

L'USAGER AU CŒUR

La politique qualité 2020-2021

700 000
usagers

La démarche qualité a été engagée dès 2010 au sein de la Préfecture de police avec le lancement de la politique ministérielle d'amélioration des relations avec les usagers. Cet engagement s'est traduit par l'obtention du label Qualipref 2.0 en 2015 pour l'ensemble des démarches liées à l'accueil du public.

Il est à noter qu'avant la crise sanitaire, 700 000 usagers en moyenne étaient reçus par an, dans 7 sites différents, répartis sur tout le territoire parisien relevant de la direction de la police générale.

Depuis 2019, les services de l'administration des étrangers sont engagés dans une nouvelle démarche de labellisation: Qual-e-pref, un référentiel qui s'adapte notamment à la dématérialisation des offres du service public. Cependant, sa démarche est plus large et entend avant tout replacer **l'usager au cœur** du service public.

INDICATEURS

MARQUANTS

DE L'ACTIVITE

EN 2020

Une enquête de satisfaction a été réalisée en octobre 2020 auprès d'un pannel de 1071 usagers interrogés.

Quelques résultats à retenir, avant de venir sur site :

83% des usagers avaient cherché à obtenir des informations sur le site internet « préfecture de Police ».

42% des usagers interrogés avaient envoyé une demande d'information par courriel. 84% des usagers étaient satisfaits de la réponse apportée.

Par ailleurs, une forte progression du canal numérique est constatée :

- Une hausse de +60% en 2020 des demandes d'usagers via le formulaire internet par rapport à 2019.
- Une hausse de +388 016 visites sur le portail du site internet PP : 3,12M en 2020 par rapport à 2,4M en 2019.
- Une importante progression de l'accueil téléphonique en 2020 : 3,35 fois plus d'appels en 2020 par rapport à 2019 (744 370 appels en 2020 par rapport à 170 820).

La politique qualité 2020-2021 s'adapte au contexte sanitaire

L'année 2020, marquée par la crise sanitaire a entraîné la suspension temporaire de la démarche de labellisation Qual-e-pref.

Au regard du contexte, le processus de labellisation sera réenclenché au sein de la Délégation à l'immigration une fois que le déploiement de l'ANEF sera avancé, de façon à ce que les services soient pleinement en capacité de tenir les engagements majeurs du référentiel.

Si la démarche qualité n'a pas constitué une mission prioritaire dans le contexte de crise sanitaire, elle a été néanmoins un levier important dans la réflexion pour l'amélioration de l'organisation des services en particulier dans l'adaptation de l'exercice des missions d'accueil, d'instruction et de délivrance des titres de séjour.

NOUVEAU

CALENDRIER

QUAL-E-PREF

Le nouveau calendrier de labellisation se décline en trois temps :

1. Envoi du dossier de candidature au mois de mars 2022.
2. Audit interne au début du mois d'avril 2022.
3. Audit externe par le cabinet SOCOTEC en juin 2022.

Le plan d'action 2021-2022

Dans ce contexte, la qualité des relations entretenue avec ses usagers est un enjeu fondamental. La politique qualité de la Délégation à l'immigration se définit autour de 3 axes majeurs en 2021 :



L'OFFRE DE SERVICES NUMERIQUES

La démarche qualité s'adapte au développement de services numériques aux usagers cela passera notamment par le déploiement de l'ANEF.



LE DEVELOPPEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Des canaux d'information et de communication renforcés et mieux articulés : site internet plus accessible, chatbot, service de gestion des courriels,



L'EXPERTISE METIER

Capitaliser sur le savoir-faire et le savoir-être des agents et garantir la fiabilité des prestations

L'ensemble des agents de la Délégation à l'immigration est ainsi engagé dans une dynamique visant à garantir une amélioration constante de la qualité des services rendus aux usagers de la direction.
