

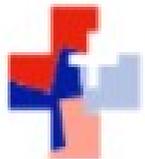


Comité Local de l'amélioration continue

Lundi 27 novembre 2023

14h en salle Jean MOULIN



**SERVICES
PUBLICS+** 

- Accueil café
- Visite du bureau de l'acquisition à la naturalisation française
- Tour de table de présentation des membres du comité
- Présentation des nouveaux engagements Services Publics +
- Présentation des résultats des réclamations, des enquêtes satisfaction des usagers
- Information sur l'évolution de la qualité en Essonne
- Présentation de la stratégie éditoriale
- Échanges entre les membres du CLU

Les nouveaux engagements Services Publics + (SP+)



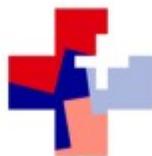
L'ensemble de l'administration territoriale de l'État (ATE) s'engage dans le programme de Services Publics + (SP+).

Le périmètre comprend :

- la Préfecture,
- les Sous-préfectures,
- la Direction départementale territorial (DDT)
- la Direction départementale de la protection des populations (DDPP)
- la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
- le Secrétariat général commun départemental (SGCD)

Le **comité local de l'amélioration continue (CLAC)** est composé des administrations de l'État, sous l'autorité du Préfet, réunies en un seul lieu pour échanger avec les représentants des associations.

SERVICES PUBLICS



Les agents publics s'engagent pour des services

- + proches
- + simples
- + efficaces



Vous aussi, donnez votre avis sur les services publics

NOS ENGAGEMENTS

- 1** Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le droit à l'erreur*
- 2** Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics
- 3** Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle
- 4** Votre demande est traitée dans les **délais** annoncés
- 5** Vous disposez d'une **information** claire, simple et accessible
- 6** Vous avez accès à nos résultats de **qualité de service**
- 7** Votre avis est pris en compte pour **améliorer** le service rendu
- 8** Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur **l'environnement**

* dans les conditions prévues par la loi

Analyse des suggestions et réclamations

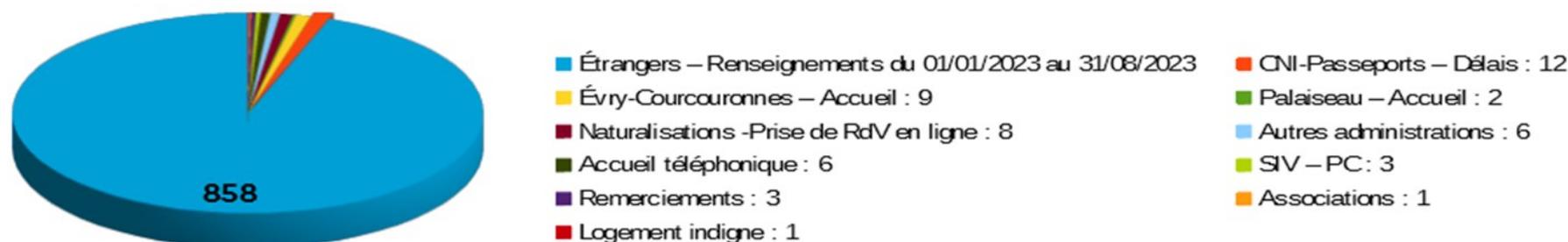
Les usagers peuvent exprimer leurs suggestions-réclamations soit :

- par courrier,
- par courriel reçus dans les boîtes aux lettres électroniques :
pref-reclamation-suggestion@essonne.gouv.fr
ou pref-sp-etampes@essonne.gouv.fr
- ou rédigées sur une fiche et déposées dans l'urne prévue à cet effet sur chacun des sites.

Le site d'Évry-Courcouronnes gère la boîte fonctionnelle « suggestions-réclamations » concernant l'arrondissement d'Évry-Courcouronnes et de Palaiseau. Le site d'Étampes traite l'intégralité des suggestions-réclamations de son arrondissement.

