

# POLITIQUE DE LA PRÉFECTURE DE LA HAUTE-VIENNE EN MATIÈRE DE QUALITÉ

2021 – 2022



Version du 16 juin 2022

## Table des matières

La qualité dans les préfectures.....	2
Un engagement au service des usagers.....	2
Une ambition portée par la préfecture de la Haute-Vienne.....	2
Périmètre de la démarche Qual-e-Pref en Haute-Vienne.....	2
Une organisation au service de la démarche qualité.....	3
Évaluer régulièrement la qualité du service rendu aux usagers.....	4
Être attentifs à la satisfaction des usagers.....	4
Le comité local des usagers.....	4
Suivre en continu les indicateurs portant sur la « qualité ».....	5
Communiquer et rendre compte sur les démarches qualité.....	5
En direction des agents.....	5
En direction des usagers.....	5

## **La qualité dans les préfectures**

### Un engagement au service des usagers

Les préfectures assurent de nombreuses missions qui les conduisent à être quotidiennement au contact d'un large public : des particuliers, des élus, des professionnels... Afin de répondre au mieux à leurs attentes, le ministère de l'Intérieur s'est engagé depuis longtemps dans une démarche d'amélioration de sa qualité de service.

Pour cela, il déploie depuis 2006 un référentiel qualité qui prend en compte les évolutions réglementaires et organisationnelles des préfectures.

Avec la mise en œuvre du Plan Préfecture Nouvelle Génération, il s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, en développant la dématérialisation des demandes de titres, la proximité sur tout le territoire, notamment en milieu rural.

Cette réforme a fait évoluer la relation avec l'utilisateur en particulier avec le développement des télé-procédures, d'où la mise en place d'un nouveau référentiel « Qual-e-Pref » en décembre 2018.

Ce référentiel se compose d'un socle commun portant sur la qualité de la relation aux usagers et propose plusieurs modules liés à différents processus « métiers » des préfectures.

### Une ambition portée par la préfecture de la Haute-Vienne

Dès 2012, la préfecture de la Haute-Vienne a obtenu successivement les certifications Qualipref, Qualipref 2 puis Qualipref 2.0 en novembre 2015. L'obtention de ces labels témoigne de sa volonté au quotidien à vouloir satisfaire au mieux les attentes de ses usagers.

## **Périmètre de la démarche Qual-e-Pref en Haute-Vienne**

La préfecture de la Haute-Vienne s'est engagée dans la démarche de labellisation lors du Comité de Pilotage du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

L'objectif est d'obtenir la labellisation en juin 2022, sachant que l'ensemble des préfectures doivent être certifiées à l'automne 2022.

Deux modules ont été retenus :

- Le module obligatoire 1 « relation générale à l'utilisateur ».
- Le module optionnel 7 « communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

Les services qui interviennent sur les activités relevant du module 1 sont les suivants :

- Au sein de la Direction de la Citoyenneté (DC) :
  - La direction : points numériques,
  - Le bureau des élections et de la réglementation : accueil aux points numériques,
  - Le bureau de l'immigration et de l'intégration : accueil et permanences téléphoniques auprès des étrangers sollicitant un titre de séjour.
- Au sein du Secrétariat Général Commun (SGC) :
  - Le bureau des ressources humaines et la mission parcours et accompagnement : pilotage et suivi de la formation initiale et continue des agents , tutorat,
  - Le bureau de la logistique et de l'immobilier (BLI) : entretien des locaux, en particulier le hall d'accueil, réception et tri du courrier, signalétique et accessibilité,
  - Le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (SIDSIC) : standard téléphonique, gestion de la boîte fonctionnelle de contact de la préfecture ainsi que les applicatifs informatiques déployés dans les lieux recevant du public.
- Au sein du Cabinet :
  - Le bureau de la communication : mise à jour et suivi régulier de l'actualisation des informations figurant sur le site internet et les réseaux sociaux de la préfecture, avec la contribution des services.

