeudi de 09h00 à 12h00 et de 12h45 à 15h30. Les mercredis et vendredis, ouvertures uniquement le matin, l'après-midi étant dédiée à l'instruction des dossiers (de 09h00 à 12h00). Cette information est disponible sur le site internet de la préfecture. Il fait l'objet d'un affichage sur la porte de l'hôtel d'Ortaffa et est inscrit sur les bandeaux qui filtrent l'entrée à l'espace 24.

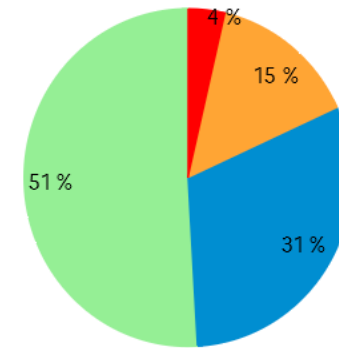
Toutefois, on note tout de même, quelques usagers insatisfaits sur les horaires d'ouverture. Il est à préciser que depuis la crise sanitaire, l'accueil se fait exclusivement pour les étrangers sur rendez-vous et que l'accès est limité en nombre de personnes, ce qui peut engendrer quelques frustrations.

Lorsque la préfecture ferme exceptionnellement ses portes ou bien, lorsque les horaires font l'objet d'une modification, une communication par voie de presse fait l'objet d'une insertion dans la presse locale (Indépendant) et d'une mise à jour sur le site internet de la préfecture.

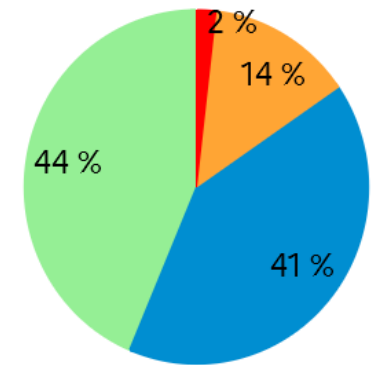
En ce qui concerne la propreté des locaux ainsi que de la signalétique, la majorité des personnes interrogées se disent satisfaites. Pour autant, une demande de réactualisation de la signalétique est en cours, en raison de la création du secrétariat général commun départemental (et du départ des bureaux relatifs aux missions support de la préfecture).

Comment appréciez-vous notre capacité à vous accueillir ?

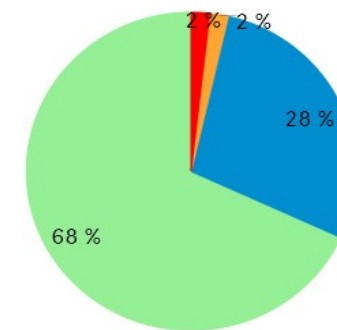
Le délai d'attente pour parvenir aux guichets		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	56	34	16	4	110
	pourcentages	51%	31%	15%	4%	100%



La confidentialité dans l'espace d'accueil		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	48	45	15	2	110
	pourcentages	44%	41%	14%	2%	100%



la courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a reçu		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	75	31	2	2	110
	pourcentages	68%	28%	2%	2%	100%



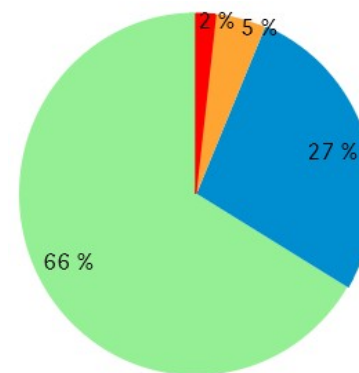
- très satisfaisant(e)
- satisfaisant(e)
- peu satisfaisant(e)
- pas du tout satisfaisant(e)

Globalement les usagers sont très satisfaits, voire satisfaits de l'accueil qui leur est réservé en matière de courtoisie et d'amabilité. Toutefois, même s'il ne représente pas la majorité, plusieurs usagers se disent « pas satisfaits » sur les espaces de confidentialité.

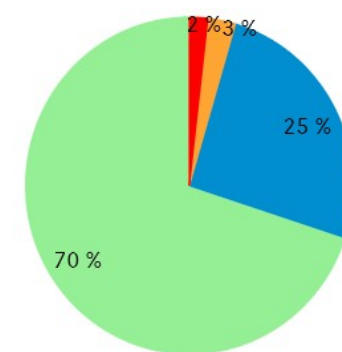
Des marquages au sol ont été positionnés à l'hôtel Ortaffa favorisant l'espacement entre les usagers pour autant, la configuration des locaux d'accueil reste très ouverte dans les deux accueils.

