



PRÉFET DE LA RÉGION GUYANE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



BILAN QUALITE 2021

COMITE LOCAL DES USAGERS

25 Février 2022

**Secrétariat général des services de l'Etat/
Cellule Régionale de la Performance/
Frédérique Chancelier**

ORDRE DU JOUR

- **BILAN QUALITE**
 - **VOLUMETRIE**
 - **INDICATEURS QUALITE**
 - **RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION ET DES ENQUETES MYSTERE**
 - **PLAN D'AMELIORATION CONTINUE**
- **ZOOM SUR LA DEMATERIALISATION DES DEMARCHES**
 - **INTERVENTION DE MR RK chef de la plateforme d'instructions des titres de séjour étrangers et de la main d'œuvre étrangère**
- **ECHANGES AVEC LES REPRESENTANTS DES USAGERS**
 -

BILAN QUALITE

VOLUMETRIE 2021

- **46 465 VISITES POUR LE SITE VIGNON – TITRES DU MINISTERE DE L'INTERIEUR** dont
 - **21 860** pour des titres de séjour avec RDV
 - **16 647** pour des titres de séjour sans RDV
 - **3 350** pour des demandes d'ASILE et **940** pour des titres de voyage
 - **1088** pour des demandes de naturalisation
 - **945** pour ce qui relève de la sécurité routière
 - **305** pour le CERT – titres et laisser passer d'urgence
 - **104** émanant des communes
- 94 % des visiteurs à Vignon sont étrangers***

BILAN QUALITE

VOLUMETRIE 2021

- **LE POINT D'ACCUEIL NUMERIQUE A RECU 1226 USAGERS DEPUIS LE MOIS DE JUILLET 2021, DATE DE SA REOUVERTURE**
- **LE STANDARD TELEPHONIQUE A RECU 207 059 APPELS**
- **LE SITE INTERNET :**
 - **1 929 000 visites,**
 - **5 pages vues en moyenne,**
 - **pour un temps passé de 6:40 minutes.**

BILAN QUALITE

ENQUETES DE SATISFACTION : METHODOLOGIE

- **Les enquêtes se sont déroulées en septembre et octobre 2021**
- **Enquêtes physiques : adaptées à nos usagers par différence à d'autres formes d'enquêtes**
- **78 usagers se sont prêtés à cet exercice**
- **La grande majorité de nos usagers est constituée d'étrangers venant pour l'obtention d'un titre de séjour : un même usager va venir plusieurs fois**
- **D'autres enquêtes sont programmées début 2022**
- **En complément : une « machine » à Smiley est positionnée à l'accueil général**

BILAN QUALITE

ENQUETES DE SATISFACTION : LES RESULTATS

Taux de satisfaction globale vis-à-vis de l'accueil réservé	60%	59%
Taux de satisfaction prise en compte situation handicap	Pas de données	
Taux de satisfaction recherche d'information en préparation de la visite	64%	66%

BILAN QUALITE

ENQUETES DE SATISFACTION : LES RESULTATS

Taux de satisfaction courtoisie des agents d'accueil	72%	70%
Taux de satisfaction disponibilité des agents d'accueil	70%	72%
Taux de satisfaction clarté des agents d'accueil	60%	72%

BILAN QUALITE

ENQUETES DE SATISFACTION : LES RESULTATS

Taux de satisfaction orientation signalétique	60%	68%
Taux de satisfaction confort de l'accueil, propreté	72%	64%
Taux de satisfaction confidentialité	60%	60%

BILAN QUALITE

ENQUETES DE SATISFACTION : LES RESULTATS

Taux de satisfaction délai d'obtention du RDV	24%	51%
Taux de satisfaction délai d'attente	24%	49%
Taux de satisfaction usagers du PAN	Enquête programmée	

BILAN QUALITE

INDICATEURS QUALITE

- **Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés** **100 %**

- **Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés** **90 %**

- **Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations en jours** **0.5**

- **Taux d'appels aboutis** **60 %**

BILAN QUALITE

INDICATEURS QUALITE

-
-

Taux de connexions au site internet	45%
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	233 042
Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour	13

BILAN QUALITE

INDICATEURS QUALITE

-
-

Taux de réponses aux courriels de demande d'informations générales dans le délai de 5 jours ouvrés	100 %
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courriel	1

BILAN QUALITE

INDICATEURS QUALITE

- | | |
|---|-----------------|
| Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports T1 2021 | 14 JOURS |
| Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports T4 2021 | 34 JOURS |
| Taux de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT (indigo) pour mille | 2 |
| Taux de dossiers de fraude titres étrangers pour mille | 14 |
-

BILAN QUALITE

- **ENQUETES TELEPHONIQUES MYSTERE**
 - **100 % de prise en charge**
 - **95 % des appels sont reçus avec une formule d'accueil**
 - **84 % des appels sont clôturés avec une formule de congé**
 - **L'agent d'accueil est courtois à 84 %**
 - **L'agent d'accueil donne un renseignement de 1^{er} niveau à 63 %**
 - **Orientation sur les sites officiels si la demande porte sur une information générale**

PLAN D'AMELIORATION CONTINU

- **PLAN D'AMELIORATION CONTINUE**
 - **REPLACEMENT DES MOBILERS DEFECTUEUX**
 - **AMELIORATION DE LA SIGNALÉTIQUE**
 - **INSTALLATION D'UN NOUVEAU GFA**
 - **MISE A JOUR ET AMELIORATION DES CONTENUS DU SITE INTERNET**
 - **ARMEMENT D'UN GUICHET SUPPLEMENTAIRE**
 - **OUVERTURE DU PAN ETRANGER**
 - **FORMATION ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS 2022-T1**
 - **CESSION DE SENSIBILISATION AUPRES DES AGENTS DU STANDARD 2022-T1**

INTERVENTION DE RK

chef de la plateforme d'instructions des titres de séjour étrangers et de la main d'œuvre étrangère

- LES NOUVELLES TELEPROCEDURES POUR LES ETRANGERS

—

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

MERCI DE VOTRE ATTENTION