



POLITIQUE DE LA PREFECTURE DES DEUX- SEVRES EN MATIERE DE QUALITE

2020 – 2021

Version du 23 septembre 2020

Table des matières

.....	2
La qualité dans les préfectures.....	3
Un engagement au service des usagers.....	3
Une ambition portée au sein de la préfecture des Deux-Sèvres.....	3
Périmètre de la démarche qual-e-pref.....	3
Une organisation au service de la démarche qualité.....	5
Évaluer régulièrement la qualité du service rendu aux usagers.....	5
Être attentifs à la satisfaction des usagers.....	5
Mesurer la satisfaction des élus.....	6
Le comité local des usagers.....	6
Suivre en continu les indicateurs portant sur la « qualité ».....	6
Communiquer et rendre compte sur les démarches qualité.....	6
En direction des agents.....	6
En direction des usagers.....	7

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 adapté à ses métiers et au fonctionnement des préfectures. Ce dernier est régulièrement actualisé afin de tenir compte des évolutions réglementaires et de celles des organisations.

C'est dans cette logique qu'un référentiel actualisé « qual-e-pref » a été diffusé en 2018. Cette mise à jour a permis d'intégrer les changements liés à l'application du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG). Ce dernier a depuis 2017 modifié l'organisation du réseau préfectoral ainsi que sa relation à l'utilisateur. Il s'appuie en particulier sur le déploiement de téléprocédures, facilitant l'accès aux démarches et permettant de déployer une offre de services élargie.

Le nouveau référentiel qual-e-pref 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 au sein de la préfecture des Deux-Sèvres

La préfecture des Deux-Sèvres s'est engagée pour sa part dans la démarche qualité dès 2012, obtenant successivement les labels Qualipref, Qualipref 2 puis Qualipref 2.0 en 2015. L'obtention de ces labels témoigne de son engagement quotidien à satisfaire au mieux les attentes de ses usagers.

Périmètre de la démarche qual-e-pref

La préfecture des Deux-Sèvres se porte candidate à la labellisation sur plusieurs modules du référentiel qual-e-pref :

- le module 1 « relation générale à l'utilisateur » ;
- le module 4 « relation avec les collectivités territoriales » ;
- le module 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 des Élections, de l'Immigration et de l'Intégration :

- Le bureau des élections et de l'administration générale (DE2I1) : accueil au point numérique et permanences téléphoniques sur les missions de proximité ;
- Le bureau de l'immigration (DE2I2) : accueil et permanences téléphoniques auprès des étrangers sollicitant un titre de séjour ;
- La plateforme interdépartementale d'instruction des demandes de naturalisation (DE2I3) : permanences téléphoniques auprès des candidats à la naturalisation ;
- Au sein de la Direction des Ressources Humaines et des Moyens, le bureau de la logistique et de l'immobilier (BLI) : accueil général, entretien des locaux, réception et tri du courrier, signalétique et accessibilité ;
- Le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (SIDSIC) : standard téléphonique, serveur vocal interactif et applicatifs informatiques déployés dans les lieux revenant du public ;
- Au sein du Cabinet :
 - le bureau de la représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI), en particulier son le pôle communication : animation du site internet des services de l'État dans le département et des réseaux sociaux de la préfecture ;
 - le Bureau des sécurités : permanences téléphoniques du pôle « droits à conduire ».

Le module 4 concerne plus spécifiquement la Direction des Collectivités Locales et du Contrôle de Légalité (D2CL), en particulier le bureau du contrôle de légalité (D2CL1) et le bureau du contrôle budgétaire (D2CL2).

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

- Au sein du Cabinet, le Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle (BRECI), le Pôle communication ;
- Le Service interministériel de défense et de protection civile (SIDPC).

D'autres services de la préfecture sont également concernés, de façon transversale, par la démarche qualité :

- la référente et l'assistante qualité, au sein du secrétariat général ;
- au sein de la Direction des Ressources Humaines et des Moyens, le bureau des ressources humaines et de l'action sociale (BRHAS) : pilotage de la formation initiale et continue des agents.

