



**PRÉFÈTE
DE LA LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



La politique qualité dans la Loire 2021-2022



**PRÉFÈTE
DE LA LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



La politique qualité dans la Loire

Table des matières

I/ Le périmètre de la démarche QUAL-E-PREF.....	3
II/ Le pilotage de la démarche QUAL-E-PREF.....	4
III/ Les perspectives de la démarche QUAL-E-PREF.....	8

La politique qualité dans la Loire

Le réseau des préfectures incarne l'image de l'État et doit, en continue, s'adapter et évoluer face aux attentes et connaissances de ses usagers. L'amélioration de l'accueil s'est alors imposée au Ministère de l'Intérieur, depuis 2012, comme une priorité pour s'adapter aux attentes des usagers en encourageant la montée en compétence des agents pour y répondre.

En octobre 2017, Action Publique 2022 a été lancé en mettant en lumière l'importance de la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics. Cette modernisation s'est notamment cristallisée dans le développement à grande échelle des démarches en ligne via démarches simplifiées. L'objectif est de faciliter les démarches pour les usagers tout en conservant la proximité du service rendu.

La Préfecture de la Loire a obtenu en 2012 le label Qualipref, puis en 2013 le label Qualipref 2 et enfin en 2015 le label Qualipref 2.0. La succession de ces labels prouve, d'une part que les attentes des usagers et les nécessités numériques sont en permanente évolution, et d'autre part que la préfecture de la Loire a systématiquement su s'y adapter. Le référentiel Qual'e'pref a été déployé depuis mars 2019 dans nos services avec un bilan positif sur les modules obligatoires concernant la relation générale avec les usagers et la délivrance des titres. En effet, malgré la crise sanitaire le module 2 a été entièrement complété par le CERT et nous respectons plus de la moitié des engagements du module 1.

Il s'agit aujourd'hui de continuer les efforts fournis depuis 2012. La préfecture était engagée dans le module 7 sur la communication d'urgence en cas d'évènement majeur jusqu'à mars 2022. Ce module a été un défi à relever sur les trois premiers mois de 2022 pour les services. La décision a été prise de s'en désengager pour le premier audit de labellisation Qual-e-pref mais de continuer de mettre en valeur l'action de gestion de crise des services en collectant les éléments de preuve nécessaires pour une prochaine présentation de ce module. Nos efforts doivent également être soutenus sur le module 1 qui nécessite une dernière impulsion forte des services pour être complété.

I/ Le périmètre de la démarche QUAL-E-PREF

La labellisation qual-e-pref nécessite le respect des engagements de deux modules obligatoires pour les préfectures ayant un CERT.

Module 1	Relation générale avec les usagers
Module 2	Délivrance des titres (hors titres étrangers) : CERT

Les services concernés

- Le bureau des relations aux usagers, Service de l'action territoriale
- Le bureau de l'immigration, Direction de la citoyenneté et de la légalité
- Le service départemental de la communication interministérielle, Direction des sécurités
- Le bureau de la logistique, Secrétariat général commun départemental
- Le bureau de l'immobilier, Secrétariat général commun départemental
- Le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication, Secrétariat général commun départemental (pour le serveur vocal interactif)

- Le webmestre, Direction départementale des territoires
- Centre d'expertises et de ressources titres CNI/PASSEPORTS (CERT)

Les engagements

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A 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. Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
15. Si vous n'avez pas d'accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité e vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux
21. Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier
22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

II/ Le pilotage de la démarche QUAL-E-PREF

Les organes de pilotage

Une référente qualité disposant d'une lettre de mission de M. le Secrétaire général pilote la démarche qualité de la Préfecture. A ce titre elle est chargée de :

- L'animation et du suivi de la démarche qual'e'pref
- L'élaboration et le suivi des documents relatifs à la démarche qual'e'pref
- La réalisation et la synthèse des enquêtes de satisfaction en lien avec les services
- L'élaboration et le suivi des plans d'actions
- La réalisation des auto-évaluations et enquêtes mystères
- L'établissement des bilans annuels
- La communication interne
- L'organisation des audits internes et externes

Le comité de pilotage est placé sous l'autorité de M. le Secrétaire général et réunit :

- La référente qualité
- Les directeurs concernés
- Les chefs de services, de bureaux et de pôles concernés

Il assure le suivi et la mise en œuvre de la démarche, valide le plan d'actions et les mesures qui en découlent.

