



La politique qualité 2020 - 2022 de la préfecture du Morbihan et des sous-préfectures de Lorient et de Pontivy

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale encore renforcée avec le lancement, en octobre 2017, du programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

Le ministère de l'intérieur, au travers du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer de l'accueil et du service rendu aux usagers. La réforme vise à faciliter la démarche des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de certificat d'immatriculation des véhicules.

La démarche qualité date depuis plus de 10 ans. Après la Charte Marianne (interministérielle), les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation Marianne, pour d'autres, une labellisation Qualipref.

Dès 2010, la Préfecture du Morbihan s'est engagée dans les diverses démarches qualité et s'est vue successivement labellisée Qualipref en 2012, Qualipref 2 en 2014, puis Qualipref 2.0 en décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers, délivrance de titres (hors étrangers) et relations avec les collectivités territoriales.

La sous-préfecture de Lorient a obtenu le label Qualipref 2.0 le 30 décembre 2015 pour les modules relation générale avec les usagers et pilotage interministériel.

La mise en œuvre en 2017 du plan PPNG a fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des téléprocédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation des véhicules).

En 2018, le référentiel « Qualipref 2.0 » est devenu Qual-e-pref. Le lancement de ce nouveau référentiel permet de relancer la démarche qualité au sein des préfectures et sous-préfectures.

L'objectif du ministère de l'intérieur est d'obtenir la labellisation des préfectures et des sous-préfectures dotées d'un CERT fin de l'été 2022.

La préfecture du Morbihan et les sous-préfectures de Lorient et Pontivy se portent candidates à la labellisation sur les modules 1 et 4 du référentiel pour fin mars 2022.

La démarche qualité : périmètre et engagements

Cette démarche repose sur des engagements de service permettant de garantir la qualité et la performance de l'accueil sous toutes ses formes, physique, téléphonique, numérique, courrier en privilégiant une information rapide, sûre et efficace, via internet et les réseaux sociaux.

La préfecture et les sous-préfectures du Morbihan s'engagent sur deux modules:

- le module 1 obligatoire "relation générale avec les usagers";
- le module 4: "relations avec les collectivités territoriales".

Le périmètre retenu est donc pour la préfecture:

- l'accueil des usagers physique, par téléphone ou en ligne:
 - le bureau des étrangers et de la nationalité
 - le service des relations avec les usagers du secrétariat général commun départemental (SGCD)
- la formation des agents
 - la responsable du pôle formation du SGCD
- les relations avec les collectivités locales
 - les bureaux du conseil et du contrôle de légalité et budgétaire et le bureau de l'intercommunalité et de l'urbanisme.
- la communication via notre site internet et les réseaux sociaux
 - le service de la communication interministérielle.

Pour les sous-préfectures, le périmètre est celui du bureau de la réglementation et des relations avec les usagers de Lorient, les points numériques, les bureaux du développement économique et des territoires des relations avec les collectivités territoriales.

Les modalités de mise en œuvre et pilotage de la démarche

Une implication forte du corps préfectoral

La référente qualité rend compte de l'état de l'avancement de la démarche, des difficultés et des points saillants chaque semaine en réunion de direction.

Un **comité de pilotage** (COPIL) se réunit plusieurs fois par an. Il a pour mission de valider les bilans et les plans d'action, de décider de nouvelles orientations de la démarche qualité. Il réunit le corps préfectoral, les directeurs, les chefs de services, les secrétaires générales des sous-préfectures, les experts concernés, la référente qualité.

Les cadres de la préfecture et des sous-préfectures sont chargés d'impulser la démarche qualité auprès des agents placés sous leur autorité. Les agents doivent être impliqués car ce sont eux qui sont amenés à mettre en œuvre au quotidien les engagements de service.

Les cadres des bureaux sont chargés de:

- diffuser auprès des agents du bureau les informations relatives à la démarche qualité;
- signaler à la référente qualité tout dysfonctionnement constaté en rapport avec la qualité d'accueil;
- faire remonter les suggestions d'amélioration exposées par les agents;
- participer aux réunions de bilan et à la mise en place du plan d'actions;
- présenter le fonctionnement aux nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration.

Une référente qualité est nommée et formée; une lettre de mission définit ses objectifs: elle est chargée d'assurer l'animation, le pilotage et le suivi de la démarche qualité de la préfecture et des sous-préfectures. **Elle travaille en collaboration avec les secrétaires générales des sous-préfectures, responsables qualité de leur structure.**

Des pilotes de groupes de travail qualité ont été nommés pour les thématiques suivantes:

- pour le module 1 :
 - dispositions générales – accueil physique;
 - site internet - réseaux sociaux;
 - téléphone;
 - courriers - courriels
 - formation
- pour le module 4.

Des référents qualité dans chaque bureau assurent le suivi des procédures mises en place dans leur service et le suivi des courriers/courriels/réclamations de leur bureau.

Un outil de communication : les réunions du COPIL, l'ensemble des documents relatifs à la démarche (fiches de procédure, plans d'action...) sont publiés sur l'intranet de la préfecture.

Une base documentaire contenant l'ensemble des éléments: fiches de procédure, plans d'actions, enregistrements, guide d'accueil, comptes-rendus des COPIL, ... est accessible à tous sur l'intranet de la préfecture et dans l'espace partagé qualité \\PREF56-SVMDATA\qualite.

