



# LA POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DE L'ORNE



MAJ : 22/07/2019

# LES ENJEUX DE LA QUALITE

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité nationale dans laquelle les préfectures sont investies depuis plusieurs années.

Le label Marianne, puis la charte Marianne correspondaient à des engagements de base qui ont été élargis en 2005 et consignés dans un référentiel QUALIPREF propre au ministère de l'intérieur.

Le respect de ces engagements, évalué par les audits d'un organisme indépendant, garantit un niveau de qualité de service.

Dès 2006, la préfecture de l'Orne s'est engagée dans la démarche de certification mais pour des raisons d'accessibilité des services, elle n'avait pas pu aboutir. Les travaux de mise aux normes de l'accueil ont permis de la reprendre en 2011.

En décembre 2012, la préfecture de l'Orne obtient la labellisation Qualipref, véritable reconnaissance du travail engagé.

La préfecture a ensuite su pérenniser et augmenter son implication puisqu'en décembre 2014, la labellisation a été non seulement renouvelée mais également étendue à 2 autres modules : la délivrance de titres et les relations avec les collectivités locales.

Au cours de l'année 2015, un niveau de qualité supérieur a été franchi avec l'obtention de la labellisation « Qualipref 2.0 ». Les nouveaux engagements de ce label visaient à moderniser l'action publique, et portaient notamment sur la mise à disposition de nouveaux services numériques tels que la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, l'utilisation des réseaux sociaux pour diffuser l'information rapidement aux usagers, l'envoi de convocations par SMS.

En 2017, avec la mise en œuvre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG), le ministère de l'intérieur a suspendu les processus de labellisation. Le déploiement des plate-formes de titres et des téléprocédures ainsi que la fermeture de certains services d'accueil du public ont conduit à repenser et à adapter la démarche qualité.

C'est ainsi qu'en 2019, le nouveau référentiel « Qual-e-pref » adapté à ces changements, présente des engagements visant à renforcer la transparence, l'efficacité et la qualité des services publics ainsi que l'accessibilité au service rendu. Le maintien d'un accueil de qualité, l'accès à l'information et au service rendu deviennent essentiels.

L'enjeu est d'apporter la preuve de l'engagement des agents et de la qualité du service rendu aux usagers par la nécessaire obtention de la labellisation « Qual-e-pref ». C'est pourquoi la préfecture de l'Orne se porte candidate dès la première vague de labellisation 2019.

# LES MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA DEMARCHE QUALITE

Le label Qual-e-pref définit des engagements de qualité de service pour mieux répondre aux attentes des usagers en matière de service public. Le respect de ces engagements garantit un service accessible et efficace. L'objectif étant de faciliter les démarches des usagers en améliorant : l'information et l'accueil du public et les processus de traitement de leurs demandes.

Dans le cadre de la démarche Qual-e-pref, la préfecture de l'Orne s'engage à respecter 28 engagements.

## Les engagements de service à respecter au titre du référentiel Qual-e-pref :

### Module 1 : relation générale avec les usagers

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
2. Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal utilisé.
3. Nous sommes à votre écoute pour progresser.
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
8. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
9. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre attente.
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de services numériques.
13. Nous facilitons, plus particulièrement, vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
14. Nous mettons à votre disposition, dans nos locaux, un point numérique sécurisé pour réaliser vos démarches.
15. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
16. Nous répondons à vos courriers et courriels dans un délai annoncé et maîtrisé.
17. Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
18. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter).
19. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### Module 2 : délivrance de titres (hors titres étrangers)

20. Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier.
21. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.
22. Nous garantissons une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

### Module 6: coordination des politiques publiques

23. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale.
24. Nous assurons une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique.

25. Nous facilitons la diffusion de l'information s'agissant des risques et des enjeux environnementaux.
26. Localement, nous assurons et participons à une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État en matière d'emploi.
27. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale.
28. Localement, nous assurons et participons à une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville.

### Les sites concernés et services impliqués :

Localement, avec la fermeture des services permis de conduire et cartes grises, l'essentiel de l'accueil public de la préfecture de l'Orne se concentre sur 3 sites : le bureau des étrangers, le point numérique et l'accueil général.



