



Politique qualité de l'accueil

Sous-préfecture de MONTDIDIER

SOMMAIRE

CONTENTS

| | |
|---|----|
| Contents | 1 |
| Gestion du document..... | 1 |
| Objectifs de la politique qualité de l'accueil | 2 |
| Caractéristiques de la politique qualité de l'accueil | 4 |
| L'amélioration continue et l'accueil | 15 |
| La gestion de la documentation | 16 |
| Annexes | 17 |

GESTION DU DOCUMENT

A compléter avec tableau de suivi des versions et de validation de ce document

| <i>Version</i> | <i>Commentaires</i> | <i>Validé par</i> | <i>Date</i> |
|----------------|---------------------|-------------------|-------------|
| V6 | | M. HEDDAR | 16/04/2015 |

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUALITE DE L'ACCUEIL

OBJECTIFS GENERAUX DE LA POLITIQUE QUALITE DU SITE

La sous-préfecture de Montdidier, bien que ne délivrant pas les cartes grises a mis en place un « dépôt-express » de demandes des certificat d'immatriculation qu'elle transmet en préfecture. C'est le motif le plus fréquent de l'accueil du public « au sens large » . Le nouveau système d'immatriculation des véhicules entraîne l'arrivée d'usagers extérieurs à l'arrondissement et même au département, notamment en raison de sa proximité avec l'Oise. L'objectif est de maintenir nos performances en améliorant la qualité de l'accueil dans un contexte difficile – contraintes budgétaires et d'effectifs-. La perception que nous pouvons avoir de publics parfois en difficulté nous amène à revoir nos pratiques régulièrement dans un souci de « facilitation » des démarches. Parallèlement, le recentrage des missions des sous-préfectures sur le conseil aux élus et l'ingénierie publique actés dans le cadre la modernisation de l'action publique draine un autre public, celui des collectivités, avec ses exigences en termes de rapidité de traitement et de fiabilité.

A noter, à ce sujet, le nombre très important de communes que compte l'arrondissement de Montdidier (132) dont 80% d'entre elles sont des communes de moins de 500 habitants.

La sous-préfecture de Montdidier est donc un lieu d'accueil de taille très modeste, elle est le point d'accès de démarches très diverses, tant pour les administrés que pour les élus qui y trouvent quotidiennement un lieu de conseil de proximité privilégié.

Les renseignements sont demandés essentiellement par téléphone. Le courriel moins utilisé. En matière de police administrative (récépissés de déclaration d'association, autorisations administratives diverses et prochainement, primo-instruction des dossiers de naturalisation), le guichet et le courrier sont les principales voies.

Les représentants des collectivités sont accueillis quotidiennement. Ils déposent des actes soumis au contrôle de légalité ou les adressent par courrier en vue d'obtenir l'accusé de réception qui rend l'acte exécutoire.

Les volumes de sollicitations journalières par canal sont les suivantes :

- *Accueil physique : de 40 à 50 usagers*
- *Accueil téléphonique : 20 usagers*
- *Courrier : 6 usagers*
- *Courriels : 5 usagers*

LA DEMARCHE MARIANNE, AIGUILLON DE LA POLITIQUE QUALITE DE L'ACCUEIL

La démarche de performance s'est inscrite dans le cadre de la modernisation de l'Etat. A la sous-préfecture de Montdidier, celle-ci s'est manifestée par l'adhésion à un management participatif basé sur des échanges constants au sein de l'équipe soudée et la mise en place, d'un outil de travail partagé : le serveur informatique de la sous-préfecture dont l'architecture a été rationalisée et repensée en 2009 de manière à être plus efficace. Ce moyen a aidé à faire face à la baisse des effectifs et facilite le travail de tous en période d'intérim, ou d'absence plus ou moins longue tout en favorisant l'implication des agents qui y trouvent un confort de travail.

La démarche actuelle de renouvellement de labellisation Marianne constitue une évolution logique permettant de formaliser et d'améliorer de bonnes pratiques sur des objectifs précis dans le périmètre de nos attributions. L'ensemble du personnel a spontanément adhéré aux améliorations mises en place, faisant preuve de force de propositions et d'innovation. Cette démarche intègre le souci de garder la souplesse nécessaire aux évolutions des politiques publiques et surtout de répondre à l'attente d'usagers d'origine diverse souvent devenus consommateurs de prestations administratives.