En ce qui concerne les délais d'attente, 15 % des usagers sont peu satisfaits, il existe donc sur cet item une marge de progrès. On peut espérer la fin des restrictions sanitaires qui permettra de recevoir davantage de public.

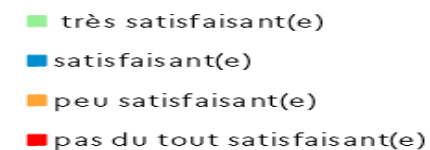
L'écoute, les conseils personnalisés, et la disponibilité		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'usagers	73	30	5	2	110
	pourcentages	66%	27%	5%	2%	100%



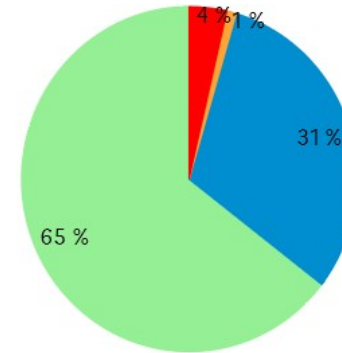
L'utilisation d'un langage compréhensible par l'agent qui vous a reçu		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'usagers	77	28	3	2	110
	pourcentages	70%	25%	3%	2%	100%



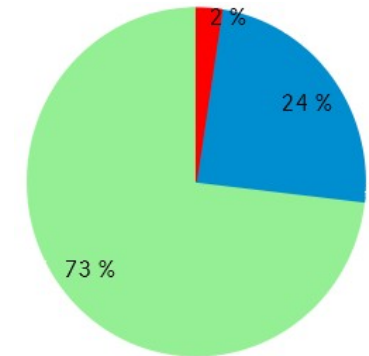
Pas d'observation particulière concernant l'écoute, l'utilisation d'un langage compréhensible. Les agents à l'accueil sont des agents expérimentés et savent adapter leur réponse aux interlocuteurs.



Notre capacité à vous orienter vers le bon service/ interlocuteur		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	71	34	1	4	110
	pourcentages	65%	31%	1%	4%	100%



Si vous êtes une personne à mobilité réduite, la qualité de votre prise en charge		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	30	10	0	1	41
	pourcentages	73%	24%	0%	2%	100%



■ très satisfaisant(e)
■ satisfaisant(e)
■ peu satisfaisant(e)
■ pas du tout satisfaisant(e)

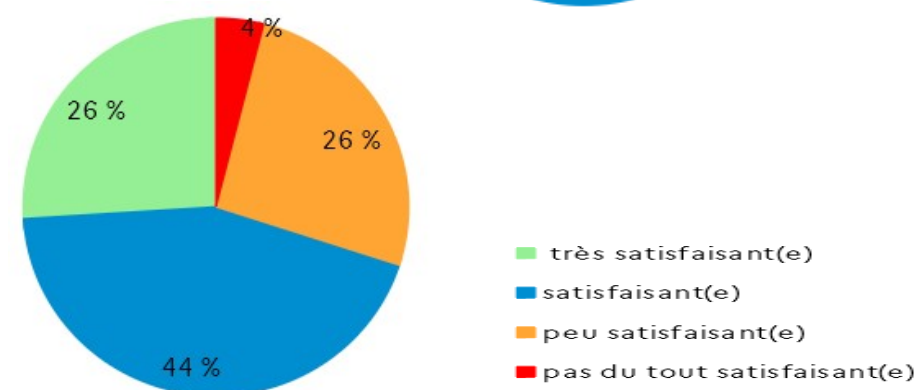
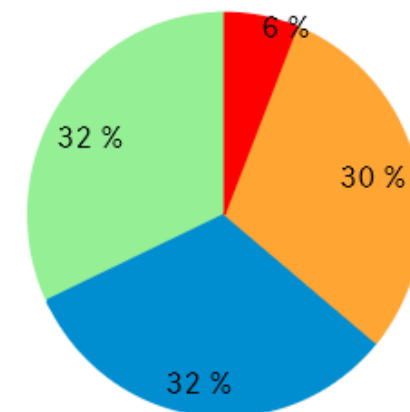
Les différents bâtiments de la préfecture étant anciens, des mesures ont été mises en place pour accueillir dans les meilleures conditions les personnes à mobilité réduite dans les espaces fréquentés par ce type de public.