**1. La Cité administrative - place Bonet** où se trouvent : Le point d'accueil numérique, la plate forme régionale CNI/passeports (CERT) et la Mission des Droits à Circuler (MDC)

**2. Le n°54 Rue Saint Blaise** accueille le Bureau de l'Intégration et de l'Immigration (BII).



**3. Au n°39 rue Saint Blaise se trouvent :** L'accueil général intégré au Bureau de l'immobilier, de la Logistique et du Budget (BILB), le Service de Coordination Interministérielle (SCI), le Bureau des Élections et de la Réglementation (BER), le Bureau de la Sécurité intérieure (BSI), le Bureau des Collectivités Locales et de l'Intercommunalité (BCLI), le Bureau des Finances des Collectivités (BFC), le Service Interministériel de Défense et de Protection Civile (SIDPC) et d'autres services qui participent également activement à l'amélioration de l'accueil des usagers :

- Le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (SIDSIC) auquel est rattaché le standard de la préfecture et le service informatique ;
- Le Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI) qui a parmi ses missions : la gestion du site internet ( [www.orne.gouv.fr](http://www.orne.gouv.fr) ) et des comptes Twitter ( <https://twitter.com/Prefet61> ) et Facebook de la préfecture, la mise en place du co-marquage et l'animation du réseau de référents désignés au sein de chaque bureau.
- Le Bureau des Ressources Humaines de l'Action Sociale et de la Formation (BRHASF).

## Un travail d'équipe et une implication de tous les agents :

La démarche qualité est un travail d'équipe impulsé par la hiérarchie. Un **Comité de Pilotage de la Qualité** se réunit tous les trimestres environ. Il apprécie l'avancée des démarches, l'évolution du niveau d'accueil et définit les orientations. Il rassemble le Secrétaire Général, les directeurs, l'encadrement et les deux référentes qualité.



L'encadrement est ensuite chargé d'impulser la démarche auprès des agents placés sous son autorité. Les agents doivent être impliqués car ce sont eux qui sont amenés à mettre en œuvre au quotidien les engagements de service.

Les encadrants des bureaux sont chargés de :

- diffuser auprès des agents du bureau les informations relatives à la démarche qualité,
- signaler au responsable qualité tout dysfonctionnement constaté en rapport avec la qualité d'accueil (document à mettre à jour, affichage défaillant...),
- faire remonter les suggestions d'amélioration exposées par les agents,
- participer aux réunions de bilan et à la mise en place de plans d'actions,
- présenter le fonctionnement aux nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration.

Les référentes qualité assurent le pilotage et le suivi des démarches qualité. Leurs missions sont les suivantes :

- organiser l'enquête annuelle de satisfaction,
- suivre les réclamations et suggestions,
- veiller à l'actualisation de la documentation,
- suivre les indicateurs qualité,
- préparer le bilan annuel,
- être disponible en cas d'interrogations ou de difficultés liées à la démarche,
- identifier et proposer de bonnes pratiques relevées au niveau national,
- organiser et participer au comité local des usagers.

## La constitution de groupes de travail :

Lorsqu'un dysfonctionnement est constaté, tout agent peut en faire part au référent qualité via l'adresse mail suivante : [pref-qualite@orne.gouv.fr](mailto:pref-qualite@orne.gouv.fr).

Un groupe de travail est alors constitué entre les agents des services afin de mettre en place des actions correctives permettant d'améliorer aussi bien les conditions de travail des agents que les relations avec les usagers.

## La base documentaire :

La communication sur les démarches qualité est un facteur important de réussite et permet de développer l'implication des agents. La documentation liée à la démarche est accessible sur l'intranet de la préfecture. L'ensemble des documents présentés est mis à jour régulièrement, ce qui permet aux agents d'obtenir une information fiable.

La base documentaire est gérée par les référentes qualité. On y retrouve notamment un ensemble de fiches procédures permettant d'identifier les tâches à réaliser et les agents concernés.