La candidature pour une labellisation est l'aboutissement des efforts de tous et son obtention le 19 avril 2011 a consacré cet élan nouveau d'amélioration de l'accueil. Un audit à mi-parcours a eu lieu le 1^{er} octobre 2012. Aucun écart au regard du référentiel Marianne n'a été détectée. Le maintien de la labellisation nous a été notifié en janvier 2013 puis en juin 2014.

LES MODALITES DE COMMUNICATION DE LA POLITIQUE QUALITE DE L'ACCUEIL

La politique qualité de l'accueil est partagée avec les agents lors de réunions informelles régulières dédiées au référentiel Marianne et à la mise en place du plan d'actions.

Dès le lancement de la démarche de labellisation, l'ensemble du personnel de la sous-préfecture a bénéficié d'une information régulière, par le biais de points d'informations qui ont suivi l'atelier organisé le 19 avril 2010. Les bilans annuels et les plans d'actions sont communiqués à l'ensemble du personnel et validés par tous

Qui plus est, un dossier partagé rassemblant l'ensemble de la documentation et des outils utilisés dans le cadre de la démarche a été créé.

Le secrétaire général de la sous-préfecture dispose d'une fiche de poste « Référent-Marianne » énonçant précisément sa mission. Cependant, tous les agents, chacun pour ce qui le concerne, sont appelés à renseigner les différents tableaux de suivi d'indicateurs. Cette procédure a d'autant été plus facile à mettre

en place que l'intérêt des méthodes du contrôle de gestion est désormais parfaitement reconnu par tous qui y sont rôtés dans le cadre des différents indicateurs d'activité et de coûts de fonctionnement de la structure.

La communication externe relative à la politique qualité de l'accueil est assurée par le biais d'un affichage dans nos locaux et, en tant que de besoin, d'une information sur le site web. En tout état de cause, les différentes évaluations/mesures de la performances de la sous-préfecture donnent lieu à une analyse quantitative et qualitative, partagée avec les agents.

CARACTERISTIQUES DE LA POLITIQUE QUALITE DE L'ACCUEIL

LES PROCEDURES DU SITE PERMETTENT DE RESPECTER LES 19 ENGAGEMENTS DU REFERENTIEL MARIANNE

Engagée depuis plusieurs années dans le souci de la qualité du service rendu aux usagers en leur évitant notamment des déplacements en Préfecture éloignée de 35 km, soit 1heure en voiture, la sous-préfecture de Montdidier a mis à profit la démarche Marianne pour formaliser une stratégie articulée autour d'objectifs

Chacun des 19 engagements du Référentiel, a été examiné le 19 avril 2010, au cours d'un atelier formel associant les agents de la sous-préfecture afin d'identifier les marges de progression et les leviers d'amélioration possibles.

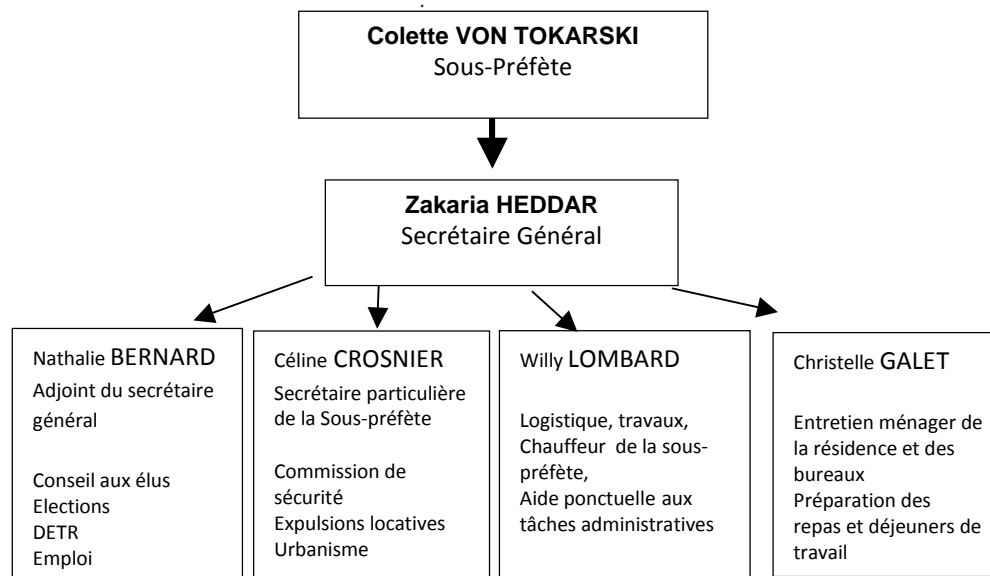
Les actions mises en place et les indicateurs de suivi et de pilotage sélectionnés visent à assurer le respect des engagements Marianne, selon une logique d'amélioration en continu de la performance. Les tableaux ci-après présentent engagement par engagement la stratégie développée et les réalisations engagées, avec des indications en terme de calendrier, ainsi que les porteurs au sein de la sous-préfecture.

