



## FICHES « AIDEZ-NOUS A AMELIORER VOTRE ACCUEIL »

### PREFECTURE DU NORD

### BILAN 2015

Les usagers de la préfecture du Nord ont la possibilité, par le biais de fiches « Aidez-nous à améliorer votre accueil à la préfecture », de donner leur avis sur la qualité de l'accueil des services préfectoraux, faire part de leurs suggestions pour l'améliorer, voire déposer une réclamation.

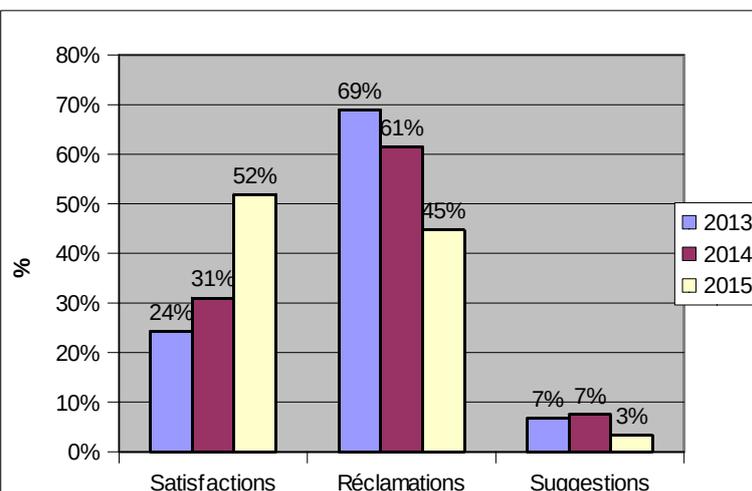
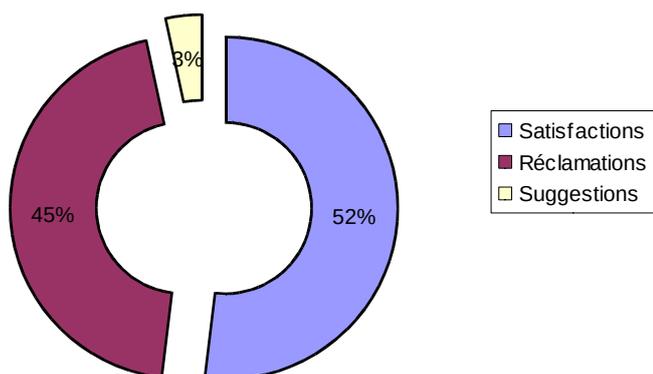
Proposées en libre service dans le hall d'entrée de la préfecture, ces fiches, complétées et remises dans une urne prévue à cet effet, sont relevées par le chef de projet qualité et donnent lieu, notamment quand elles s'apparentent à une réclamation, à une prise de contact avec leur rédacteur : envoi d'un courrier / courriel en réponse ou entretien téléphonique.

Les observations des usagers sont régulièrement communiquées aux chefs de service concernés. Elles font l'objet de réflexions en interne pour apporter, selon la nature et la complexité de leur mise en œuvre, les améliorations souhaitées.

## VOLUME ET NATURE DES FICHES COLLECTEES EN 2015

Le chef de projet qualité a relevé et procédé au traitement de 208 fiches. On y recense 93 réclamations, 108 satisfactions et 7 suggestions.

Nature des fiches déposées  
Répartition en %



## 1- LES RECLAMATIONS

En 2015, les usagers ont déposé 93 fiches de réclamation portant sur divers sujets : contestation des pièces justificatives exigées, refus d'accorder un accès prioritaire, délais d'attente jugés trop longs, renseignements incomplets ou incorrects, discourtoisie des agents, etc.

### Répartition (en%) des 93 fiches de réclamation selon leur objet

Modalités d'accueil : horaires d'ouverture, conditions d'accueil, accessibilité, etc.	20,4 %
Qualité de l'information donnée	17,2 %
Qualité de l'accueil aux guichets	19,4 %
Modalités de réalisation de la démarche administrative : pièces justificatives demandées, type de procédure, etc.	24,7 %
Délai d'attente sur site et/ou délai de traitement du dossier	16,1 %
Locaux : équipements mis à disposition, signalétique, propreté, etc.	2,2 %

Ces réclamations sont traitées dans les meilleurs délais : 85 % d'entre elles font l'objet d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés.

## 2 – LES SATISFACTIONS

108 fiches complétées en 2015 font état des compliments émis sur la qualité du service rendu.

Les usagers y décrivent des agents d'accueil « très polis », « souriants et agréables », faisant preuve de disponibilité et de bienveillance. Cette année encore, l'organisation et l'efficacité suscitent des félicitations.

## 3 – LES SUGGESTIONS

7 fiches formulent des suggestions en vue d'améliorer les conditions d'accueil.

