



**PRÉFET
DU CHER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Politique Qualité

Modification
Renouvellement du label « Qual-e-pref » sur les modules 1 et 2 en 2023

LES ENJEUX DE LA POLITIQUE QUALITÉ

La préfecture du Cher illustre la présence territoriale de l'État et s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service accessible et efficace.

L'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du ministère de l'intérieur qui, au travers du déploiement des démarches qualité, impulse une action de modernisation de l'action publique.

La préfecture s'est engagée dans la démarche qualité dès janvier 2011 avec le souci d'en faire un projet collectif. La qualité, l'accueil du public, la sécurité et la traçabilité des relations avec l'utilisateur, exigés de la part de l'ensemble des acteurs administratifs et financiers de la préfecture, sont des enjeux fondamentaux des services du ministère de l'intérieur.

Le nouveau référentiel Qual-e-pref – version du 19 décembre 2018 – reprend en grande partie le référentiel Qualipref 2.0, en tenant compte de la multiplication des démarches dématérialisées qui doivent être suivies par l'ensemble des préfectures.

L'objectif du ministère de l'intérieur est d'obtenir la labellisation de toutes les préfectures d'ici 2022. La préfecture souhaite obtenir la confirmation de sa labellisation en début d'année 2023 pour le site de Bourges.

Le module n°1 « relations générales avec les usagers » et le module n°2 sont obligatoires pour les préfectures hébergeant un CERT (CNI-Passeports). Pour cette raison, il a été choisi de valoriser le cœur des attributions prioritaires d'une préfecture vis-à-vis des usagers, à savoir la délivrance de titres.

Pour atteindre les objectifs du nouveau référentiel, le préfet demande à l'ensemble des directeurs et chefs de bureaux de la préfecture et du SGCD, ainsi qu'à leurs collaborateurs, de tout mettre en œuvre pour déployer les nouveaux engagements inscrits au référentiel Qual-e-pref d'ici fin 2022 et de travailler en partenariat étroit avec la mission pilotage/qualité de la préfecture.

En s'inscrivant durablement dans une véritable culture de la qualité, la préfecture a ainsi fait le choix de mieux répondre aux attentes des usagers et d'accroître leur satisfaction, d'améliorer de façon continue ses pratiques mais aussi de valoriser le savoir-faire de ses agents.

LES MODALITÉS DE PÉRENNISATION DES DÉMARCHES

Plusieurs outils sont à la disposition des préfectures et concourent à la pérennisation des démarches :

- *l'enquête de satisfaction* : elle est réalisée de façon annuelle au cours du second trimestre de l'année. Un questionnaire est élaboré par le référent qualité sur la base des engagements du référentiel Qual-e-pref .

Elle permet de mesurer la satisfaction et les attentes des usagers. Les résultats sont communiqués au public pour plus de transparence ainsi qu'aux agents de la préfecture et du SGCD.

Les actions d'amélioration, si besoin, sont proposées lors de sa présentation au comité de suivi Qual-e-pref.

- *le comité local des usagers* : il est réuni une fois par an. Il est composé de représentants des associations d'usagers, de professionnels, de consommateurs, d'élus, des membres du comité de suivi et également, depuis 2019, d'un représentant du défenseur des droits. Il s'agit d'une instance de consultation et d'échanges qui a pour objectif d'enrichir la démarche qualité.

- *les remarques et suggestions* : elles permettent de s'inspirer du ressenti des usagers, ce qui apporte un regard extérieur de nature à alimenter la démarche d'amélioration continue. Elles peuvent être recueillies par l'ensemble des canaux disponibles (boîte à idée dans le hall, courrier, courriel et téléphone).

Elles sont consignées dans un tableau de suivi et les réponses sont archivées sur un serveur accessible à tous les agents de la préfecture et du SGCD. Leur analyse permet de prévoir un plan d'améliorations si besoin.

- *l'auto-diagnostic* : il couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel et permet la vérification du respect des exigences décrites dans ce dernier.

Il est réalisé par le référent qualité *a minima* une fois par semestre.

Les actions dont la cotation n'atteint pas le niveau minimum exigé par le référentiel font l'objet de propositions d'actions correctives, validées en COPIL du comité de suivi. Le bilan est également présenté en COPIL. Les résultats sont mis en ligne sur le site intranet.

- *le tableau de bord des indicateurs qualité* : les mesures correctives, si nécessaires, sont mises en œuvre à l'issue d'une présentation en COPIL.

- *les groupes de travail* : ils réunissent les agents concernés par des thématiques particulières. Ils sont mobilisés sous la forme d'ateliers, sur proposition de leur chef de service en fonction de leurs compétences propres. Ils réfléchissent aux nouvelles mesures ou actions correctives à mettre en place au regard des résultats de l'enquête de satisfaction et de l'auto-évaluation préalablement réalisées. Les actions ou mesures proposées seront présentées et discutées lors des COPIL du comité de suivi en formation plénière ou restreinte.