Un monte-charge et une rampe amovible ont été installés à l'espace 24 permettant ainsi l'accès aux salles de réunion du 1er étage et l'accès au bureau de M. le Préfet.

Comment appréciez-vous notre capacité à vous renseigner par notre site internet ?

La facilité d'accès aux informations		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	16	16	15	3	50
pourcentages	32%	32%	30%	6%	100%	

La nature des informations données		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	13	22	13	2	50
pourcentages	26%	44%	26%	4%	100%	



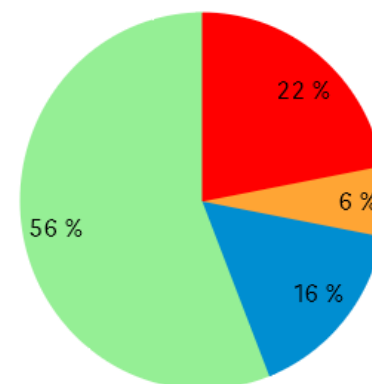
En ce qui concerne l'accès aux informations, une marge de progrès est possible. En effet presque 40% (30 + 6) des usagers éprouvent des difficultés dans la recherche d'information et 30 % (26 + 4) sont peu ou pas du tout satisfaits de la nature des informations données sur le site internet.

La présentation du site internet pourrait faire l'objet d'un examen par un groupe de travail, afin de le rendre plus accessible et plus lisible. Étant entendu qu'une certaine catégorie d'utilisateurs n'est pas à l'aise avec les manipulations numériques.

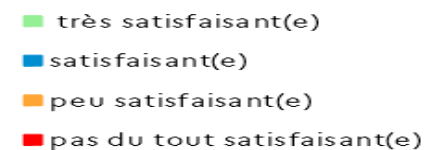
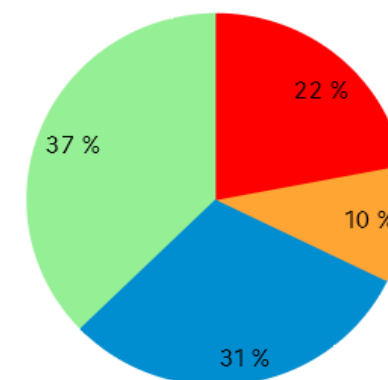
Cette analyse doit être prise avec mesure car sur un total de 110 participations aux enquêtes, 57 usagers n'ont pas consulté le site internet de la préfecture des Pyrénées Orientales avant de se déplacer.

Comment appréciez-vous notre capacité à vous renseigner par téléphone ?

La courtoisie, l'amabilité de l'agent qui vous a répondu		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	28	8	3	11	50
	pourcentages	56%	16%	6%	22%	100%



L'écoute, les conseils personnalisés, la disponibilité de l'agent qui vous a répondu		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	22	18	6	13	59
	pourcentages	37%	31%	10%	22%	100%

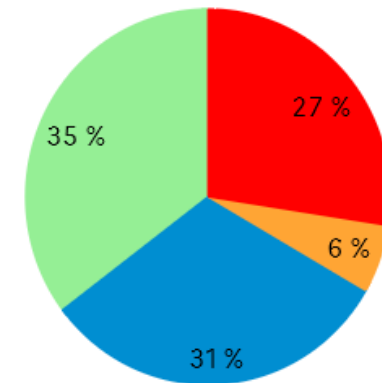


La courtoisie et l'amabilité qu'elles soient à l'accueil physique ou bien par téléphone se détachent clairement de l'enquête (en présentiel ou mystère). L'enquête mystère vient corroborer cette analyse.