Le plan d'actions 2010 comportait 39 actions, 35 étaient entièrement réalisées en fin d'année, 3 l'ont été en 2011. Le plan d'actions 2011 comportait 28 actions (27 étaient entièrement réalisées en fin d'année)

Le plan d'actions 2012 comportait 27 actions. Il a été élaboré le 15 février 2012 après consultation des agents validé par l'ensemble des agents entre le 15 et le 22 février

Le plan d'actions 2014 comporte 30 actions. Il a été élaboré le 7 avril 2014 après consultation des agents validé par l'ensemble des agents entre le 17 et le 28 avril.

L'ORGANISATION INTERNE DU SITE PERMET DE GARANTIR LE RESPECT DE LA DEMARCHE
QUALITE DE L'ACCUEIL



L'AMELIORATION CONTINUE ET L'ACCUEIL

LE SUIVI D'AVANCEMENT INTERNE

S'inscrivant dans une logique de mesure de la performance et d'amélioration en continu de la politique de l'accueil, la sous-préfecture a mis en place un dispositif d'évaluation et de suivi des actions engagées.

Le référent Marianne, en la personne de Monsieur Zakaria HEDDAR et son relais interne, Madame BERNARD, assurent un rôle d'impulsion, de coordination et de suivi. En outre, l'ensemble des agents sont associés à l'identification et à la conduite des actions d'amélioration, selon une méthode participative et demeurent force de proposition.

Au quotidien, le référent Marianne est le pivot de la politique qualité de l'accueil :

- D'une part, il est chargé de mettre à jour le tableau de bord et de suivre l'avancement du plan d'action.*
- C'est lui qui assure le suivi des indicateurs de respect des délais de traitement (données enregistrées dans les fichiers de suivi des courriers/ courriels/ suggestions et réclamations) puis réalise l'analyse quantitative et qualitative correspondante.*
- Au quotidien, il pilote la relation avec les usagers : il adresse les réponses aux suggestions des usagers, veille à la mise à jour régulière de la documentation et à la conduite du plan de communication ; il assure le suivi de la mise à jour de la signalétique générale résultant d'éventuels changements.*

Il coordonne l'ensemble des actions d'évaluation :

- La réalisation d'une auto-évaluation semestrielle pour s'assurer que les actions d'amélioration ont bien été appliquées et proposer éventuellement de nouvelles actions d'amélioration*
- La rédaction d'un bilan annuel en avril à l'issue des enquêtes de satisfaction.*
- La conduite d'une enquête de satisfaction auprès des usagers, au cours du premier trimestre de chaque année.*

LA GESTION DE LA DOCUMENTATION

L'ORGANISATION DOCUMENTAIRE : TRAÇABILITE ET GESTION PARTAGEE

| <i>Type de document</i> | <i>Référent</i> | <i>Fréquence de contrôle / mise à jour</i> | <i>Circuit de validation</i> | <i>responsable de la diffusion</i> |
|------------------------------------|---|--|---|---|
| Guide de l'accueil | M. HEDDAR Mme BERNARD | Annuelle | Partage avec l'équipe-validation avec M. HEDDAR | M.HEDDAR |
| Organigramme | M. HEDDAR | A chaque changement | Mme La Sous-Préfète | M.HEDDAR |
| Signalétique | M. HEDDAR Mme BERNARD M. LOMBARD | A chaque changement | M. HEDDAR | M. HEDDAR |
| Site Internet | M. HEDDAR ou Mme BERNARD / Bureau de la communication (en Préfecture) | A chaque changement | Mme la Sous-Préfète | M. HEDDAR ou Mme BERNARD/Bureau de la communication en Préfecture |
| Plaquette usagers et notes dédiées | M. HEDDAR Mme BERNARD | A chaque changement | M. HEDDAR | M. HEDDAR Mme BERNARD |

ANNEXES

ANNEXE 1 : PROCESSUS DU FONCTIONNEMENT

ACCUEIL PHYSIQUE

Le public accède par l'entrée principale des bureaux. Il est accueilli à un guichet unique, quelque soit le motif de sa visite, il est orienté ensuite, éventuellement vers le bureau de la Sous-préfète, du secrétaire général. Le public est accueilli le mardi et le jeudi de 9h00 à 13h00 8H30 - 12H (accueil possible en dehors de ces horaires sur rendez-vous).

