



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

Préfecture du Rhône

Préfecture du Rhône Direction de la performance et de la logistique

Comité local des usagers

25 juin 2019

1/ Présentation du bilan d'actions qualité 2018

2/ Présentation du plan d'actions qualité 2019

- démarche de labellisation Qual-e-pref
- programme « transparence »

3/ Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers

4/ Examen de courriers et courriels types

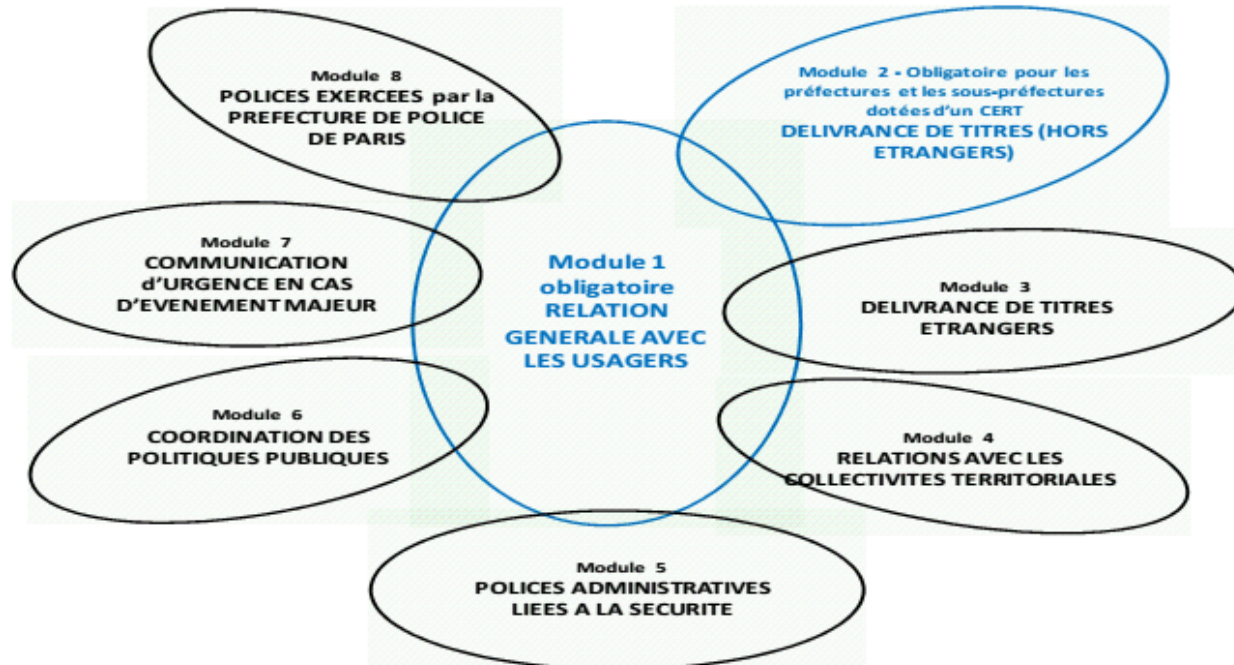
5/ Questions diverses

1/ Présentation du bilan d'actions qualité 2018

2/ Présentation du plan d'actions qualité 2019

2/ Le référentiel Qual-e-pref

Le module 1 « RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS » OBLIGATOIRE + 1 module métier pour être labellisé



Qui est concerné ?

- 100% des préfectures
- 100% des sous-préfectures dotées d'un CERT

Pour les sous-préfectures sans CERT, l'engagement dans la démarche qualité reste facultatif.