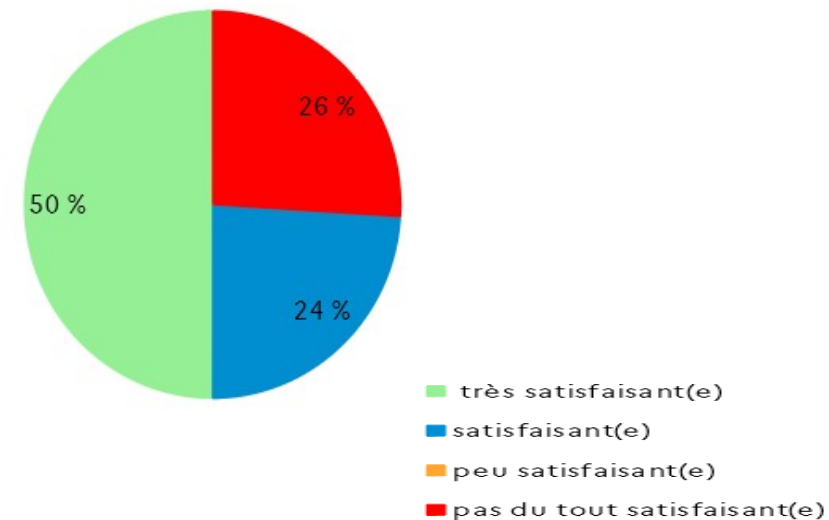
Par contre il apparaît clairement que l'agent au standard offre des renseignements de portée générale, il renvoie l'utilisateur sur les sites officiels ; pour autant il ne propose pas un conseil personnalisé. De fait, cela peut engendrer des frustrations.

En agissant sur la lisibilité et la facilité à trouver l'information sur le site internet, il sera possible de faire évoluer le taux de satisfaction.

Notre capacité à transférer votre appel vers le service concerné		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	18	16	3	14	51
	pourcentages	35%	31%	6%	27%	100%



L'utilisation d'un langage compréhensible		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	25	12	0	13	50
	pourcentages	50%	24%	0%	26%	100%

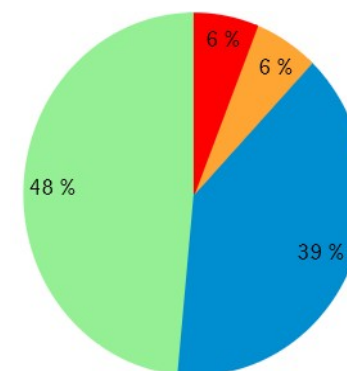


En ce qui concerne la « capacité à transférer l'appel au service concerné », les services de l'État sont inscrits dans une démarche dématérialisée, il subsiste encore une permanence téléphonique dans les bureaux métiers, elle est restreinte. De fait 33% (27 + 6) des utilisateurs se disent peu ou pas du tout satisfaits.

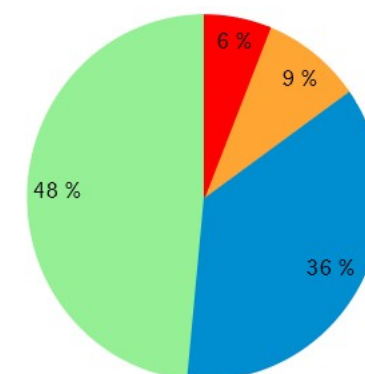
Quant à l'utilisation du langage compréhension, contrairement à l'accueil physique, il y a une nette dégradation dans le nombre d'utilisateurs satisfaits ou très satisfaits. 95 % des utilisateurs sondés sont (très) satisfaits lorsqu'ils sont en présentiel contre 74% par téléphone.

Comment appréciez-vous notre capacité à vous renseigner par courrier/courriel ?

La qualité des réponses que l'on vous apporte		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	16	13	2	2	33
	pourcentages	48%	39%	6%	6%	100%



L'utilisation d'un langage compréhensible dans nos courriers/courriels		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	16	12	3	2	33
	pourcentages	48%	36%	9%	6%	100%



- très satisfaisant(e)
- satisfaisant(e)
- peu satisfaisant(e)
- pas du tout satisfaisant(e)