L'accueil est assuré par deux agents. Un chevalet indique le nom de la personne chargée de l'accueil.

La possibilité d'un accueil sur rendez-vous ou dans un espace garantissant la confidentialité est proposée autant que nécessaire.

Une signalisation adéquate oriente dès l'entrée principale de la sous-préfecture, vers la salle de réunion accessible depuis l'extérieur, ceci afin d'éviter toute attente inutile.

De même, lorsque le sous-préfet doit accueillir un visiteur en dehors des heures d'ouverture des bureaux, une signalisation provisoire l'oriente vers l'entrée privée de la résidence ;

Les personnes conviées à une réunion se tenant en sous-préfecture ont la possibilité de se garer dans la cour d'honneur.

Un registre et une boîte suggestions/réclamations est à la disposition des usagers ainsi qu'une fiche pour faciliter cette démarche et l'information de la suite donnée.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Pendant les heures d'ouverture des bureaux, le standard (+ 5 postes en cas d'appels multiples) réceptionnent tous les appels entrants sur le n° du standard.

En dehors de ces horaires, les appels sont ré-orientés vers le standard de la préfecture qui fonctionne en H24

Chaque poste a un numéro spécifique qui peut être appelé directement depuis l'extérieur. Un renvoi automatique vers le standard de la sous-préfecture est mis en place au bout de 5 sonneries. Néanmoins, chaque agent est sensibilisé sur la nécessité d'intercepter l'appel avant ce terme.

ACCUEIL COURRIER

Le courrier est relevé chaque matin vers 8h15 à la poste de Montdidier (Boîte postale) par M. LOMBARD, où, à défaut, par l'agent le premier arrivé. Il est décacheté aussitôt par l'ensemble des agents présents, puis ventilé entre le courrier à traiter directement par les services et le courrier réservé. Ces opérations sont en règle générale achevées à 8H40.

La boîte aux lettres de la sous-préfecture est relevée deux fois par jour à l'ouverture des bureaux.

Le courrier à destination des services concerne essentiellement les dossiers des applications nationales et les actes des collectivités locales. Après vérification par le secrétaire général, référent Marianne, ou son adjoint, en cas d'absence de ce dernier. Il est distribué aux agents en charge de les traiter.

Le courrier réservé englobe les dossiers importants, correspondances administratives des services et des collectivités ainsi que les interventions des élus et personnes privées, plus généralement le courrier sous forme personnelle.

Le courrier réservé est mis à la lecture du sous-préfet (en son absence, le secrétaire général référent Marianne). Après avoir été visé, le courrier réservé est distribué à l'agent en charge de le traiter par le secrétaire général qui prend connaissance des instructions de traitement du sous-préfet.

Le délai fixé pour cette circulation est de 24 heures sauf urgence signalée.

Les courriers appelant une réponse sont enregistrés dans le tableau de suivi des délais.

ACCUEIL COURRIEL

Les messages électroniques constituent une voie d'échange en développement. Ceci implique d'assurer une qualité et une rapidité de réponse correspondant à cette nouvelle forme de communication.

Les courriels concernés sont les messages de requête adressés par les particuliers, élus, associations ou entreprises (à l'exception des échanges liés aux services, inter-services) et reçus soit sur la boîte fonctionnelle de la sous-préfecture - sp-montdidier@somme.gouv.fr – soit par l'agent concerné car il a été identifié lors d'un contact préalable, guichet ou courrier.

La signature électronique automatique a été généralisée sur les boîtes aux lettres personnelles. Elle comporte le nom et les coordonnées complètes de l'agent.

Le message d'absence du bureau est systématiquement activé, même pour une absence de courte durée.

Il indique la durée de l'absence ainsi que le nom d'un collègue susceptible d'être joint en cas d'urgence.