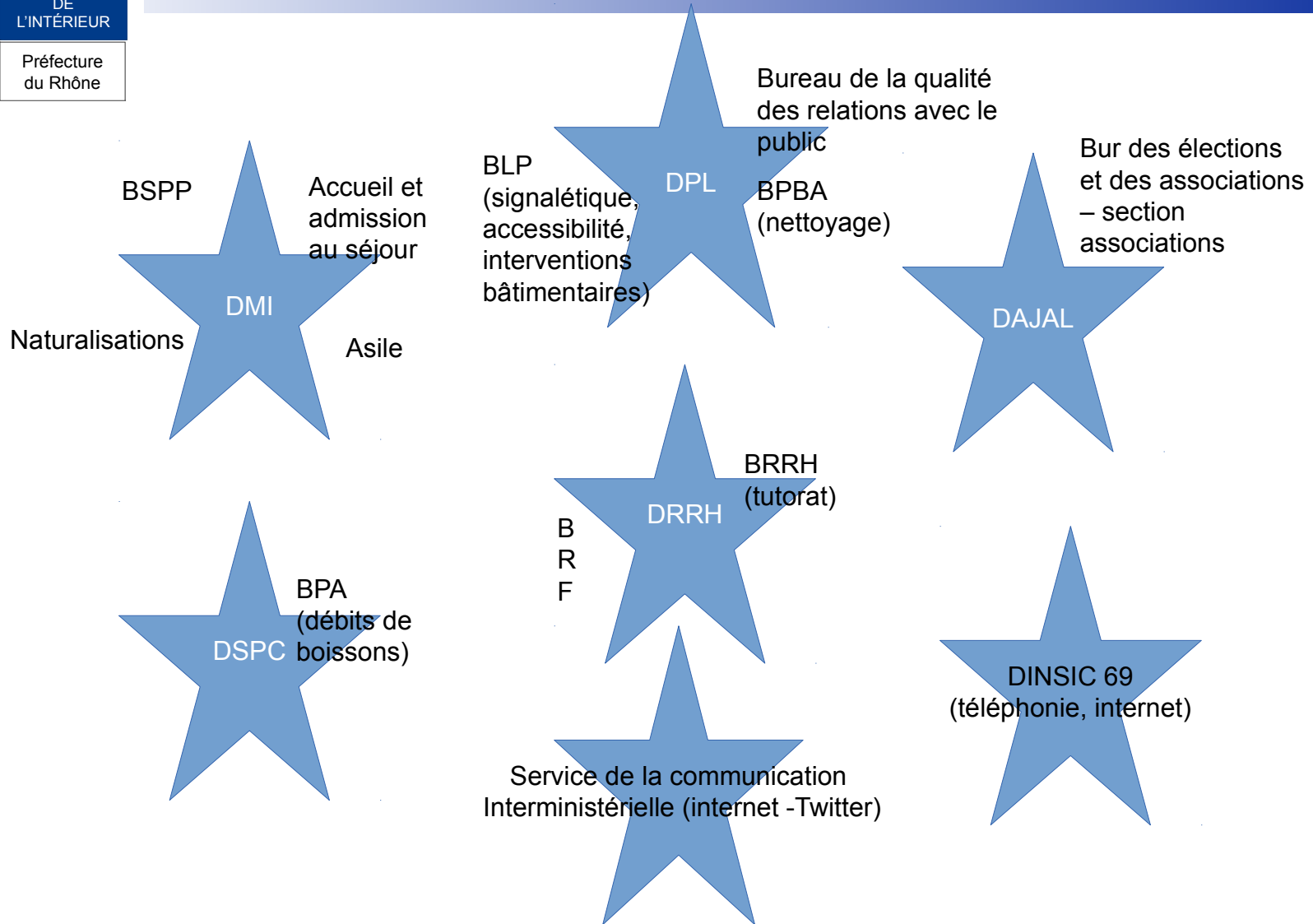
Quels modules retenir ?

- Module 1 obligatoire
- 1 module métier à minima.
 - Pour les sites dotés d'un CERT, le module 2 est obligatoire.

