



**PRÉFET  
DE LA CORSE-  
DU-SUD**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **COMITE LOCAL DES USAGERS**

**24 février 2022**

# Référentiels Qualité et usagers

## Historique

**2013**

La Préfecture de la Corse-du-Sud est labellisée Qualipref 2



**2016**

La Préfecture de la Corse-du-Sud est labellisée Qualipref 2.0



**2019-2022**

Nouveau référentiel de l'administration territoriale Qual-e-pref: en cours de labellisation



# Référentiel Qual-e-pref

## RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

**Site Internet**



**Dispositions générales  
à l'égard du public**



**Accueil  
physique**



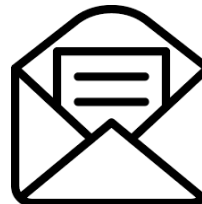
**Téléphonie**



**Formation  
du personnel**



**Courriers et courriels**



**Réseaux  
sociaux**



## Référentiel Qual-e-pref

### Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers (Périmètre : séjour)

**Incomplétude  
du dossier**



**Dématérialisation**



**Formation**



**Pré-accueil**



**Délai de délivrance  
des titres**



**Délivrance sécurisée  
des titres**



## Référentiel Qual-e-pref

### Relations avec les collectivités territoriales

**Observations  
motivées**



**Démarche  
préalable**



**Réponse  
dans les délais**



**RDV proposé**



**Référentiel Qual-e-pref**  
**Polices administratives liées à la sécurité**  
**Périmètre :**  
**armes/vidéo-protection/autorisations  
professionnelles**

**Traitement  
de la demande**



**Mise à disposition  
d'une téléprocédure**



**RDV proposé**



## Référentiel Qual-e-pref

### Coordination des politiques publiques

Périmètre :

- les contrats de relance et de transition écologique
- le suivi des France Services
- l'organisation des enquêtes publiques

**Accompagnement  
des porteurs de projet**



**Information  
accessible**



**Coordination  
des acteurs**



**Formation**



## Référentiel qual-e-pref

### Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

**Délai d'activation de la cellule communication**



**Information factuelle des élus, du grand public et des médias**



**Exercices de communication d'urgence**



**Activation de la cellule d'information au public**





## Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

### Le profil de l'utilisateur :

92 %

des usagers sont des particuliers.

60 %

des usagers viennent du secteur d'Ajaccio.

37 %

des usagers viennent d'un autre secteur d'Ajaccio :  
Porto-Vecchio (21%)-Sartène (16%)ou autre secteur.

37 %

des usagers se rendent moins de 2 fois par an  
à la préfecture.

39 %

des usagers ont entre 25 et 40 ans.

30 %

des usagers ont entre 40 et 55 ans.

## Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

18 %

des usagers viennent pour un permis de conduire.

17 %

des usagers viennent pour une carte grise.

2 %

des usagers de rendent à la préfecture  
pour les services des collectivités.

78 %

des usagers utilisent le plus souvent la boite fonctionnelle  
[prefecture@corse-du-sud.gouv.fr](mailto:prefecture@corse-du-sud.gouv.fr) (site internet)

## Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

### Nos points de fragilité :

65 %

des usagers estiment ne pas avoir obtenu de réponses ou des réponses tardives à leurs courriels.

66 %

des usagers ignorent les réseaux sociaux de la préfecture.

52 %

des usagers connaissent les Maisons France services dans le département de la Corse-du-Sud.

38 %

des usagers ne connaissent pas le Point d'Accueil Numérique dans le département de la Corse-du-Sud.

66 %

des usagers sont insatisfaits des documents à télécharger en ligne (CERFA, liste de pièces justificatives...).

59 %

des usagers sont insatisfaits des procédures de rendez-vous en ligne dans le département de la Corse-du-Sud.

## Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

### Nos points forts:

88 %

des usagers sont satisfaits des conditions sanitaires mises en place pour les recevoir.

93 %

des usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil physique.

70 %

des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique.

100 %

des usagers n'ont jamais effectué de réclamations.

80 %

des usagers sont satisfaits des équipements mis à disposition à l'accueil général.

88 %

des usagers sont satisfaits du service du Point d'Accueil Numérique.

## Synthèse des résultats : ENQUÊTE SATISFACTION 2021

### Nos points forts:

75 %

des usagers sont satisfaits des informations actualisées sur le site internet de la préfecture.

76 %

des usagers sont satisfaits des réponses faites par courriels (termes simples et compréhensibles).