INDICATEURS DE PILOTAGE DE L'ACTIVITE

6 indicateurs Label Marianne sont suivis depuis juin 2010. Pour chacun d'entre eux , un objectif a été fixé en 2010. Cet objectif a été revu à la hausse en 2011 pour 3 d'entre eux et en 2012 pour 2 d'entre eux :

- 1) % de réponse aux courriers dans un délai de 15 jours ouvrés (objectif 2015 = 100%)
- 2) Délai moyen de réponse aux courriers (objectif 2015 = 6 jours)
- 3) % de réponse aux courriels dans le délai de 5 jours ouvrés (objectif 2015 = 100%)
- 4) Délai moyen de réponse aux courriels (objectif 3 jours)
- 5) % de réponse en moins de 5 sonneries (objectif 100%)
- 6) % de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours (objectif 100%)

BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE (EXTRAIT DU GUIDE DE L'ACCUEIL)

LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL

LORS DE LA VENUE DE L'USAGER

QUELQUES REFLEXES POUR BIEN ACCUEILLIR

1. Avoir le sourire
2. Utiliser des formules de courtoisie : « *Bonjour Monsieur/Madame, en quoi puis-je vous être utile ?* », « *Bonjour, Monsieur/Madame, en quoi puis-je vous aider ?* »
3. Présenter systématiquement des solutions de remplacement si vous ne pouvez pas répondre à la demande dans l'immédiat : « *Je suis désolé, Monsieur xxx est absent mais vous pourriez voir Madame xxx à sa place. Voulez-vous que je lui demande si elle peut vous recevoir ?* »
4. Reformuler une demande si elle ne paraît pas claire, et inversement, s'assurer que la réponse a bien été comprise
5. Avoir le souci de disposer des informations à jour sur les activités de la Sous-préfecture, les procédures de gestion liées à l'accueil et les contacts utiles
6. Préserver la confidentialité de certaines informations confiées par les usagers

DEMARCHE POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (EXTRAIT DU GUIDE DE L'ACCUEIL)

Une place de stationnement pour handicapés leur est réservée sur le parking situé à proximité immédiate de la sous-préfecture

Afin de faciliter les démarches des personnes à mobilité réduite, une sonnette a été installée sous le hall d'entrée. Une aide personnalisée peut être apportée en cas de besoin

Cette aide, peut bien entendu être apportée, en tant que de besoin, pour toute autre forme de handicap.

De même, les personnes en difficultés peuvent se voir proposer un accueil garantissant la confidentialité des échanges, ou encore pendant une plage horaire adaptée (sur rendez-vous en dehors des heures habituelles d'ouverture au public)

FICHE DE PRISE EN COMPTE DES SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS



SOUS-PRÉFECTURE DE MONTDIDIER

L'ACCUEIL A LA SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER : A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

Dans le souci d'améliorer le service rendu à ses usagers, la sous-préfecture de Montdidier vous offre la possibilité de faire part de vos remarques concernant l'accueil qui vous est réservé.

Nous nous engageons à vous répondre dans le délai de 15 jours.

Merci de votre contribution.

Veuillez exposer ci-dessous en quelques lignes votre suggestion / réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vos Nom et prénom :

Vos Coordonnées (adresse, et/ou téléphone).....

Votre adresse électronique.....

Vous pouvez nous retourner ce formulaire à votre convenance :

- Par courriel : sp-montdidier@somme.gouv.fr
- Directement à l'accueil de la sous-préfecture, dans l'urne prévue à cet effet

Horaires d'ouverture au public :
Du lundi au vendredi 8H30-12H/13H30-16H30 (ou sur rendez-vous)

Adresse : 7, rue Jean Dupuy . BP 800049
80500 Montdidier

Téléphone : 03.22.98.30.30 Fax 03.22.98.30.20

SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

Enquête de satisfaction auprès des usagers (accueil physique)

Vous êtes ? (élu, particulier, fonctionnaire, autre)

Motifs de votre déplacement

— Pour quelle raison avez-vous contacté la sous-préfecture de Montdidier?

- Demande de renseignement
- Carte grise
- Permis de conduire
- Association
- Relations avec les collectivités locales
- Autre (Précisez) :

PREPARER VOTRE VENUE

— Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès (horaires...) ?

- Oui
- NON

— Comment avez-vous trouvé les informations sur ces conditions d'accès ?

