



**PRÉFET
DU CHER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

BILAN « QUAL-E-PREF » DE LA PRÉFECTURE DU CHER 2021

Établi le 22 février 2022

**Secrétariat Général
Commun
Départemental**

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

I – Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

Qui sont les usagers interrogés ?

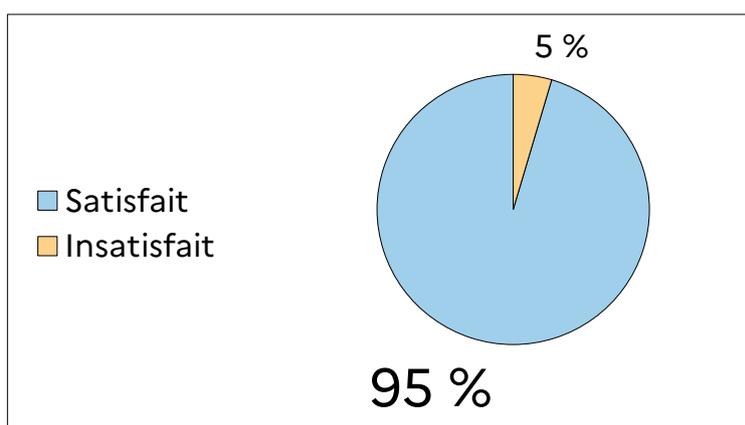
L'enquête a permis de recueillir 159 avis :

- 154 (97 %) sont des particuliers ;
- 2 sont des représentants d'associations ;
- 1 élu ;
- 2 « autre ».

Quel est le motif de leur déplacement ?

Les déplacements sont majoritairement liés à l'accueil des étrangers (88,7%). 9,3 % ont répondu avoir eu recours au point d'appui numérique et 2 % sont venus pour demander un renseignement.

Taux moyen de satisfaction pour le respect des mesures sanitaires, la signalétique, la prise en compte du handicap, la courtoisie, la disponibilité, la clarté du langage utilisé, la qualité des renseignements, la confidentialité, le temps d'attente, le confort de l'espace d'accueil et sa propreté :



Les points positifs sur lesquels les usagers ont insisté :

- la courtoisie des agents : 99,3 % de satisfaits ;
- la disponibilité des agents : 98,7 % de satisfaits ;
- l'utilisation, par les agents, d'un langage simple et compréhensible : 99,3 % de satisfaits ;
- la qualité des renseignements fournis : 98,7 % de satisfaits ;

- le respect des conditions de confidentialité : 94,7 % de satisfaits ;
- le temps d'attente : 92,6 % de satisfaits ou de très satisfaits ;
- le confort de l'accueil : 86,1 % de satisfaits ;
- la propreté de l'accueil : 97,3 % de satisfaits ;
- les réponses apportées par téléphone : 96,2 % de satisfaits ;
- le point d'appui numérique : 93,3 % de satisfaits.

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 :