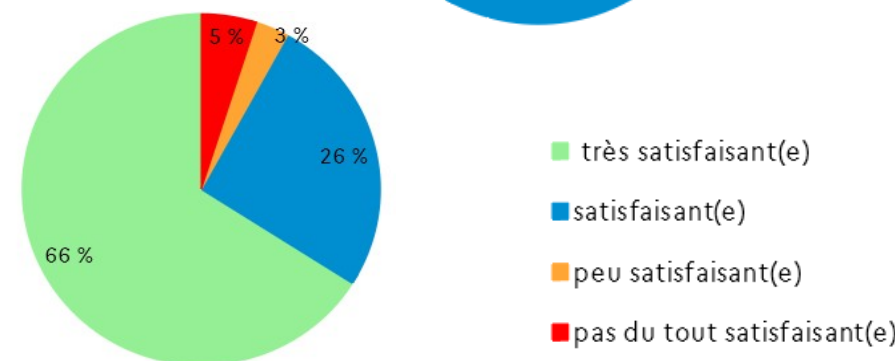
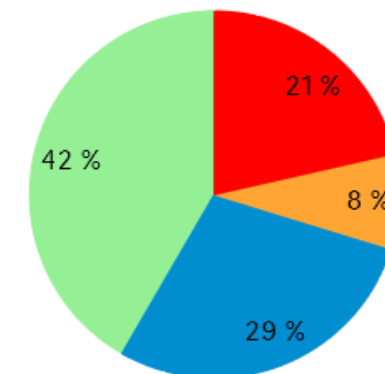
S'agissant des réponses sur l'appréciation des usagers en matière de renseignement par courrier et courriel, il ressort des résultats des enquêtes de satisfaction c'est que 48 % sont très satisfaits de la qualité des réponses apportées et de l'utilisation d'un langage compréhensible dans les réponses par courrier et courriel. De surcroît, 39% des usagers sont satisfaits de la qualité des réponses apportées, et 36 % sont satisfaits de l'utilisation d'un langage compréhensible dans les courriers et courriels.

Le renseignement par courrier et courriel est un point fort, bien qu'une amélioration pourrait survenir sur la formulation des réponses pour augmenter la compréhension de l'utilisateur, puisque 9 % sont peu satisfaits et 6 % ne sont pas du tout satisfaits de l'utilisation d'un langage compréhensible dans les courriers et courriels.

Pour conclure, globalement, comment appréciez-vous la qualité de l'accueil téléphonique et la qualité de l'accueil physique ?

Globalement, la qualité de l'accueil téléphonique est		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	35	24	7	18	84
pourcentages	42%	29%	8%	21%	100%	

Globalement, la qualité de l'accueil physique est		très satisfaisant(e)	satisfaisant(e)	peu satisfaisant(e)	pas du tout satisfaisant(e)	Total
	nombres d'utilisateurs	66	26	3	5	100
pourcentages	66%	26%	3%	5%	100%	



Globalement, en comparant la qualité de l'accueil téléphonique et la qualité de l'accueil physique, il est possible d'observer nettement un avis plus favorable en matière de prise en charge physique.

Seulement, 5 % des utilisateurs ne sont pas du tout satisfaits de la qualité de l'accueil physique, alors que 21 % ne sont pas du tout satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique. Nous pouvons interpréter ce résultat dans l'hypothèse que l'utilisateur bénéficie d'une meilleure prise en charge durant sa visite physique.

Ce qui prouve la prédilection des utilisateurs à l'accueil physique qu'à l'accueil téléphonique est le taux d'appréciation de l'écoute et des conseils personnalisés. En effet, 37 % des utilisateurs sont très satisfaits en termes d'écoute, des conseils personnalisés et de la disponibilité de l'agent qui a répondu au téléphone. Alors que, 66 % des utilisateurs sont très satisfaits de l'écoute, des conseils personnalisés et la disponibilité de l'agent pour aider à récupérer les documents nécessaires.

Néanmoins, il faut expliquer que ce résultat par un changement intervenu pendant la crise : les utilisateurs doivent désormais privilégier les demandes en ligne, en cas de difficulté, ils peuvent se rendre en préfecture mais doivent avoir pris un rendez-vous au préalable.

En conclusion, une frange de la population reste attachée à l'accueil physique. Il permet une prise en charge. L'utilisateur se sent plus rassuré. Certains usagers rencontrent des difficultés de compréhension ou bien n'ont pas accès à internet. La qualité de la prise en charge doit être tout autant efficiente.

Un effort est réalisé dans ce sens. Depuis 2014, la préfecture met à disposition des appareils pour les personnes malentendantes et malvoyantes pour rendre accessible tous les services. De surcroît, 73 % sont très satisfaits et 24 % sont satisfaits de la qualité de la prise en charge des personnes à mobilité réduite.

Il faut mettre aussi en évidence que la pandémie de la Covid-19 a exigé de la part de l'administration des procédures tel que le développement des pré-accueils pour éviter un regroupement trop important dans des lieux clos. Cette procédure peut donc avoir comme conséquence le rallongement des délais d'attente.