Sur le site internet

Lors d'une demande de renseignement par téléphone

Grâce à l'affiche apposée à l'entrée de la sous-préfecture

Autre (Précisez):

Avez-vous trouvé ces informations sur les conditions d'accès

Très facilement

Plutôt facilement

Assez difficilement

Très difficilement

Les horaires d'ouverture de la sous-préfecture sont-ils adaptés à vos besoins ?

- Oui
- Non

Si non, quelles évolutions seraient nécessaires, selon vous ?

Réaliser vos démarches

A votre arrivée en sous-préfecture, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur ?

Oui

Non

7) Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été :

Nul
Inférieur à 10 minutes

Compris entre 10 et 20 minutes
Supérieur à 20 minutes

8) Jugez-vous les espaces d'accueil et d'attente :

- Très agréables
- Assez agréables

- Peu agréables
- Pas du tout agréables

Avez-vous des suggestions d'amélioration ?

9) Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches?

Oui

Non

Quelles évolutions pourraient faciliter vos démarches ?

Les autres modes d'accueil

10) Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter la sous-préfecture:

– Par téléphone : Oui Non

Si oui :

1) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

oui

Non

2) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– Par courriel ou courrier : Oui Non

Si oui :

3) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui

Non

4) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– En vous déplaçant en sous-préfecture : Oui Non

Si oui :

5) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui

Non

- 6) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

Suggestions/ Réclamations

Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil à la sous-préfecture?

Note /5 en fonction du degré de votre satisfaction de l'accueil :

Merci de nous avoir consacré du temps



Mai 2015

SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

Téléphone

Enquête de satisfaction auprès des usagers (téléphone)

Vous êtes ? (élu, particulier, fonctionnaire, autre)

Motifs de votre appel

Pour quelle raison avez-vous contacté la sous-préfecture de Montdidier?

- Demande de renseignement
- Carte grise
- Permis de conduire
- Association
- Relations avec les collectivités locales
- Autre (Précisez) :

PREPARER VOTRE APPEL

Comment avez-vous trouvé nos coordonnées téléphoniques ?

Sur le site internet

Annuaire

Grâce à l'affiche apposée à l'entrée de la sous-préfecture

Autre (Précisez):

Avez-vous trouvé ces informations Très facilement

Plutôt facilement

Assez difficilement

Très difficilement

Les horaires d'ouverture de la sous-préfecture sont-ils adaptés à vos besoins ?

- Oui
- Non

Si non, quelles évolutions seraient nécessaires, selon vous ?

.....

Accueil réservé

Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été :

- Nul Supérieur à 30 secondes (dans ce cas préciser la durée)
 Inférieur à 30 secondes

Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches?

- Oui Non
Quelles évolutions pourraient faciliter vos démarches ?

Les informations qui vous ont été données vous ont elles parues claires:

- Oui Non (si non, précisez pourquoi)

Avez-vous obtenu les éléments de réponses qu vous recherchez ?

- Oui Non (si non, précisez pourquoi)

Les autres modes d'accueil

Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter la sous-préfecture:

– **Par téléphone :** Oui Non

Si oui :

7) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?
 oui Non

8) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?
.....

– **Par courriel ou courrier :** Oui Non

Si oui :

9) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?
 Oui Non

10) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?
.....

– **En vous déplaçant en sous-Préfecture :** Oui Non

Si oui :

11) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?
 Oui
 Non

12) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

Suggestions/ Réclamations

Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil à la sous-préfecture?

Quelle note (de 0 à 5) attribuez-vous à la qualité de l'accueil qui vous a été réservé lors de votre appel téléphonique :

Merci de nous avoir consacré du temps

SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

Enquête de satisfaction auprès des usagers

Questionnaire à nous renvoyer par courrier, par mail ou à déposer à l'accueil

Motifs de votre démarche en sous-préfecture

— Pour quelle raison vous êtes-vous adressé à la sous-préfecture de Montdidier?

- Demande de renseignement
 - Carte grise
 - Permis de conduire
 - Association
 - Relations avec les collectivités locales
 - Autre (Précisez) :
-

Conditions de réalisation de votre démarche

1) Avez-vous trouvé notre adresse ?

| | |
|---------------------|--------------------|
| Très facilement | Plutôt facilement |
| Assez difficilement | Très difficilement |

2) Comment avez-vous trouvé notre adresse ?