# LA PERENNISATION DE LA DEMARCHE

L'objectif est de maintenir un niveau constant de qualité en évaluant périodiquement nos procédures. Cette démarche d'amélioration continue est basée sur un suivi d'indicateurs mesurant la qualité de service et sur le recueil des retours des usagers. L'identification des dysfonctionnements et de leurs causes permet de proposer des axes d'amélioration pour l'atteinte des engagements et de mettre en place des actions correctives.

## Le suivi des indicateurs de la qualité :

23 indicateurs de performance sont suivis pour mesurer la qualité de service rendu.

Ils concernent :

- l'accueil physique,
- l'accueil téléphonique
- la gestion des courriers et des courriels
- le délai de traitement des titres
- le site internet de la préfecture
- la détection de la fraude

En cas de dégradation d'un indicateur, un groupe de travail est constitué afin d'échanger et de déterminer des actions correctives formalisées en plan d'action.

## L'enquête de satisfaction :

L'avis des usagers, au cœur des démarches, est essentiel pour mesurer nos performances.

Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement afin d'évaluer la satisfaction et les attentes des usagers. Le questionnaire se base sur l'ensemble des engagements suivis du référentiel et des actions d'améliorations sont proposées dès qu'une thématique atteint un seuil de satisfaction inférieur à 75 %.

Les résultats de l'enquête sont communiqués au public par voie d'affichage et de mise en ligne sur le site internet, aux agents de la préfecture et également au Comité Local des Usagers.



## Le Comité Local des Usagers (CLU) :

Réunie au moins une fois par an, cette instance de concertation, de proposition et d'échange permet aux représentants de la préfecture de présenter l'organisation de l'accueil et le fonctionnement de nos services et les résultats obtenus en matière de qualité d'accueil et des actions menées pour l'amélioration du service rendu. La composition du CLU associe notamment les représentants des associations d'usagers et des collectivités territoriales, ces représentants d'usagers donnent ainsi leur avis sur le dispositif et font part de leurs suggestions afin de permettre à la préfecture de mettre en place des actions correctives visant à mieux répondre aux attentes des usagers.

Le compte-rendu de réunion est adressé à chaque participant et mis en ligne sur le site internet de la préfecture.



## La formation du personnel :

Maintenir et développer les compétences des agents et des cadres est essentiel pour améliorer la satisfaction de l'utilisateur et le bien-être des agents dans l'exercice de leurs missions. La formation est un préalable important à toute prise de poste. Elle doit être régulièrement actualisée et enrichie. L'ensemble des agents affectés à l'accueil physique et téléphonique sont ainsi formés suite à leur prise de poste puis tous les 4 ans minimum. Lorsque la formation externe n'est pas proposée dans le calendrier imparti, un tutorat sera envisagé.



Le Bureau des Ressources Humaines, en lien avec la Direction Régionale de Formation, est chargé de l'identification annuelle des besoins en formation, de la formalisation et de la mise en œuvre d'actions de formation ainsi que de l'enregistrement individualisé des formations.

Des formations portant sur la fraude documentaire, l'accueil téléphonique et physique, l'accueil du public difficile et l'accueil des personnes en difficulté (illettrisme ou en situation d'illettrisme) sont dispensées aux agents de la Préfecture de l'Orne affectés à ces missions.

\*\*\*\*\*

Alors que le service public connaît une véritable transformation, il est important de réaffirmer notre engagement dans la démarche qualité.

La Préfecture de l'Orne est une administration polyvalente ouverte sur l'extérieur et au contact permanent de multiples catégories d'utilisateurs : des particuliers, des professionnels, des responsables d'entreprises ou des représentants des collectivités territoriales. Elle se doit d'offrir l'image d'une administration accueillante, moderne et efficace au service de ses usagers.

Notre projet commun de labellisation Qual-e-pref marque une volonté de progrès et d'amélioration continue basée sur l'amélioration des processus, le développement des compétences et la satisfaction des usagers.

Aussi, nous devons ensemble, chaque jour, être à l'écoute de l'utilisateur et nous mobiliser pour favoriser la qualité des prestations proposées et accroître nos performances. Chacun dans ses missions veillera au respect des engagements du référentiel afférent à la labellisation Qual-e-pref.

LA PRÉFÈTE

« Signé »

Chantal CASTELNOT