☞ L'enquête de satisfaction a été réalisée du 4 novembre au 14 décembre 2021 sur un échantillon **de 100 usagers.**

☞ L'intégralité de l'enquête est disponible sur le site internet de la préfecture de la Corse-du-Sud :

[http://www.corse-du-sud.gouv.fr/IMG/pdf/resultat\\_enquetesatisf2a\\_20211477.pdf](http://www.corse-du-sud.gouv.fr/IMG/pdf/resultat_enquetesatisf2a_20211477.pdf)

# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

## Actions d'amélioration de la qualité

### Accueil

- accueil sur rendez-vous pour respecter les gestes barrières et éviter les rassemblements
- mise à jour du serveur vocal interactif

### Hall d'accueil

- confidentialité du poste dédié aux personnes à mobilité réduite
- mise en place d'une boucle magnétique à destination du public sourd et malentendant
- limitation du nombre d'usagers admis dans le hall (réduction de l'espace entre les assises)
- instauration de nombreuses procédures professionnalisantes à destination des agents nouveaux arrivants (fiches réflexes accueil du public, procédure d'amélioration de l'accueil physique et téléphonique, formations...)

### Courriels

- tableau de suivi par service intégrant une alerte de délai de réponse dès la saisie de la date de demande : 5 jours ouvrés en cas de demande d'information générale
- actualisation de l'ensemble des accusés de réception des boites aux lettres fonctionnelles des services (services des étrangers, services des politiques publiques et collectivités locales, service des armes)

# ENQUÊTE SATISFACTION 2021

## Actions d'amélioration de la qualité

### Site internet

- rubrique dédiée au COVID
- mise à jour des modalités d'accueil du public
- actualisation des démarches en ligne renvoyant sur le site « service public » ou sur le site du ministère de l'intérieur

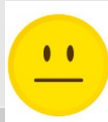
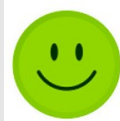
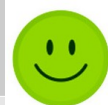
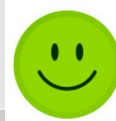


### Communication

- organisation d'une visite de presse sur les Maisons France Services

### Démarches en ligne







- mise en place d'une journée de formation des agents France Services constituant le réseau privilégié des usagers, le Point d'Accueil Numérique de la préfecture faisant office d'accueil par exception

# ENQUÊTE MYSTÈRE 2021

	Résultats	Niveau
<b>Engagement n°2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal</b>		
2. 1 Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal.	<b>Standard général : conforme</b> <b>Standard étrangers : pas de réponse</b>	
<b>Engagement n°8 : Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent</b>		
8.1 - Les préfectures peuvent avoir recours à un Serveur Vocal Interactif. Il fonctionne en complément du standard téléphonique de la préfecture ou du SART, qui assure l'accueil téléphonique général. Le SVI (s'il en existe un) continue de vous renseigner en dehors des heures ouvrées.	Les deux appels effectués en dehors des heures ouvrés (7h30 et 16h) ont bien été renvoyés vers le SVI.	
8.2 - Il vous renseigne sans transfert sur les horaires ou bien sur la prise de rendez-vous ainsi que sur les modalités d'accès en préfecture et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche.	100 % des enquêteurs ont répondu « oui » à cette question.	
8.3 - Il vous incite également à consulter les sites internet officiels avant tout déplacement en préfecture et à consulter la rubrique relative aux démarches pour vous aider dans la constitution de votre dossier.	100 % des enquêteurs ont répondu « oui » à cette question.	
8.4 - Votre recherche est simplifiée sur le SVI qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers.	100 % des enquêteurs ont répondu « oui » à cette question.	
8.5 - Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.	86 % des enquêteurs ont répondu « oui » à la question.	



# ENQUÊTE MYSTÈRE 2021

<b>Engagement n°10</b> : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		
10.1 - Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture (ou le SART quand il existe) peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service.	Pour 2 des 9 appels répondus, l'information a été donnée au 1 <sup>er</sup> niveau.	
10.2 - Le standard reprend l'appel si votre interlocuteur ne répond pas. Si le transfert d'appel par le standard est techniquement impossible, l'agent vous indique le nom et les coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle).	33% des enquêteurs ont répondu « oui » à cette question.	
10.3 - En dehors des heures ouvrées, un répondeur vous donne les horaires d'ouverture et vous oriente sur les sites internet officiels.	100 % des enquêteurs ont répondu « oui » à cette question.	
10.4 - En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes.	<b>Standard général</b> : 88% des enquêteurs ont obtenu une réponse fiable et complète. <b>Standard étrangers</b> : pas de réponse	
10.5 - Votre demande, si elle concerne une information générale peut être utilement réorientée sur les sites internet officiels.	Oui pour les questions qui nécessitaient de renvoyer l'utilisateur vers les sites internet officiels.	
<b>Engagement n°17</b> : Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		
17.3 - Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel.	75 % ont reçu un accusé de réception	



PRÉFET  
DE LA CORSE-  
DU-SUD

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



*Mettre l'utilisateur au centre de nos  
préoccupations, en respectant nos  
engagements*





PRÉFET  
DE LA CORSE-  
DU-SUD

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Comité Local des usagers

*Merci pour votre attention*