La pérennisation de la démarche

Pour atteindre les objectifs fixés par le label la démarche qualité de la Préfecture de la Loire doit être suivie. Dans ce cadre des groupes de travail permanents sont organisés :

- Un groupe de travail « Point d'Accès Numérique »
- Un groupe de travail « Bureau de l'immigration »
- Un groupe de travail « Accueil général et standard »

« Point d'Accès Numérique »	Référente qualité, Cheffe du pôle relation à l'utilisateur, association des médiateurs numériques sur des questions précises (enquêtes sphinx...)
« Bureau de l'immigration »	Référente qualité, cheffe du bureau de l'immigration, adjointe à la cheffe du bureau de l'immigration, association des agents sur des questions précises (travail sur le suivi des courriels...)
« Accueil général et standard »	Référente qualité, cheffe du bureau de la logistique, association des agents sur des questions précises (référente Memobox, référent SVI...)

Chaque groupe de travail a vocation à travailler sur le plan d'actions préalablement défini puis à se réunir autant que de besoin pour définir les prochaines actions. Un état des lieux a été réalisé au début de la démarche en 2019 puis un semi-état des lieux par service en septembre 2021 pour relancer la démarche avant l'audit. Ces états des lieux donnent lieu à l'actualisation de la base documentaire et de la rubrique qualité sur l'intranet.

L'alimentation des autoévaluations

Un tableau de suivi est construit par la référente qualité sous forme de tableau d'autoévaluation permettant à chaque groupe de travail d'acter des réalisations pour chaque engagement. L'alimentation de ces autoévaluations provient d'un diagnostic de la référente qualité, d'un groupe de travail ou de tout autre origine utile.

Ces autoévaluations régulières permettent un suivi de l'état d'avancement de la démarche au plus près du référentiel ainsi que l'alimentation d'un plan d'actions en fonction des problématiques identifiées.

Le plan d'actions est nourri par les groupes de travail et le suivi du tableau d'autoévaluation et tenu à jour par la référente qualité.

La tenue à jour de la base documentaire

La base documentaire est tenue à jour par la référente qualité en lien avec les services. Un tableau des enregistrements est tenu à jour indiquant les dates de caducité des documents et leur accessibilité.

L'ensemble des documents est concerné, de la fiche de procédure aux courriers types en passant par les différents guides de l'accueil. Ces documents sont mis à disposition des agents et parfois des usagers (charte de l'utilisateur...) via l'intranet, l'internet, l'affichage, la mise à disposition physique dans le service ou en présentoirs, les dossiers communs ou encore via la plateforme RESANA.

Des formations adaptées

Le plan de formation du service formation prend en compte les objectifs QUAL-E-PREF et un suivi des nouveaux arrivants est effectué par chaque service en lien avec la référente qualité.

La montée en compétence des agents et des cadres est essentiel pour améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur ainsi que le bien-être des agents affectés sur ces missions. Le programme de formation est pensé comme un appui pour ces derniers.

En attendant l'ouverture des sessions de formation du national ou du régional du tutorat est mis en place ainsi que des journées d'immersion au point d'accès numérique pour les agents d'accueil et du bureau de l'immigration si besoin.