Analyse des suggestions et réclamations

Suggestions- Réclamations ÉVRY-COURCOURONNES & PALAISEAU du 01/09/2022 au 31/08/2023



Pour la période de septembre 2022 à septembre 2023, les réclamations portent principalement sur le suivi et/ou renseignement des dossiers des usagers étrangers. Cette augmentation est due à l'augmentation du délai de traitement des dossiers.

=> **Action corrective** : Les services du séjour des étrangers ont mis en place des agents dédiés pour répondre rapidement aux courriels envoyés par les usagers.

Enquête satisfaction des usagers - Evry

L'enquête s'est déroulée entre le 2 et 20 octobre 2023. 303 usagers ont répondu à l'enquête.



LA QUALITÉ DE L'INFORMATION À DISPOSITION DES USAGERS

69%

Qualité de informations sur internet

71%

Qualité des informations par téléphone

63%

Qualité des informations par courrier

70%

Qualité des informations par e-mail



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

77%

Qualité de l'accueil général

80%

Qualité de l'accueil au guichet

83%

Qualité du service au Point d'Accueil Numérique

76%

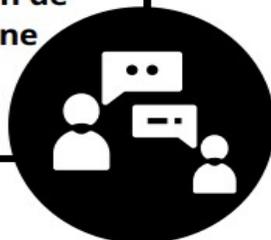
Qualité du service au Point d'Accueil Numérique étrangers

76%

Qualité de l'accueil PMR

70%

La qualité de la communication de l'État en Essonne



72%
DES
USAGERS
SONT
SATISFAITS

Enquête satisfaction des usagers - Evry

La satisfaction globale des usagers de la préfecture d'Evry-Courcouronnes enregistre une baisse de 11 points par rapport à l'année 2022 avec 72% contre 84 %.

Elle est inférieure à la moyenne des 75 % prévue par le référentiel.

Des actions correctives vont être mises en place pour améliorer cet accueil :

- Rappel à tous les services la procédure de traitement des courriers, des courriels et des appels téléphonique.
- Mise à jour et simplification de certaines rubriques du site internet notamment le bloc « accueil des étrangers »
- Création d'un service de la relation à l'utilisateur qui rassemblera l'ensemble des canaux d'accueil numérique, physique et téléphonique pour assurer un accueil de qualité.

Enquête satisfaction des usagers - Etampes

L'enquête s'est déroulée entre le 2 et 20 octobre 2023. 123 usagers ont répondu à l'enquête.



LA QUALITÉ DE L'INFORMATION À DISPOSITION DES USAGERS

84%	Qualité de informations sur internet
83%	Qualité des informations par téléphone
94%	Qualité des informations par courrier
97%	Qualité des informations par e-mail



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

96%	Qualité de l'accueil général
96%	Qualité de l'accueil au guichet
100%	Qualité de l'accueil France Service
97%	Qualité de l'accueil PMR

91%	La qualité de la communication de l'État en Essonne
-----	---



93%
DES
USAGERS
SONT
SATISFAITS

La satisfaction globale des usagers de la SP d'Etampes est très satisfaisante avec un taux de 93%.

Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

L'enquête s'est déroulée entre le 2 et 20 octobre 2023. 159 usagers ont répondu à l'enquête.



LA QUALITÉ DE L'INFORMATION À DISPOSITION DES USAGERS

79%

Qualité de informations sur internet

69%

Qualité des informations par téléphone

63%

Qualité des informations par courrier

71%

Qualité des informations par e-mail



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

87%

Qualité de l'accueil général

92%

Qualité de l'accueil au guichet

89%

Qualité du service au Point d'Accueil Numérique

82%

Qualité de l'accueil PMR

91%

La qualité de la communication de l'État en Essonne



83%
DES
USAGERS
SONT
SATISFAITS



Enquête satisfaction des usagers - Palaiseau

La satisfaction globale des usagers de la SP de Palaiseau est satisfaisante avec un taux à 83%, soit une hausse de 4 points par rapport à l'enquête de satisfaction de 2022 (79% taux global de satisfaction).