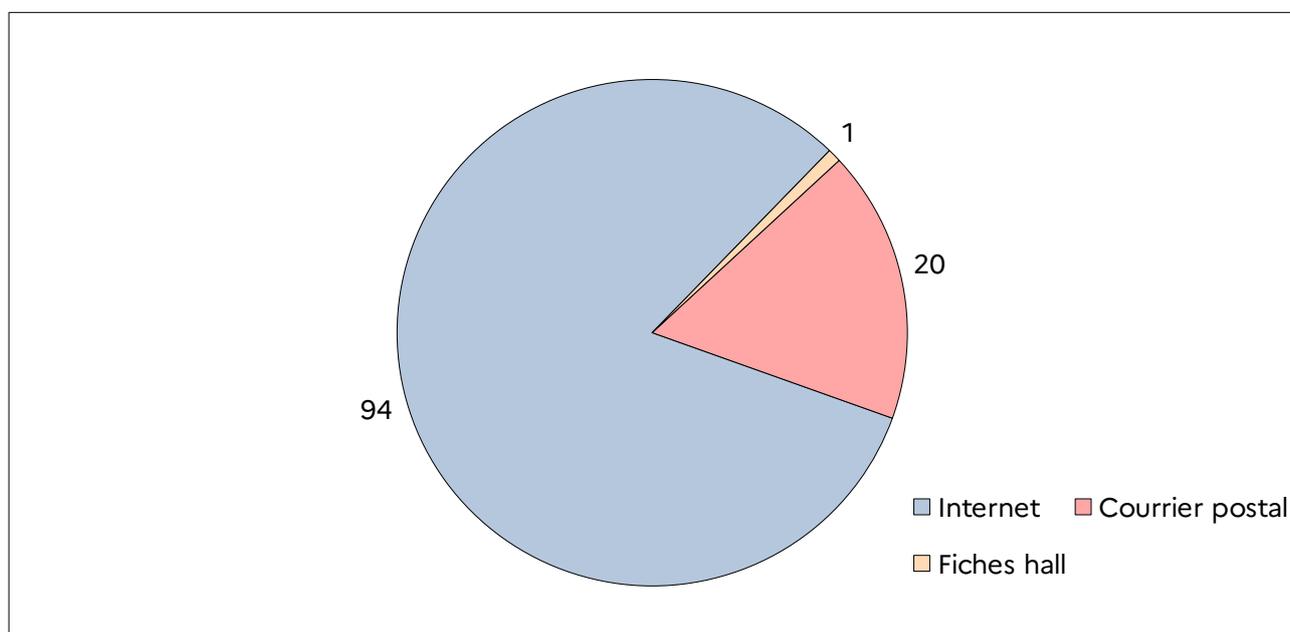
- renforcer les compétences en anglais des agents d'accueil ;
- renforcer l'affichage relatif aux mesures sanitaires.

Le renforcement des mesures d'affichage a été réalisé dans le courant 2021 et les agents disposent de modules de formation en ligne proposés par le ministère de l'Intérieur.

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

En 2021, le nombre de demandes d'information, réclamations, suggestions des usagers ont sensiblement augmenté (115 pour 42 en 2020 et 78 en 2019).

Au 31 décembre 2021 :



QUESTIONS ET RÉCLAMATIONS 2021		
Internet (courriel, saisine par voie électronique, réseaux sociaux)	94	82 %
Courrier postal	20	17 %
Fiches hall	1	1 %
TOTAL	115	100 %

Les services ont néanmoins eu beaucoup de réclamations / suggestions liées à des dossiers en cours mais 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 thématiques abordées par les administrés portent notamment sur :

- des candidatures spontanées ;
- des renseignements concernant les démarches relatives aux permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules ;
- des renseignements concernant les démarches relatives au séjour des étrangers en France ;

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 2021 Traitement	Délai 2020 Traitement	Cible nationale 2021
CNI / Passeports	10,01 jours	5,9 jours	9 jours
1^{ère} carte de séjour	86,94 jours	68,56 jours	90 jours
Renouvellement carte de séjour	54,58 jours	53,47 jours	30 jours

Les résultats concernant le renouvellement des titres de séjour, bien qu'éloignés de la cible fixée au niveau national, sont dans la moyenne régionale.

IV- Appels décrochés / Connexions Internet

Nature de l'indicateur	Taux 2021	Résultat 2020	Cible nationale 2021
Taux d'appels décrochés	91,2 %	91,5 %	90,00 %
Taux de décrochés en – 5 sonneries	96,0 %	95,0 %	Indicateur Qualité Local
Mise à jour site Internet	100,0 %	100,0 %	Indicateur Qualité : dans le délai de 3 j ouvrés
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	3,0 %	5,5 %	2,00 %
Taux de connexions	10,4 %	12,4 %	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 2021	Résultat 2020	Cible nationale 2021
Taux dossiers fraude BMI	1,87 ‰	5,60 ‰	5 ‰
Taux dossiers fraude CERT CNI-Passeports	0,58 ‰	0,54 ‰	0,5 ‰
Nombre de signalements transmis au procureur (art.40)	45	52	néant

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°s 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.

[En attente d'éléments de la part du SGRH.]

VII – Conclusion

Le présent bilan qualité donnera lieu à un compte-rendu et à une information du personnel. Il sera présenté au comité technique de la préfecture lors de l'une de ses prochaines réunions.

Il doit être validé par le comité de pilotage « Qual-e-pref » lors de sa réunion du 24 février 2022.

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 le courant de l'année 2022. Elle fait partie des 26 sites labellisés dans le pays.