La préfecture du Rhône
est candidate sur les modules 1 et 2
au 1^{er} trimestre 2020

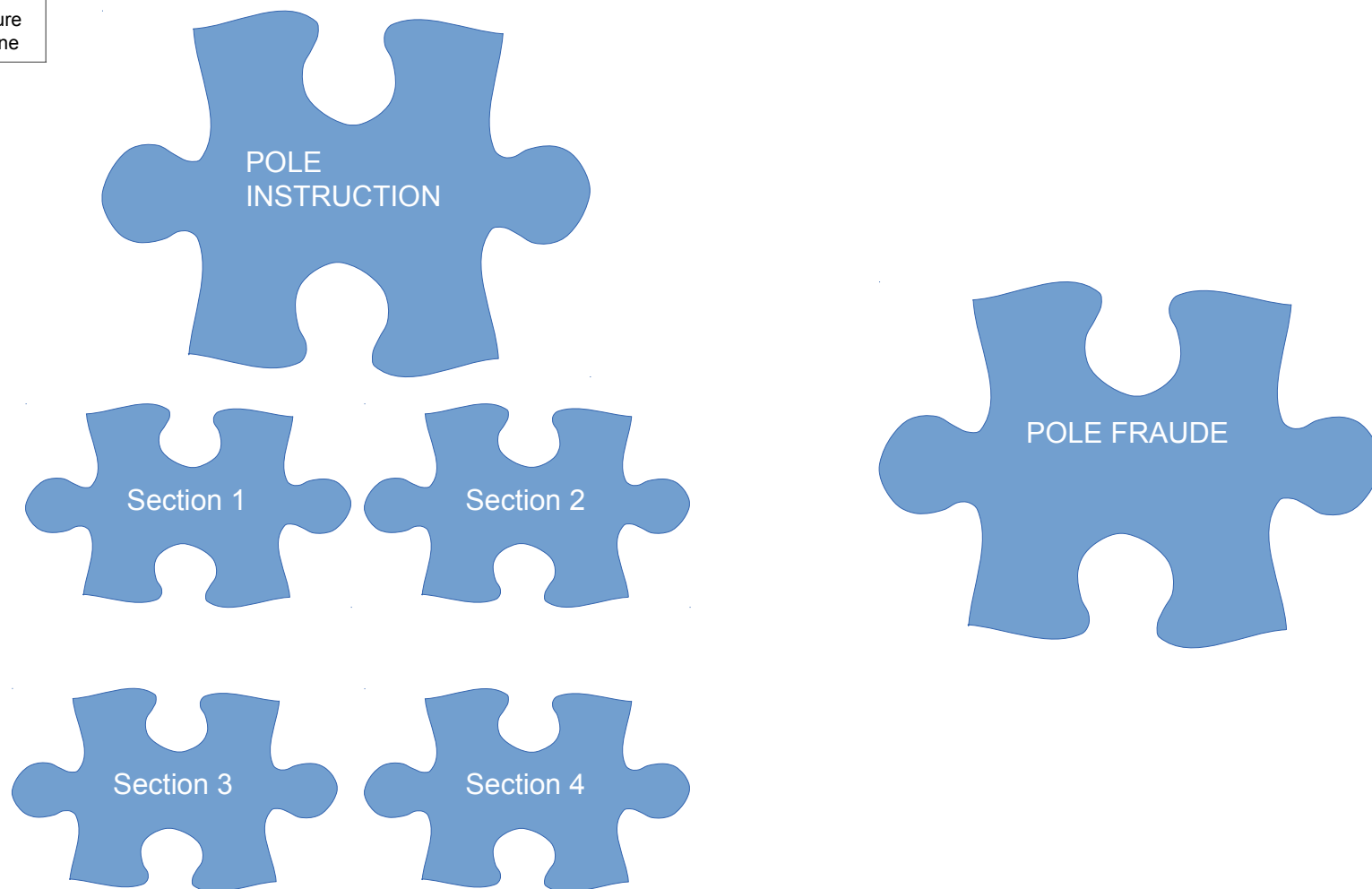
2/ Le périmètre de labellisation

Module 1 : relation générale avec les usagers



2/ Le périmètre de labellisation

Module 2 : CERT permis de conduire de Lyon



2/ Indicateurs qualité 2019



MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

Préfecture
du Rhône

Indicateurs	source/ Service	Périodicité	Valeur cible	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	MOYENNE 2019	Moyenne 2018
Taux de réponse aux courriels pour les demandes d'informations dans les 5 j. ouvrés	Tab suivi services	M	Objectif local = 95 %	59,9%	99,5%	100,0%	100,0%	99,4%	91,8%	98,0%
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	Tab suivi services	M	5 jours ouvrés	4,9	1,7	1,3	1,2	1,9	2,2	2,5
Taux de mise à jour du SVI* dans le délai de 3 jours ouvrés	Tab suivi	T	Objectif local = 95 %	0%					0%	0,0%
Taux d'appels aboutis	Indigo via Mémobox*	M	90%	83,4%					83,4%	70,6%
Taux de connexion au site internet	Indigo	M	5%	9,4%	8,9%	10,1%	9,5%	9,7%	9,5%	8,6%
Taux de mise à jour du site internet dans les délais	Màj directe par services	/	/	Mise à jour directe par le					/	/
Nombre d'utilisateurs connectés aux points numériques /jour	BQRP	M	/	38,55	36,65	37,29	39,43	40,20	38,4	47
Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés	Tab suivi services	M	Objectif local = 100 %	100%	100%	100%	0,0%	100%	80%	84,0%
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	Tab suivi services	M	15 jours ouvrés	1,2	2,88	1	19,5	5,63	6,04	14,13
Taux de réponse aux courriers dans le délai de 15 j. ouvrés	Tab suivi services	M	Objectif local = 100 %	NC	NC	100%	100%	100%	100%	NC
Délai moyen de réponse aux demandes d'info par courrier	Tab suivi services	M	15 jours ouvrés	NC	NC	13	2	2	5,67	NC
Nombre de connexion par mois sur les réseaux sociaux	Indigo	M	2%	4,5%	3,9%	3,8%	3,6%	1,7%	3,5%	3,70 %

2/ Le programme « transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics »

Le contexte

Le Président de la République s'est engagé à renforcer la transparence et l'efficacité des services publics fournis aux Français.

Cet engagement s'inscrit désormais dans le programme de transformation « Action publique 2022 », lancé par le Premier ministre en octobre 2017, qui vise notamment à assurer un meilleur service aux usagers tout en donnant plus de liberté d'agir pour les managers publics et leurs agents.

Il se traduit par l'obligation pour **tous les services publics en relation avec les usagers** (CAF, Gendarmerie, Tribunal, Service des Impôts, etc.), de publier, à horizon 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers.

Ce projet a été annoncé dès le premier **Comité Interministériel de la Transformation Publique** (CITP), le 1^{er} février 2018.

La transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers est, ainsi, **un marqueur fort de l'action du gouvernement** et des chantiers de transformation en cours.

2/ Le programme « transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics »



Nos résultats en clair

(résultats au 31 / 03 / 2019)



70 %

Taux de satisfaction
globale des usagers
pour la délivrance
des titres ⁽¹⁾

83 %



Taux d'appels
aboutis en
préfecture⁽⁵⁾

18 jour(s)



Délai moyen
de délivrance des
CNI-passeports⁽²⁾

12 jour(s)



Délai moyen de
délivrance des **permis
de conduire**⁽³⁾

5 jours



Délai moyen de délivrance des
certificats d'**immatriculation
des véhicules** (cartes grises)⁽⁴⁾

3,4/5



Score d'effort ressenti
par les usagers pour les
télé-procédures permis
de conduire et certificats
d'immatriculation des
véhicules (cartes grises)⁽⁶⁾



MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

Préfecture
du Rhône

3/ Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers

4/ Examen de courriers et courriels types



MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

Préfecture
du Rhône

5/ Questions diverses