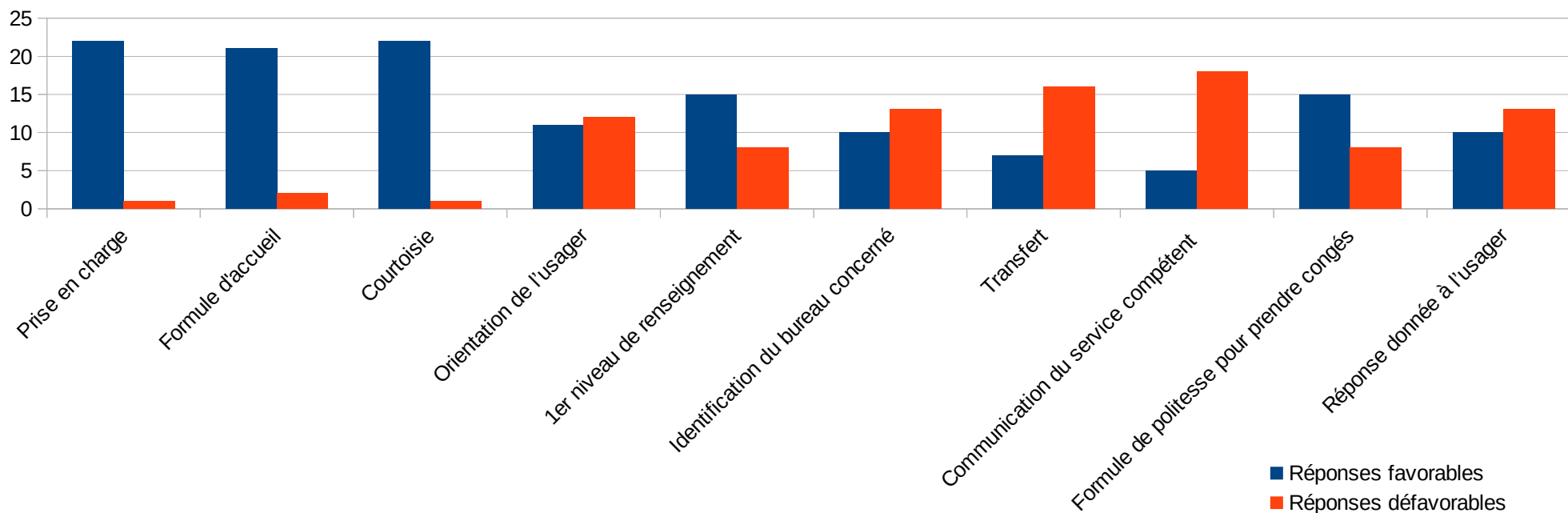
Plus généralement, la satisfaction est une notion délicate à analyser. Elle diffère en fonction du profil des usagers, de leurs exigences, de la situation au regard dans laquelle ils se trouvent.

En organisant la démarche de labellisation "qual-e-pref", la préfecture s'engage dans un processus d'amélioration de ses services. Puisque certains ajustements devront être nécessaires pour s'adapter aux exigences des usagers et obtenir en finalité la certification.

Point sur l'enquête mystère

Le standard

	Réponses favorables	Réponses défavorables	Réponses favorables en %	Réponses défavorables en %
Prise en charge	22	1	95,65	4,35
Formule d'accueil	21	2	91,30	8,70
Courtoisie	22	1	95,65	4,35
Orientation de l'utilisateur	11	12	47,83	52,17
1 ^{er} niveau de renseignement	15	8	65,22	34,78
Identification du bureau concerné	10	13	43,48	56,52
Transfert	7	16	30,43	78,26
Communication du service compétent	5	18	21,74	78,26
Formule de politesse pour prendre congés	15	8	65,22	34,78
Réponse donnée à l'utilisateur	10	13	43,48	56,52



L'analyse que l'on peut faire concernant les appels mystères passés par des agents extérieurs à la préfecture 66 se décompose en 2 parties :

Pour les items : les formules de politesse, la courtoisie, les fonctionnaires en poste au standard répondent aux pré-requis mentionnés dans le référentiel.

Par contre, à partir du moment où l'utilisateur souhaite des renseignements qui relèvent des bureaux métiers, le taux de satisfaction s'inverse.

La politique mise en place, vise d'abord à inciter l'utilisateur à remplir ses démarches en ligne, c'est le cas notamment pour tout ce qui relève des cartes d'identité, passeports, certificat d'immatriculation et permis de conduire.