La démarche de labellisation doit accompagner, dans la mesure des moyens qui leur sont octroyés, la volonté des services d'améliorer en continu le service rendu aux usagers. Elle doit aboutir à la reconnaissance de la qualité de leur travail et de leur savoir-faire.

Une organisation au service de la démarche qualité

Les démarches qualité doivent être construites de manière participative afin d'associer à leur définition l'ensemble des agents concernés au sein de la préfecture.

Pour y parvenir, la préfecture a mis en place au premier semestre 2019 plusieurs groupes de travail réunissant agents, adjoints et chefs de bureau ou directeurs. Ils ont permis d'identifier et de définir les actions d'amélioration à mettre en œuvre. Ils ont ainsi permis d'impliquer tant ceux qui sont amenés à mettre en œuvre quotidiennement les engagements qualité que la hiérarchie, qui impulse ces démarches et mobilise les équipes.

En 2020, une nouvelle organisation a été mise en place afin de tenir compte de l'avancée des travaux et du contexte sanitaire lié à la Covid-19. Des réunions en format plus restreint ont été organisées avec les services du périmètre qual-e-pref dès que cela a été possible. Cela leur a permis d'être associés à l'actualisation annuelle du diagnostic, ainsi qu'à la définition de nouvelles pistes de progrès.

Un comité de pilotage « performance », qui traite notamment de la qualité, se réunit au moins deux fois par an. Présidé par la Secrétaire Générale de la préfecture, il vise à échanger sur l'avancée des démarches qualité, l'évolution des indicateurs de suivi et la priorisation des actions à conduire.

Une référente et une assistante qualité ont pour mission de piloter et d'animer ces démarches.

Évaluer régulièrement la qualité du service rendu aux usagers

Afin de garantir le respect de nos 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

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement auprès des usagers dans les différents points d'accueil physique de la préfecture : accueil général, point numérique et hall du bureau de l'immigration.

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 %.

Les conditions d'accueil des usagers ont évolué en 2020 afin de tenir compte de la crise sanitaire. Il est dorénavant obligatoire de prendre un rendez-vous avant de se rendre au point numérique ou au bureau de l'immigration. De ce fait, le nombre de passages physiques en préfecture a baissé, et donc le nombre d'usagers en capacité

de répondre aux enquêtes de satisfaction. Afin d'en tenir compte, un questionnaire a également été mis à disposition des usagers sur le site internet de la préfecture.

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

Mesurer la satisfaction des élus

Dans le cadre de son engagement dans le module métier de relations avec les collectivités territoriales, la préfecture réalise chaque année une enquête auprès des élus du département. Elle vise à recueillir l'avis des représentants des collectivités territoriales sur les services rendus et les relations entretenues avec la préfecture et les sous-préfectures, dans le cadre du contrôle administratif de leurs actes et du conseil qui leur est apporté.

Les résultats de l'enquête leur sont communiqués par messagerie et sont accompagnés d'un courrier d'information rédigé par la directrice des collectivités locales et du contrôle de légalité.

Le comité local des usagers

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

Cette instance vise à recueillir l'avis des représentants d'usagers 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 ».

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 actions de communication plus ciblées sont réalisées :

- lors de la publication des résultats des enquêtes de satisfaction ;
- dans le cadre du comité technique, auquel sont présentés chaque année le bilan annuel ainsi que le plan d'action ;
- en amont des audits.

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 aux différents points physiques d'accueil du public rappellent à ce dernier nos engagements qualité : charte de l'utilisateur, engagements qual-e-pref retenus et indicateurs « transparence ».

Ce document de cadrage fixant la politique qualité de la préfecture des Deux-Sèvres a reçu l'avis favorable des membres du comité de pilotage lors de sa séance du 23 septembre 2020.