

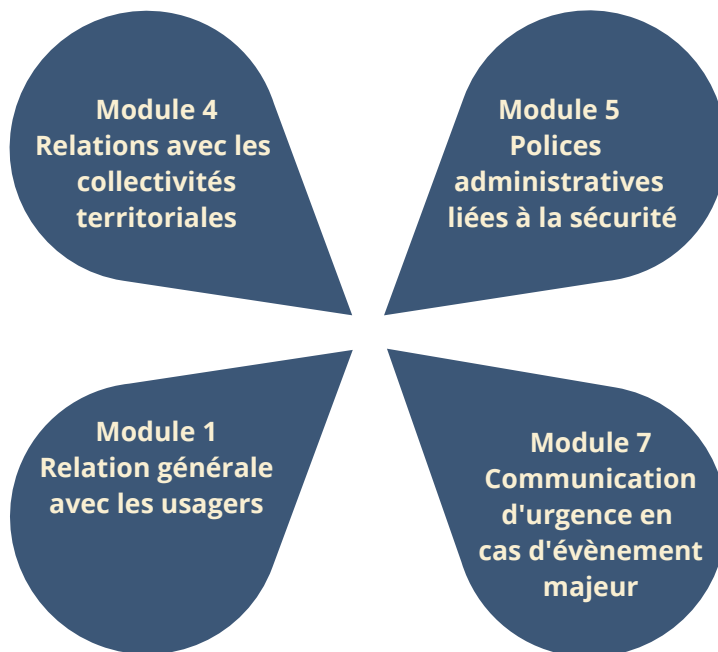


PRÉFET DES DEUX-SÈVRES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LA QUALITÉ EN PRÉFECTURE

BILAN DE LA
POLITIQUE QUALITÉ
DE LA PRÉFECTURE
DES DEUX-SÈVRES
POUR L'ANNÉE 2021



Depuis 2020, la préfecture bénéficie du label "qual-e-pref" qui :

- met en valeur les ambitions de la préfecture en matière de qualité de l'accueil et d'accompagnement des usagers ;
- reconnaît le savoir-faire des agents ;
- valorise la satisfaction des usagers.

UNE DYNAMIQUE POSITIVE QUI S'EST POURSUIVIE

En 2021, les enquêtes de satisfaction ont été reconduites auprès des usagers et des élus. Elles permettent de comparer dans le temps l'évolution de leur avis sur l'accueil et l'accompagnement par les services, ainsi que leurs souhaits (voir les résultats page suivante).

En complément, des travaux ont été conduits avec le service des sécurités afin d'étendre le périmètre de labellisation au module 5 "polices administratives liées à la sécurité".

Enfin, la préfecture s'est inscrite dans la démarche "service public +", label qualité interministériel "pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces". Elle a communiqué aux usagers ses engagements de service, ainsi que de premiers résultats liés au programme "transparence".

S'ADAPTER À UNE RELATION À L'USAGER QUI SE TRANSFORME

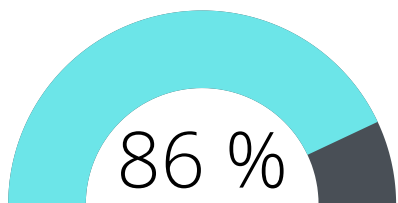
Un travail portant sur la modernisation des conditions d'accueil général et téléphonique a été lancé en 2021, avec le soutien du Fonds de Modernisation des Préfectures et des DDI.

Depuis plusieurs mois, un cabinet de conseil accompagne la préfecture, ainsi que la DDT et la DDETSPP, afin de dresser un diagnostic de leurs modalités d'accueil général. Il s'agit par ce biais de mieux appréhender les problématiques et besoins de tous.

Tout au long du projet, les agents d'accueil, leur hiérarchie ainsi que les usagers ont été associés aux travaux. L'objectif est de proposer in fine une feuille de route pragmatique et concrète.

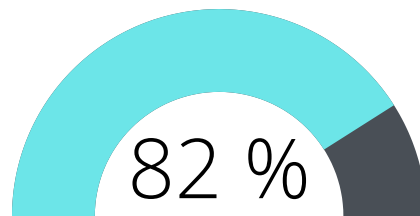
ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES USAGERS

Du 13 septembre au 15 octobre 2021, une enquête a été menée 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 était également mis en ligne sur le site internet de la préfecture. Au total, 78 usagers ont répondu à cette enquête. Les résultats en termes de pourcentage de répondants sont les suivants :



