

 <p>PRÉFET DU NORD Liberté Égalité Fraternité</p>	<p>Bilan d'enquêtes mystères par courriels de la préfecture du Nord/2021</p>	
<p>Objectif : Proposer un bilan et des résultats relatifs à l'enquête mystère courriel</p>		<p>MAJ :25/01/22</p>
<p>Date création 24/01/22</p>	<p>Auteur(e) : Sylvie Bordeau-Mura</p>	<p>Vérifiée par : NC</p>
<p>Acteurs-Intervenants : Référent qualité</p>		

Contexte : Des enquêtes mystères par courriels ont été faites durant la période suivante : 25 octobre 2021- 18 novembre 2021. Quatre directions ont été consultées ainsi qu'un service du SGCD 59.

Pour rappel le référentiel Qual-e-pref impose un délai de réponses d'un maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète :- soit par une réponse sur le fond,- soit par une réponse d'attente indiquant les délais.

Les entités consultées sont les suivantes :

* Direction de l'Immigration et de l'Intégration (DII) : - bureau de l'admission au séjour ; - la plateforme interdépartementale de la naturalisation ; - le bureau de l'Asile ; - le bureau de la lutte contre l'immigration irrégulière.

* Direction de la Réglementation et de la Citoyenneté (DRC) : - le bureau de la réglementation générale et de la circulation routière (BRGCR) ; - le bureau de la citoyenneté ; - le centre expertise et ressources titres (CERT) permis conduire.

* Direction des Relations avec les Collectivités Territoriales (DRCT) : - le bureau de l'intercommunalité et des finances locales (DRCT2) ; - le bureau des institutions locales (DRCT3) ; - le bureau de l'urbanisme et de la maîtrise foncière (DRCT4).

* Direction de la coordination des politiques interministérielles : le bureau des relations avec les usagers (BRU).

* Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD) du Nord :service des ressources humaines (SRH).

15 courriels ont été envoyés dans ces différents services dont 2 au CERT et 2 au SRH. 13 réponses reçues : 9 sont des réponses automatiques d'enregistrement de la demande avec indication d'une réponse dans les meilleurs délais,.

A noter que 5 courriels n'ont pas reçu de réponse individuelle. 3 d'entre eux ont reçu des accusés de réception (du webmestre) et 2 ni réponse, ni accusé de réception.

Réponse auto sous 24h	Taux
Nombre d'AR sous 24h	46,67 %
Pas d'AR	53,33 %

Satisfaction ?	Taux
Très bien	66,67 %
Pas mesurée	33,33 %

Délais pour la réponse	Taux
Nombre de réponse en 24h ou moins	60,00 %
Nombre de réponse en +24h	6,67 %
Pas de réponse	13,33 %

Les services concernés par les réponses automatiques mais sans suite:

- DII /le bureau du séjour ;

- DRC : le BRGCR et le CERT.

Les services sans aucune réponse : - DRCT2 ; - DRCT4.- SGCD/le service RH : aucune réponse personnelle

Les services sans réponse automatique mais ayant transmis une réponse personnalisée :

- DII/bureau de l'asile réponse claire et précise en 24 heures ;
- DII/GUDA réponse claire et précise le jour même ;
- DRC/CERT réponse claire et précise le jour même ;
- DRCT3 : réponse claire et précise en 24 heures

Les services avec réponse automatique et réponse personnalisée :

- DII PF naturalisations : réponse le jour même ;
- DCPI/BRU : réponse sous 24 heures ;
- DCPI/BRU : réponse sous 24 heures ;
- DRC/bureau de la citoyenneté : réponse sous 72 heures.

Tableau bilan courriel DCPI-BRU

Les résultats de ce bureau sont de très bon niveau. La marge d'amélioration se situe essentiellement sur **la mise en place d'AR automatisés sur toutes les boîtes fonctionnelles**. En outre, dans l'attente du CLU et en particulier de l'audit, des mails type de réponse devront être rédigés ou formalisés pour répondre aux questions les plus posées.

Direction	Service	date d'envoi	Réponse auto le jour même	Date de réponse manuelle	nbre de jours pour la réponse	politesse	réponse claire et précise	Satisfaction ?	Commentaires
DCPI	BRU	26/10/21 1	OUI	27/10/21	1	oui	oui	TB	très bonnes explications
	BRU 2	25/10/21 1	OUI	26/10/21	1	oui	oui	TB	pièces justificatives / procédure données

Tableau bilan courriel DII

La marge d'amélioration se situe essentiellement sur les mails types envoyés par les bureaux et la mise en place d'AR automatisés sur toutes les boîtes fonctionnelles. Il conviendra de leur demander de bien rédiger des formules de politesse introductives et conclusives. Dans l'attente du CLU et en particulier de l'audit, des mails type de réponse devront être rédigés pour répondre aux questions les plus posées.