Les services intervenant sur les activités liées au module 7 sont les suivants :

Au sein du Cabinet :

- Le Bureau de la communication.
- Le Service interministériel de défense et de protection civile (SIDPC).

## **Une organisation au service de la démarche qualité**

La démarche qualité doit être construite de manière participative afin d'associer à leur définition l'ensemble des agents concernés au sein de la préfecture.

Elle doit dans tous les cas être portée et impulsée par la hiérarchie.

Au regard des attendus du référentiel, un diagnostic et un plan d'actions ont été réalisés par la référente qualité pour le module 1 durant l'été 2021.

Lors du comité de pilotage du 19 octobre des groupes de travail ont été mis en place.

Pour chacun d'eux, un responsable a été désigné afin qu'il anime, implique son groupe pour mettre en œuvre le plan d'actions et réponde ainsi aux exigences de la labellisation et surtout à une qualité dans la relation à l'utilisateur.

Un comité de Pilotage « Qualité » se réunit a minima une fois par an et à cinq reprises durant la période de labellisation.

Présidé par le Secrétaire Général de la préfecture, il vise à échanger sur l'avancée de la démarche qualité, l'évolution des indicateurs de suivi et la priorisation des actions à conduire.

La référente qualité assure les missions de suivi, pilotage et animation de la démarche.

### **Évaluer régulièrement la qualité du service rendu aux usagers**

Afin de garantir le respect des engagements qualité et de faire émerger de nouvelles actions d'amélioration, la préfecture mobilise plusieurs outils de suivi et d'évaluation.

#### Être attentifs à la satisfaction des usagers

Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement auprès des usagers au point d'accueil physique de la préfecture : accueil général (Hall du bâtiment E de la préfecture)

Le questionnaire proposé en vis-à-vis permet de vérifier le respect des engagements pris par la préfecture et de dégager des axes d'amélioration lorsque le taux de satisfaction est inférieur à 75 %.

En parallèle, et tout au long de l'année, la référente qualité recueille et s'assure de la prise en compte des réclamations adressées par les usagers.

#### Le comité local des usagers

Chaque année, le comité local des usagers réunit des représentants d'associations d'utilisateurs et de l'administration.

Cet événement vise à recueillir l'avis des représentants d'utilisateurs sur les dispositifs mis en place par la préfecture pour mieux accueillir les usagers, ainsi que leurs suggestions d'amélioration pour identifier et comprendre les attentes des usagers afin de mieux les prendre en compte.

### Suivre en continu les indicateurs portant sur la « qualité »

Des indicateurs permettent d'assurer un suivi mensuel ou trimestriel de la qualité de service. Les services inclus dans le périmètre Qual-e-Pref font remonter les données à la référente qualité, qui les regroupe au sein d'un tableau de bord « qualité », et les analyse.

## **Communiquer et rendre compte sur les démarches qualité**

### En direction des agents

Une communication régulière est réalisée auprès des agents de la préfecture grâce à la mise à disposition d'une base documentaire sur la qualité, sur le site intranet de la préfecture. Elle regroupe des documents utiles au respect des engagements qualité : fiches de procédure, résultats des enquêtes de satisfaction, auto-diagnostics, bilans des audits...

Des lettres « démarche Qual-e-Pref » sont régulièrement adressées aux agents pour les tenir informés de l'évolution de la démarche.

Par ailleurs ces derniers disposent d'une boîte fonctionnelle leur permettant de faire part à la référente qualité de leurs remarques ou de suggestions d'amélioration.

### En direction des usagers

Un espace Qual-e-Pref sur le site internet de la préfecture met à disposition des usagers des informations sur nos engagements. Il permet d'y publier des documents de présentation de notre démarche qualité, les résultats des enquêtes de satisfaction, le compte-rendu du comité local des usagers...

Des affichages dans le hall d'accueil situé 12 rue des Combes rappellent nos engagements qualité : charte de l'utilisateur, engagements Qual-e-Pref retenus et indicateurs « transparence »...