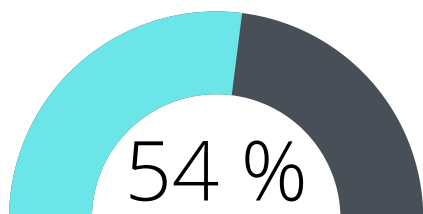
UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Globalement, plus de 8 usagers sur 10 sont satisfaits de leurs interactions avec la préfecture (informations préalable, accueil, accompagnement)



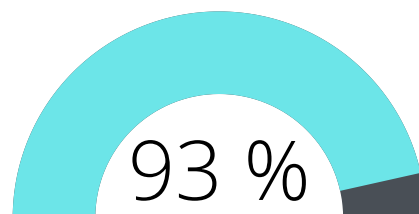
UNE INFORMATION CLAIRE ET FACILE À TROUVER

Les informations obtenues préalablement à la venue en préfecture (site internet, standard, permanences téléphoniques) sont claires et faciles à obtenir.



LE SITE INTERNET COMME OUTIL CLÉ D'INFORMATION

Avant de se déplacer en préfecture, les usagers ont privilégié la recherche d'information sur le site internet, puis par mail (36% des répondants) et par téléphone (35% des répondants).

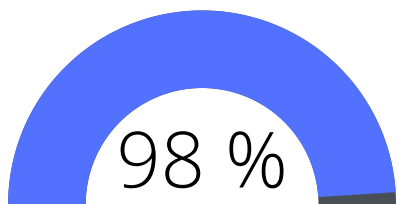


UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ

93% des usagers sont satisfaits par la qualité de l'accompagnement reçu en préfecture. Plus de 9 usagers sur 10 soulignent également la courtoisie des agents.

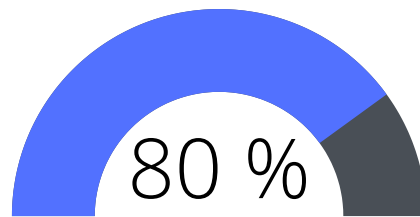
ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES ÉLUS DU DÉPARTEMENT

La Direction des Collectivités Locales et du Contrôle de Légalité (D2CL) réalise chaque année une enquête auprès des collectivités et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) du département. Afin de répondre à un souhait qu'ils ont exprimé en 2020, l'enquête a été réalisée via un questionnaire en ligne accessible en septembre 2021. In fine, 81 structures ont répondu à ce questionnaire.



UN ACCUEIL ET UN CONSEIL JUGÉS PRESQUE UNANIMEMENT DE QUALITÉ PAR LES COLLECTIVITÉS

Les contacts avec la D2CL répondent à leurs besoins en termes de compréhension des lettres d'observations, d'information et de conseil.



DES INFORMATIONS DE QUALITÉ POUR LES COLLECTIVITÉS

Quand elles ont sollicité des informations sur le contrôle de légalité ou budgétaire, celles-ci ont été jugées par 8 répondants sur 10 comme claires et précises.

PERSPECTIVES ET ACTUALITÉS POUR 2022

RENOUVELER LE LABEL QUALITÉ

Pour qu'une dynamique d'amélioration continue fonctionne, des contrôles réguliers doivent être réalisés afin de s'assurer que les engagements pris sont toujours respectés. Le label qual-e-pref s'inscrit dans cette démarche et requiert son renouvellement tous les 18 mois.

L'audit de labellisation ayant été conduit en décembre 2020, la prochaine échéance interviendra à l'horizon de l'automne 2022. Elle sera précédée par un audit interne au printemps.

Anticiper cette échéance est d'autant plus important que l'audit interviendra dans un contexte de travail marqué par les campagnes présidentielles et législatives du printemps, ainsi que par le déménagement de plusieurs services préfectoraux à l'été.



POURUIVRE LE TRAVAIL SUR LA MODERNISATION DES CONDITIONS D'ACCUEIL GÉNÉRAL

Au vu du diagnostic réalisé en 2021 et des enjeux liés au maintien d'un accueil général de qualité, un nouveau financement du Fonds de modernisation de l'ATE (FMATE) sera sollicité en 2022.

Poursuivre le travail conduit en 2021 permettra d'approfondir le volet "accompagnement du changement" de ce travail, tant en direction des agents d'accueil que des usagers.

A votre écoute tout au long de l'année

Des boîtes à "réclamations / suggestions" sont également installées au niveau de l'accueil général et du bureau de l'immigration.

Vous avez également la possibilité d'adresser à la préfecture vos réclamations :

- Par voie postale à l'adresse suivante : Préfecture des Deux-Sèvres - 4 rue DU Guesclin - BP 79000 - 79099 Niort Cedex 09
- Par courriel à l'adresse suivante : prefecture@deux-sevres.gouv.fr
- Grâce au formulaire de contact disponible sur le site internet de la préfecture