Les progrès d'ores et déjà réalisés

Accueil téléphonique (59000 appels reçus en un an)

C'est dans ce domaine que les efforts consentis ont été les plus intenses. Les résultats sont à la mesure des efforts entrepris.

Durant l'été 2014, des usagers se présentaient régulièrement à l'accueil parce qu'ils n'avaient pas réussi à joindre la sous-préfecture par téléphone, malgrè plusieurs essais. Nous avons fait procéder à une vérification complète de l'ensemble de l'installation téléphonique de la sous-préfecture. En fin d'année 2014, les lignes inutilisées ont été supprimées, les renvois vers des postes également inutilisés supprimés.

Un important travail a été mené en concertation avec l'ensemble du personnel qui a adopté d'autres modes de fonctionnement (message téléphonique systématique en cas d'absence, renvoi vers un collègue, utilisation des boites vocales, ...).

Des postes directs supplémentaires ont été mis à disposition des usagers pour les appels vers les services les plus sollicités (2/3 des appels pour permis, commissions médicales et cartes grises), et les plages horaires ont été élargis. Un agent supplémentaire a été affecté au standard en mai et un service civique a été recruté en septembre, en soutien à l'accueil téléphonique.

Une étude détaillée des appels reçus au standard durant 4 mois a par ailleurs permis de mieux cibler les réponses à apporter aux usagers et de mettre en place des actions de communication pour mieux faire connaître les numéros d'appel directs (mise à jour régulière du site dédié à la sous-préfecture de Dunkerque sur www.nord.gouv.fr, mail à l'ensemble des mairies de l'arrondissement, communication des numéros sur les courriers et les mails, …).

Résultats :

- En octobre 2014, 23 % des appels n'étaient pas traités (principalement parce que les postes étaient déjà occupés) et 25 % étaient décrochés en plus de 5 sonneries.

- En septembre 2015, seulement 8,8 % des appels ne sont pas traités et seulement 11 % sont décrochés en plus de 5 sonneries !

Plus aucun usager ne se présente à l'accueil en précisant qu'il n'a pas réussi à joindre la sous-préfecture par téléphone.

Accueil physique

La sous-préfecture accueille chaque jour environ 300 usagers. De nombreuses actions ont également été réalisées pour améliorer la qualité de cet accueil :

- des actions d'information et de communication portant sur les conditions d'accès et d'accueil, les horaires d'ouverture, les modifications ponctuelles de ces horaires, les périodes d'affluence, les délais de délivrance des titres, …

- des équipements ont été installés pour répondre aux suggestions des usagers (cabine photo-maton, photocopieur)

- des agents ont été formés à la langue des signes, des personnes ressources en langue étrangère ont été identifiées, …

- un guide de l'accueil a été réalisé et mis à jour. Il est destiné à aider les agents d'accueil dans leur mission et surtout à leur permettre de donner un maximum d'informations utiles aux usagers (coordonnées des autres services, démarche pour obtenir certaines pièces délivrées par d'autres services, notamment les permis de chasse, coordonnées du médiateur, liste de médecins agréés....).

- un service civique a été recruté pour aider les usagers dans leurs démarches. Il est à leur disposition dans le hall d'accueil, aux heures d'ouverture des bureaux.

Une enquête de satisfaction est actuellement en cours dans le hall de la sous-préfecture. En janvier dernier, lors d'une précédente enquête, 90 % des 191 usagers interrogés étaient satisfaits de l'accueil en sous-préfecture.

Accueil courriers/courriels

D'octobre 2014 à Septembre 2015, la sous-préfecture a reçu plus de 1600 mails dont 96,5 % ont obtenu une réponse en moins de 5 jours (2 jours en moyenne).

Dans ce domaine également, de nombreuses actions ont été réalisées. Une adresse unique a été créée et largement diffusée pour permettre aux usagers de contacter la sous-préfecture au sujet d'une demande de renseignements sur une démarche ou un dossier précis. Il s'agit de l'adresse sp-dunkerque-marianne@nord.gouv.fr Un suivi a été mis en place pour assurer à l'usager une réponse en moins de 5 jours, et dans toute la mesure du possible, en moins de 48 heures. L'enquête de satisfaction menée par mail de décembre 2014 à mars 2015 a démontré, s'il en était besoin, que cet autre mode de communication convenait tout à fait aux usagers, très satisfaits du contenu des réponses et des délais. 96 % d'entre eux ont d'ailleurs indiqué que la prochaine fois, ils nous contacteraient de nouveau par mail.

En matière de courriers, le même dispositif de suivi a été mis en place sur l'ensemble des courriers relevant du périmètre Marianne, c'est à dire, d'une manière assez générale, sur tous courriers ne relevant pas d'une procédure (sont ainsi exclus les demandes de cni, de permis, de certificats d'immatriculation,..).

400 courriers relevant de ce périmètre ont, au cours des 12 derniers mois, étaient adressés en sous-préfecture. 97 % d'entre eux ont reçu une réponse en moins de 15 jours (objectif Marianne) et dans un délai moyen de 5 jours.