Des problématiques communes de la préfecture et de la sous-préfecture de Palaiseau apparaissent à savoir la qualité des informations transmises par téléphone, courrier et courriel. **Les actions sont mises en place de façon collective.**

Enquête mystère téléphonique - 2023

Une enquête mystère a été réalisée du 2 octobre au 24 octobre 2023.

22 appels mystère ont été émis.

2 points sensibles :

-> les sonneries sonnent dans le vide lorsque l'utilisateur appelle. Les agents du standard sont déjà en ligne mais les usagers n'ont pas cette information et peuvent imaginer un standard fantôme.

Action corrective => Mise en place d'un serveur vocal interactif en 2024 avec le délai d'attente connu pour l'utilisateur.

-> Le choix 2 pour le renseignement téléphonique étranger est encore proposé alors que le service n'est pas actif.

Action corrective => Changer le message en précisant la rubrique pour accéder aux informations sur le site des services de l'Etat en Essonne.

Information sur l'amélioration des services

→ Nouvelle signalétique en préfecture plus dynamique et plus accessible avec des lignes de couleur

-> Préfecture expérimentatrice de l'intelligence artificielle pour les réponses apportées aux expériences des usagers de la plateforme SP+ « Je donne mon avis ».

-> Réorganisation de la page « prendre un RDV » sur le site internet de la préfecture

-> Nouvelle application plus ergonomique pour prendre un RDV avec rappel du RDV 48 heures avant

A venir pour 2024 :

→ Création d'un service dédié à la relation à l'utilisateur

→ Mise en place d'un serveur vocal interactif qui permettra d'accéder directement au service concerné et de connaître son délai d'attente.

→ Installation d'une fontaine à eau à l'accueil de la préfecture d'Evry-Courcouronnes

-> Nouvelle sous-préfecture à Palaiseau

Présentation de la stratégie éditoriale

Pour rappel, la stratégie éditoriale de la préfecture de l'Essonne est impulsée par la cellule communication du Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle, et validée par le corps préfectoral.

L'objectif principal est la **valorisation**, en lien avec l'ensemble des services de l'État du département (préfecture et service déconcentrés de l'État), **de toutes les politiques publiques et actualités gouvernementales et départementales**. La déclinaison territoriale de la communication concernant les grandes politiques nationales est ainsi réalisée avec l'appui des services concernés.

La communication s'attache également à territorialiser et personnaliser sa stratégie en fonction du territoire et des thématiques plus spécifiques qui s'y raccroche, qui sont donc davantage mises en valeur sur l'année que cela soit auprès de la presse ou bien sur les réseaux sociaux.

La cellule communication, sous la direction du préfet, prévoit et gère la communication de crise à destination de la presse et du grand public. En centralisant toutes les informations essentielles autour du préfet, via le site internet de la préfecture, les réseaux sociaux et les relations presse, la communication de crise permet ainsi l'incarnation de l'État et participe de la résilience de la population tout en informant en tant réel.

Présentation de la stratégie éditoriale

Pour l'année 2024, la stratégie éditoriale de 2023 est reconduite et renforcée, toujours dans l'objectif de recréer du liant entre les services de l'État et les habitants du département de l'Essonne avec un contenu retravaillé tant sur le fond que sur la forme en visant la production de contenu différent et novateur.

L'objectif sera de se focaliser sur le lien État - administré afin de montrer l'engagement des services de l'État au service du département, et de mettre en valeur l'ensemble des missions de service au public et d'appui au territoire en capitalisant notamment sur les événements à venir tels que les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

L'ouverture de nouveaux réseaux sociaux ou bien encore la production d'un contenu plus dynamique et en rupture sont également à l'étude, ainsi qu'un sondage visant à connaître les attentes en envie des administrés de l'Essonne en termes d'information qu'ils souhaiteraient retrouver sur les différents supports des services de l'État en Essonne.



Échanges avec les membres du comité



Merci de votre attention