Si l'utilisateur éprouve des difficultés à réaliser ces démarches il a tout de même la possibilité de se déplacer en préfecture pour qu'un agent l'aide dans ces démarches auprès de l'ANTS.

À ce stade, il peut y avoir des usagers qui soient insatisfaits.

Pour les usagers qui souhaitent un entretien avec un agent pour déposer une demande de séjour, de naturalisation ou d'asile, les demandes de rendez-vous s'étalent dans le temps et par conséquent créent des situations de non-droit et peuvent engendrer des exclusions sociales, c'est ce qui ressort dans l'enquête. Il est à noter que la majorité des usagers qui se déplacent à l'hôtel d'Ortaffa sont des étrangers.

Quant aux usagers sous le coup d'une suspension/sanction de permis de conduire, le standard ne peut transférer au bureau en charge, il est nécessaire de prendre un rendez-vous.

D'une manière générale l'utilisateur est conseillé, réorienté mais à ce stade il ne bénéficie pas d'un accompagnement d'où un taux d'insatisfaits plus important.

Afin de mesurer l'efficacité des bureaux métiers il existe des indicateurs :

- le taux d'appels perdus,
- le nombre de visites sur le site internet,
- le nombre de réclamations par mail.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Point sur les indicateurs :

*** Sur les appels téléphoniques (tous services confondus)**

	1 ^{er} trimestre 2021	2nd trimestre 2021	3ème trimestre 2021	4ème trimestre 2021
Nbre d'appels perdus	6216	7846	6002	6645
Nbre d'appels reçus	48317	52155	46210	54770
Taux d'appels décrochés	87,13	84,96	87,01	88,2
Taux d'appels décrochés de la préf de l'Aude	84,39	71,38	76,21	81,26
Taux d'appels décrochés de la préf du Gard	85,97	80,83	82,01	86,25

*** Sur le site internet de la préfecture**

	janv	fev	mars	avril	mai	juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	déc
Nbre de visites sur le site internet	57347	41532	44375	39747	36637	40491	41434	42886	38977	37894	42328	36818
Population département	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215	484215
Taux	11,84	8,58	9,16	8,21	7,57	8,36	8,56	8,86	8,05	7,83	8,74	7,64
Taux préf 11	9,68	9	10,6	12,09	8,33	8,07	9,71	7,93	7,85	6,85	7,08	5,74
Taux pref 30	11,58	9,05	13,21	11,3	9,89	9,86	9,22	8,15	12,92	9,7	8,33	8,72

Point les réclamations

	2017	2018	2019	2020	2021
Nbre réclamations par mail	19	4	6	4	5

Récapitulatif des points forts et des points faibles :

Points forts accueil physique

- * l'accueil en général (horaires d'ouverture, les locaux)
- * la courtoisie, l'utilisation d'un langage compréhensible
- * la capacité à orienter

Points forts renseignement par internet

Points forts renseignement par téléphone

- * la courtoisie, l'amabilité
- * l'utilisation d'un langage compréhensible

Points forts renseignement par courrier/courriel

- * qualité des réponses,
- * utilisation du langage compréhensible

Points faibles accueil physique

- * la confidentialité
- * les délais d'attente

Points faibles renseignement par internet

- * facilité d'accès à l'information
- * nature des informations données

Points faibles renseignement par

- * transfert de l'appel vers les services concernés

Points faibles renseignement par

Pistes pour améliorer la qualité de service

Débat entre les participants

LES ÉTAPES A VENIR

Calendrier des étapes avant l'obtention du label : qual-e-pref

	Oct	Nov	Déc	Janv	fév	mars	Avril	mai	juin	2nd semestre
Désignation réf. Qualité + lettre mission - formation										
Lancement de la démarche qual e pref – 1 ^{er} COPIL Définition du périmètre de labellisation										
Réactualisation fiches réflexes										
Actualisation de la base documentaires										
Auto-diagnostic										
Enquête auprès des usagers/enquête mystère										
Comité local des usagers										
2ème COPIL										
Plan d'action										
Constitution dossier candidature - envoi										
Audit interne – auto évaluation										
3ème COPIL										
Mises en place des mesures correctives – présentation en CT										
Audit externe										
Suivi de la démarche – poursuite de la labellisation d'autres modules										

Merci pour votre attention