Indication portée sur un mail ou un courrier

Appel téléphonique dans nos services

Recherche annuaire

Recherche INTERNET

Dépôt direct de votre courrier dans notre boîte aux lettres (ou autre)

3) Etes-vous satisfait de la manière dont a été traitée votre demande ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

4) Le délai de réponse vous semble t-il satisfaisant ?:

OUI

NON

Si non, pourquoi ?

5) La réponse qui vous a été faite vous semble-t-elle claire ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

Les autres modes d'accueil

11) Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter la sous-préfecture:

– **Par téléphone :** Oui Non

Si oui :

13) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

oui

Non

14) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– **En vous déplaçant dans nos services :** Oui Non

Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

oui

Non

Avez-vous attendu plus de 15 minutes Oui Non

– **Par courriel :** Oui Non

Si oui :

15) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui

Non

16) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– **Par courrier :** Oui Non

Si oui :

17) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui

Non

18) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

Suggestions/ Réclamations

Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil à la sous-préfecture?

.....

.....

.....

NOTE attribuée à l'accueil

QUELLE NOTE (DE 0 A 5) ATTRIBUEZ-VOUS A LA QUALITE DE L'ACCUEIL QUI VOUS A ETE RESERVE LORS DE VOTRE DEMARCHE ?

Merci de nous avoir consacré du temps

Adresse postale : 7, rue Jean Dupuy BP 49 – 80500 Montdidier
Standard : 03.22.98.30.30 - Télécopie : 03.22.98.30.20 - Courriel : sp-montdidier@somme.gouv.fr
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30
Adresse Internet : <http://www.somme.gouv.fr>

SOUS-PREFECTURE DE MONTDIDIER

Enquête de satisfaction auprès des usagers

Questionnaire à nous renvoyer par mail

Motifs de votre démarche en sous-préfecture

— Pour quelle raison vous êtes-vous adressé à la sous-préfecture de Montdidier?

- Demande de renseignement
 - Carte grise
 - Permis de conduire
 - Association
 - Relations avec les collectivités locales
 - Autre (Précisez) :
-

Conditions de réalisation de votre démarche

2) Avez-vous trouvé notre adresse mail ?

| | |
|---------------------|--------------------|
| Très facilement | Plutôt facilement |
| Assez difficilement | Très difficilement |

2) Comment avez-vous trouvé notre adresse Mail?

Indication portée sur un mail ou un courrier

Appel téléphonique dans nos services

Recherche INTERNET

3) Etes-vous satisfait de la manière dont a été traitée votre demande ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

4) Le délai de réponse vous semble t-il satisfaisant ?:

OUI NON

Si non, pourquoi ?

6) La réponse qui vous a été faite vous semble-t-elle claire ?

Oui
Si non, pourquoi ?

Non

Les autres modes d'accueil

12) Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter la sous-préfecture:

– Par téléphone : Oui Non

Si oui :

19) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

oui Non

20) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– En vous déplaçant dans nos services : Oui Non

Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

oui Non

Avez-vous attendu plus de 15 minutes Oui Non

– Par courriel : Oui Non

Si oui :

21) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui Non

22) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

– Par courrier : Oui Non

Si oui :

23) Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui Non

24) Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos demandes/questions ?

Suggestions/ Réclamations

Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil à la sous-préfecture?

NOTE attribuée à l'accueil

QUELLE NOTE (DE 0 A 5) ATTRIBUEZ-VOUS A LA QUALITE DE L'ACCUEIL QUI VOUS A ETE RESERVE LORS DE VOTRE DEMARCHE ?

Merci de nous avoir consacré du temps

Adresse postale : 7, rue Jean Dupuy BP 49 – 80500 Montdidier
Standard : 03.22.98.30.30 - Télécopie : 03.22.98.30.20 - Courriel : sp-montdidier@somme.gouv.fr
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30
Adresse Internet : <http://www.somme.gouv.fr>