Les actions menées dans le cadre de la démarche

Dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue des conditions d'accueil des usagers, un certain nombre d'actions significatives ont été menées ou est en cours:

En ce qui concerne l'accueil physique

- la mise en place de la signalétique suite aux déménagements des agents des sites République et de Gaulle à Vannes liés à l'installation à République du SGCD.
- de lourds travaux sur les locaux d'accueil du site République et sur le site de Gaulle (point numérique). L'objectif est l'amélioration et la modernisation des conditions d'accueil. Ces travaux commencés en 2020 sont toujours en cours.
- des points numériques fonctionnels et adaptés ont été adaptés au contexte sanitaire.
- la présence de jeunes du service civique a été maintenue sur l'ensemble des sites de délivrance de titres et/ou disposant de points numériques, pour améliorer l'accueil du public en facilitant l'accompagnement des usagers dans leurs démarches.
- l'identification par chevalets ou par badges aux guichets pour les agents d'accueil et les services civiques.
- des enquêtes de satisfaction générales réalisées auprès des usagers ainsi que des enquêtes spécifiques sur les points numériques et sur le site internet.
- des formations portant sur l'accueil physique et téléphonique, l'accueil des publics difficiles et l'accueil des personnes en difficulté sont dispensées aux agents de la préfecture et des sous-préfectures du Morbihan affectés à ces missions.

L'amélioration de l'accueil dématérialisé

- le site internet de l'État dans le Morbihan est en cours de refonte pour plus de lisibilité; les fiches d'information des usagers ont été enrichies dans le respect des engagements en termes de co-marquage.
- un référent co-marquage est nommé; des contributeurs internet sont désignés dans les bureaux concernés.
- les informations du site sont vérifiées trimestriellement à l'aide d'une grille de vérification du site internet.
- des modules de prises de rendez-vous sont mis en ligne.

La réponse aux courriers et courriels dans des délais maîtrisés

- tous les courriers-courriels d'information générale sont suivis dans des tableaux mensuels et archivés pour respecter les délais de réponse de 5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers.
- la responsable qualité vérifie mensuellement les délais. La forme des réponses est vérifiée de façon aléatoire une fois par trimestre.

Les modalités de pérennisation de la démarche

Plusieurs outils sont utilisés:

La voix des usagers

- *les remarques et suggestions* font l'objet d'une réponse dans un délai de 10 jours lorsqu'elles sont nominatives et contiennent une adresse permettant la réponse. Le recueil de ces remarques via le site internet ou des boîtes fonctionnelles signale des difficultés ou dysfonctionnements relatifs à l'accueil des usagers. Ces remarques et suggestions font l'objet d'un suivi dans des tableaux et une synthèse en est faite en COPIL afin de trouver avec les services concernés des actions d'amélioration.

- les enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement afin d'évaluer la satisfaction et les attentes des usagers. Des enquêtes spécifiques aux points numériques et sur le site internet complètent ce dispositif. Les questionnaires ont été réalisés sur la base du référentiel dans sa partie "relations avec les usagers"; des actions d'amélioration sont proposées dès lors que le taux de satisfaction d'une thématique n'atteint pas 75 %.

Les résultats des enquêtes sont affichés dans les halls d'accueil, publiés sur le site internet de la préfecture et présentés au comité local des usagers.

- le comité local des usagers (CLU)

Réuni une fois par an, cette instance de concertation, de proposition d'échange permet aux représentants de la préfecture et des sous-préfectures de présenter l'organisation de l'accueil et le fonctionnement de nos services, les résultats obtenus en matière de qualité d'accueil et les actions menées pour l'amélioration du service rendu.

La composition du CLU associe notamment des représentants d'associations d'usagers, de consommateurs, d'élus et de services de l'Etat.

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

Le dispositif interne

- le suivi mensuel des indicateurs

Ils sont suivis pour mesurer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Ils concernent:

- l'accueil physique;
- l'accueil téléphonique;
- la gestion des courriers et des courriels;
- le site internet de la préfecture.

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'actions.

- le bilan annuel

Il est réalisé par la référente qualité et les responsables qualité des sous-préfectures et fait l'objet d'une présentation en comité de pilotage. Il porte sur l'ensemble des données relatives à l'accueil du public et au respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction du baromètre de l'accueil et des suggestions et réclamations des usagers.

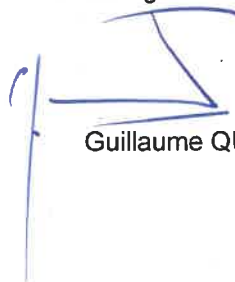
Une présentation de ce bilan annuel est également faite en comité technique. Le bilan est publié sur le site internet de l'État dans le Morbihan et le site intranet de la préfecture.

- les audits internes

Ils permettent de mesurer régulièrement, à l'aide d'un regard extérieur, les écarts par rapport aux exigences du référentiel. Les écarts ainsi relevés font obligatoirement l'objet de mesures correctives.

La référente qualité et les responsables qualité des sous-préfectures sont chargées d'utiliser ces outils pour veiller à la pérennisation de la démarche.

Le secrétaire général de la préfecture



Guillaume QUENET