Elles ont principalement pour objet les modalités encadrant les démarches administratives et les locaux. Ces suggestions sont communiquées aux chefs de service concernés.

## AMELIORATIONS DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL APPORTEES EN 2015

De nombreux projets concourant à l'amélioration de l'accueil des usagers et à la modernisation des démarches ont été mis en œuvre au sein de la préfecture du Nord en 2015.

- **Obtention du label Qualipref 2.0**

L'organisme privé de certification Afnor (Association Française de Normalisation) a décerné le 15 décembre 2015 à la préfecture du Nord le label Qualipref 2.0, reconnaissant notamment l'engagement de ses services depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration et de modernisation constante de la qualité et de la performance du service rendu à ses usagers.

Ce label reprend tous les engagements du label Marianne (obtenu en 2013) et élargit la notion d'accueil de l'utilisateur à l'ensemble des services de la préfecture. Il prend par ailleurs en compte les évolutions et les besoins des usagers en matière de services dématérialisés.

Cette labellisation, fruit de la mobilisation et du travail de l'ensemble de ses agents, valide l'engagement de la préfecture à rendre de meilleurs services aux usagers, aux élus et aux professionnels, en améliorant l'information, l'accueil et le traitement des demandes par une offre de services numériques complémentaires aux modalités d'accueil sur site.

- **Un travail constant d'amélioration du délai de production des titres.**

Pouvoir délivrer à l'utilisateur ses documents dans les meilleurs délais possibles est une préoccupation constante de la préfecture du Nord. En ce qui concerne les cartes nationales d'identité (CNI), un travail d'optimisation de nos procédures, tant en interne qu'avec nos partenaires externes (exemple : mairies), a permis une réduction du délai d'instruction de ce titre en 2015 (de 25 à 33 jours en avril 2015 contre un délai moyen de 6 jours en avril 2016)

- **Une relation dématérialisée renforcée avec les usagers grâce au développement de nouveaux services numériques**

Afin de limiter les déplacements des usagers en préfecture et de faciliter leurs démarches, la préfecture du Nord est engagée dans le développement des télé-procédures et de recours aux nouvelles technologies.

Des actions nouvelles ont été mises en œuvre en 2015 :

- la possibilité de saisir l'administration par voie électronique (SVE) pour certaines démarches,
- la promotion de l'outil de télé-déclaration « Votre association 100 % en ligne » qui permet à l'utilisateur de gérer à distance toutes les démarches liées à la vie de son association,
- la possibilité donnée aux étudiants étrangers de pouvoir prendre leur rendez-vous en ligne,
- dans le domaine des titres de séjour, un projet d'information automatique des usagers par SMS de la disponibilité du titre est développé. Ce dispositif sera expérimenté au cours de l'année 2016.

- **Une attention portée à la qualité de l'information numérique et à la facilité de la navigation en ligne**

La fiabilité des informations disponibles sur le site internet de la préfecture est un souci constant, tout comme son ergonomie.

Dans cette logique, des mises à jour régulières sont réalisées, un co-marquage est opérationnel entre le site de la préfecture et le site service-public.fr (synchronisation des données) et la foire aux questions (FAQ) a fait l'objet d'une refonte. Par ailleurs, les situations exceptionnelles (fermeture exceptionnelle, événement particulier) sont relayées sur le site internet de la préfecture et ce dans un délai le plus réduit possible.

- **Une utilisation accrue des réseaux sociaux**

Le préfet du Nord dispose d'un compte Facebook et Twitter. L'utilisation régulière et active des réseaux sociaux permet en particulier à la préfecture d'assurer une information factuelle rapide du grand public en cas d'événement majeur ( intempéries, accident industriel). Lors des attentats tragiques de novembre 2015, la préfecture a ainsi fait usage des réseaux sociaux.

- **Un renforcement des dispositifs matériels et des règles de sécurité pour garantir le maintien de l'ordre public**

A la suite des attentats de novembre 2015, un contrôle d'accès sécurité des usagers a été mis en œuvre à l'entrée de la préfecture.

- **La création d'un comité local des usagers**

La préfecture a, en outre, installé, en juin 2015, un comité des usagers, instance de concertation et de proposition en matière d'accueil ou d'organisation pour les services de la préfecture. Il associe notamment les représentants des usagers, des collectivités territoriales et des professionnels.

- **L'accueil de volontaires du service civique au service des usagers**

Le service civique a été instauré par la loi du 10 mars 2010 et permet à un jeune âgé de 16 à 25 ans d'effectuer une mission d'intérêt général au service de la collectivité. La préfecture du Nord s'est engagée en 2015 dans la démarche et a souhaité accueillir des jeunes pour exercer des missions de médiation et d'accompagnement des usagers (accueil, orientation).