ANNEXE 3 : EXTRAIT DU PLAN D' ACTIONS 2013

| Engagement | Actions | Délai de réalisation | Agent chargé de la mise en oeuvre |
|--|--|----------------------|-----------------------------------|
| 1- Adapter nos horaires d'ouverture au regard des attentes des usagers | Reconduire les enquêtes usagers incluant une ou deux questions relatives aux horaires d'ouverture | Mai 2015 | M. HEDDAR |
| 2- Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services | Procéder à l'actualisation annuelle du guide de l'accueil et du guide politique qualité | Avril 2015 | M. HEDDAR |
| | Actualiser les documents « démarche qualité » mise en ligne sur le site INTERNET de la préfecture | Avril 2015 | M. HEDDAR |
| | Améliorer la signalétique extérieure | Continu | M. HEDDAR |
| 3- Orienter vers le bon service | RAS, niveau de qualité à maintenir | Continu | Tous |
| 4- Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite | Poursuivre les actions visant à sensibiliser les agents de l'accueil pour une prise en charge adaptée des personnes à mobilité réduite | Continu | M. HEDDAR |
| 5- S'adapter aux personnes en difficulté | Veiller à proposer systématiquement un accueil confidentiel aux personnes en difficulté | Continu | Tous |
| | Proposer aux personnes éprouvant des difficultés pour le faire d'éditer à leur place le certificat de non gage dont ils ont besoin | Continu | Tous |
| 6- Accueillir avec courtoisie et donner le nom de l'interlocuteur | RAS, niveau de qualité actuel à maintenir | Continu | Tous |
| 7- Faciliter la constitution des dossiers | RAS, niveau de qualité actuel à maintenir | Continu | Tous |
| 8- Veiller au confort des espaces d'accueil | Veiller à maintenir les espaces d'accueil (Sas d'entrée, porche, bureau d'accueil et abords extérieurs) en parfait état de propreté | Continu | Mme GALET |
| 9- Répondre clairement aux courriels et courriers | RAS, niveau de qualité actuel à maintenir | Continu | Tous |
| 10- Répondre aux courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés | Poursuivre le suivi des indicateurs de délais de réponse aux courriers | Continu | Tous |
| | Objectifs locaux 100% des réponses dans les 15 jours et délai moyen de réponse fixé à 6 jours | Continu | M. HEDDAR / Mme BERNARD |

| | | | |
|---|--|--------------|--|
| 11- Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés | Poursuivre le suivi des indicateurs de délais de réponse aux courriels | Continu | Tous |
| | Objectifs locaux maintenus (100% des réponses dans le délais de 5 jours et délai moyen de réponse fixé à 3 jours) | Continu | M. HEDDAR / Mme BERNARD |
| 12- Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries | RAS, niveau de qualité à maintenir | Continu | M. HEDDAR |
| 13- Répondre dans le délai de 15 jours ouvrés aux suggestions et réclamations | Poursuivre le suivi de délai de réponse aux suggestions et réclamations | Continu | M. HEDDAR |
| 14- Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats | Réaliser l'enquête annuelle de satisfaction selon les 4 canaux | Mai 2015 | M. HEDDAR / Mme BERNARD / Mme CROSNIER |
| | Afficher un résumé des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction | Mai 2015 | M. HEDDAR / M. LOMBARD |
| 15- Impliquer notre personnel dans l'amélioration de l'accueil | Communiquer avec le personnel sur le bilan 2014 et sur le plan d'actions 2015 | Mai 2015 | M. HEDDAR |
| | Impliquer le personnel dans la poursuite de la recherche d'amélioration de l'accueil | Continu | Mme VON TOKARSKI / M. HEDDAR / Mme BERNARD |
| 16- Organiser et mettre à jour notre documentation | Veiller à actualiser les informations données aux usagers | Continu | M. HEDDAR |
| | Veiller à retirer les informations périmées données aux usagers (tableau d'affichage) | Continu | M. HEDDAR / M. LOMBARD |
| | Repenser la disposition des informations apposées sur le tableau d'affichage | Continu | M. LOMBARD / M. HEDDAR |
| 17- Mesurer la performance avec une volonté d'amélioration continue | Mesurer la progression du nombre d'usagers accueillis quotidiennement et suivre le nombre d'usagers reçus sur rendez-vous et hors des heures d'ouverture au public | Continu | M. HEDDAR / Mme BERNARD |
| 18- Evaluer régulièrement nos pratiques | Repenser les modalités de réalisation de l'auto évaluation selon les préconisations du LNE (avec le concours d'une personne extérieure au service) | Juin 2015 | M. HEDDAR |
| 19- Réaliser un bilan annuel et lancer de nouvelles actions d'amélioration | Procéder à un bilan annuel à faire figurer dans le bilan d'activités et le communiquer à tous les agents | Janvier 2015 | M. HEDDAR |
| | Etablir un plan d'actions comportant de nouvelles actions pour 2013 et emportant l'approbation des agents | Avril 2015 | M. HEDDAR |