Des collaborateurs impliqués

La préfecture de la Loire met en œuvre une organisation interne permettant à tous les collaborateurs de faire part des dysfonctionnements constatés et de participer à la définition de pistes d'amélioration de la qualité de service. L'implication des collaborateurs se traduit de la manière suivante :

- une référente qualité a été désignée par le secrétaire général. Des correspondants qualité au sein des services concernés par le périmètre Qual-e-Pref sont désignés et participent à des groupes de travail sur les thématiques qui concernent les engagements du référentiel à respecter par leur service.

Service	Correspondant Qualité	Appuis techniques
Point d'accès numérique	Sukran Kara	Médiateurs numériques (statistiques)
Bureau de l'immigration	Nathalie Rollin et Eloïne Hidalgo	
Accueil général et standard	Marie-France Patouillard	Sylvie Mallet (memobox) Pascal Moine (SVI)
Communication	Oualid Sahtou	Marie Annereau
CERT	Marie-Odile Arnaud	Louis Vitti (fraude)

- la documentation Qual-e-Pref est accessible à tous les agents sur l'intranet, ainsi que les guides d'accueil. Ces guides sont également diffusés dans les services et une version imprimée est disponible pour les agents.
- les agents sont invités à faire part des dysfonctionnements constatés à leur hiérarchie, aux correspondants qualité ou à la référente qualité (à l'adresse pref-qualite@loire.gouv.fr), et à participer à la définition de pistes d'amélioration et de plans d'actions sur la qualité de service. A cet effet, une sensibilisation à la qualité peut être effectuée au sein des services avec feuille d'émargement à l'appui.

- un point sur l'avancée de la démarche qualité est présenté aux réunions du comité technique de la préfecture.

Le suivi de la démarche

Un suivi global est réalisé par la référente qualité à l'aide des outils suivants :

- Un tableau de suivi par engagement permettant de s'auto-évaluer régulièrement
- Un plan d'actions mis à jour régulièrement
- Des tableaux de contrôle divers :
 - Tableau de suivi de la formalisation des fiches de procédure
 - Tableau de suivi de la formalisation des autres documents
 - Tableau de suivi des formations
 - Tableau des enregistrements
 - Tableau de suivi des réunions
 - Rétroplanning

Un suivi des indicateurs est réalisé conjointement par la référente qualité et les services à l'aide des outils suivants :

- Tableaux de suivi des délais des courriers, courriels et suggestions/réclamations
- Tableau de bord des indicateurs
- PILOT
- Memobox
- SPHINX (enquêtes de satisfaction)

Le bilan annuel

En fin d'année la référente qualité dresse un bilan de l'année écoulée intégrant les objectifs de l'année suivante. Ce bilan est présenté en COPIL et les objectifs sont soumis aux questions des services.

Le bilan fait ensuite l'objet d'une synthèse diffusé sur l'intranet et le SIDE pour alimenter la communication autour de la politique qualité de la Préfecture.

Les audits

Les audits visent à réajuster la démarche qualité de la Préfecture de la Loire en fonction des écarts entre la vision interne de la référente qualité et des services et externe de l'auditeur. La Loire sera auditée en mars et mai 2022 pour obtenir le label QUAL-E-PREF. Ces audits permettent un contrôle du suivi de l'activité liée à la qualité de service et sont organisés et préparés par la référente qualité en lien avec les services concernés.

III/ Les perspectives de la démarche QUAL-E-PREF

La Préfecture de la Loire souhaite consolider la démarche qualité déjà engagée en se soumettant à deux audits en 2022. L'audit initial de mai 2022 aura pour objectif la labellisation de la Préfecture.

Le plan d'actions pour 2022 a pour objet la remise en marche d'un certain nombre de dispositifs et de suivis déjà réalisés pour la labellisation sous Qualipref 2.0. Dans ce cadre, la cellule qualité a pour objectif d'intensifier la communication autour de la démarche qualité tant en interne qu'en externe, vers les usagers.

Le déploiement de Service Public + en 2022 offrira également une opportunité pour la Loire d'étendre la démarche qualité à l'ensemble des structures territoriales et notamment aux directions départementales interministérielles.