Direction	Service	date d'envoi	Réponse auto le jour même	Date de réponse manuelle	nbre de jours pour la réponse	politesse	réponse claire et précise	Satisfaction ?	Commentaires
DII	Séjour	26/10/21	OUI		aucune réponse				Réponse automatique mais pas de réponse personnalisée
	Natu	25/10/21	NON	25/10/21	0	oui	oui	TB	
	Asile	26/10/21	NON	27/10/21	1	oui	oui	TB	renvoi sur un lien
	Guda	26/10/21	NON	26/10/21	0	oui	oui	TB	

Tableau bilan courriel DRCT pref-secretariat-drct@nord.gouv.fr

La marge d'amélioration se situe essentiellement sur les mails types envoyés par les bureaux et la mise en place d'AR automatisés sur toutes les boîtes fonctionnelles. Il conviendra de leur demander de bien rédiger des formules de politesse introductives et conclusives. **La mise en place d'AR automatisé est obligatoire.**

Direction	Service	date d'envoi	Réponse auto le jour même (AR)	Date de réponse manuelle	nombre de jours pour la réponse	politesse	réponse claire et précise	Satisfaction ?	Commentaires
DRCT	DRCT 2 demande de subvention	02/11/21	NON		aucune réponse				aucune réponse
	DRCT3 bureau des institutions locales	25/10/21	NON	26/10/21	1	oui	oui	TB	renvoi sur plusieurs liens
	DRCT4 bureau de l'urbanisme	02/11/21	NON		aucune réponse				aucune réponse

Tableau bilan courriel DRC

La marge d'amélioration se situe essentiellement sur **les mails types envoyés par les bureaux**, il conviendra de leur demander de bien rédiger des formules de politesse introductive et conclusive. Les attentes en matières d'AR listées en fin de document peuvent servir d'exemple. Concernant les accusés de réception les consignes à respecter pour se conformer aux attentes du référentiel sont indiqués en fin de document.

Direction	Service	date d'envoi	Réponse auto le jour même (AR)	Date de réponse manuelle	nombre de jours pour la réponse	politesse	réponse claire et précise	Satisfaction ?	Commentaires
DRC	BRGCR	26/10/21	OUI	26/10/21	0	-	-	TB	Renseignements donnés dans la réponse automatique
	Citoyenneté	25/10/21	NON	28/10/21	3	oui	oui	TB	renvoi sur la maison des associations
	CERT	26/10/21	NON	26/10/21	0	oui	oui	TB	renvoi sur le site ANTS
	CERT 2	26/10/21	OUI	26/10/21	0	-	-	TB	Renseignements donnés dans la réponse automatique

Tableau bilan courriel SGCD - SRH**Aucune réponse n'a été apportée aux questions, l'AR est celui du webmestre (BRU)**

Dans l'attente du CLU et en particulier de l'audit, des mails types de réponse devront être rédigés ou formalisés pour répondre aux questions les plus posées. Les attentes en matières d'AR listées ci-après peuvent servir d'exemple.

Les mails concernaient une demande d'apprentissage et une candidature spontanée. Ils ont été transmis par le webmestre au secrétariat SGCD. Une instruction a été communiquée au BRU sur les boîtes fonctionnelles à utiliser désormais.

Direction	Service	date d'envoi	Réponse auto le jour même	Date de réponse manuelle	nbre de jours pour la réponse	politesse	réponse claire et précise	Satisfaction ?	Commentaires
SGCD	RH	26/10/21	OUI attention réponse du webmestre		aucune réponse				Réponse automatique mais pas de réponse personnalisée
	RH2	25/10/21	OUI attention réponse du webmestre		aucune réponse				Réponse automatique mais pas de réponse personnalisée

BILAN GLOBAL :

- des mails types de réponse devront être rédigés ou formalisés pour répondre aux questions les plus posées.
- il conviendra de bien rédiger des formules de politesse introductives et conclusives
- La mise en place d'AR automatisé est obligatoire.
- Les transferts de courriel devront être faits sur les boîtes fonctionnelles dédiées.
- les réponses devront être apportées dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète :- soit par une réponse sur le fond,- soit par une réponse d'attente indiquant les délais