- *le bilan annuel* est rédigé par le référent qualité au début de l'année N+1. Il est présenté au comité de pilotage, et a pour objectif d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse première des indicateurs, des résultats de l'enquête de satisfaction, de l'auto-évaluation, des suggestions et réclamations des usagers. Il permet de s'assurer du respect des engagements du référentiel Qual-e-pref.

Tout écart doit faire l'objet d'une mesure corrective. Une synthèse est présentée au CSA de la préfecture et du SGCD ainsi qu'au comité local des usagers. Elle est ensuite diffusée à l'ensemble des agents par le biais de l'intranet.

- *l'audit interne* : les observations du rapport d'audit (points sensibles, pistes de progrès et non conformités) sont intégrées au plan d'amélioration examiné par le COPIL.

Toute insertion sur l'intranet – rubrique Qual-e-pref - fait l'objet d'une communication, via la liste de distribution, auprès des agents. (l'enquête de satisfaction, le bilan annuel, fiches de procédure, etc.) .

Des réunions de préparation à la labellisation Qual-e-pref sont organisées auprès des agents entrant dans le périmètre de labellisation. Elles sont par ailleurs l'occasion de présenter les actions d'amélioration identifiées ou tous autres travaux en cours.

De manière générale, il appartient au référent qualité d'assurer une veille permanente et, grâce aux outils dont il dispose, d'animer son réseau, de fiabiliser les résultats et de veiller à la pérennisation de la démarche qualité.

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE DES DÉMARCHES QUALITÉ

En s'engageant dans la démarche qualité, la préfecture du Cher a choisi de mener à terme la labellisation des services suivants :

- la direction de la citoyenneté,
- le secrétariat général commun départemental :
 - le service de la gestion des ressources humaines (SGRH) : pôle développement des ressources humaines, pour la mission formation ;
 - le service interministériel départemental des systèmes d'information et de la communication (SIDSIC), pour la mission relative au standard de la préfecture ;
 - le service immobilier achat logistique (SIAL) : pôle logistique générale, pour le bureau du courrier, mission relevant du suivi de la boîte fonctionnelle pref-courrier@cher.gouv.fr ;
 - la mission pilotage et qualité : pour l'ensemble de la mission qualité.
- le bureau de la représentation de l'État et de la communication : pour sa mission relevant des mises à jour internet / intranet / réseaux sociaux,
- le secrétariat général : le référent fraude départemental.

Afin de mener à bien cette labellisation, plusieurs facteurs de réussite ont été identifiés :

- les démarches qualité sont construites de manière participative à travers la mise en place de groupes de travail, réunis au sein d'ateliers thématiques, dont l'objectif premier est de déterminer les axes d'amélioration. Ils doivent surtout associer les agents concernés par ces démarches. Ces derniers, de par leurs compétences, sont des acteurs incontournables. De plus, ce sont eux qui sont amenés à mettre en œuvre au quotidien les engagements de service contenus dans le référentiel qualité.

- tous les acteurs du dispositif sont associés. Cet objectif se concrétise, d'une part, par la mise en place de réunions de présentation et de suivi auprès de l'encadrement chargé d'impulser l'amélioration de l'accueil et de la relation aux élus auprès des agents placés sous son autorité. Leur implication est essentielle dans la réussite des démarches qualité. D'autre part, des réunions de sensibilisation sont organisées pour les agents concourant à la mission d'accueil des usagers et d'assistance aux élus.

- un référent qualité est désigné. Il est chargé d'assurer le pilotage et le suivi des démarches qualité.

Par ailleurs, il est chargé de :

- suivre les plans d'actions et veiller à la mise en place des actions d'amélioration en collaboration avec les services concernés,
- organiser les enquêtes de satisfaction et consolider les résultats,
- établir les auto-diagnostics,
- suivre les réclamations et suggestions susceptibles d'être prises en compte dans le processus d'amélioration de l'accueil,
- suivre les indicateurs Qual-e-pref et le respect des délais de traitement, faire procéder à l'affichage des résultats sur les sites de diffusion multi-canaux,
- préparer le bilan annuel, le présenter en CSA et en comité local des usagers,
- être l'interlocuteur privilégié de tous les agents de la préfecture et du SGCD sur la thématique de la qualité.

- le comité de pilotage de la qualité se réunit régulièrement. Il apprécie l'avancée des démarches, l'évolution du niveau d'accueil et d'assistance aux élus (plans d'amélioration, résultats d'enquêtes, auto-évaluation, indicateurs qualité...) et définit les orientations de la structure. Ce comité de pilotage est présidé par le secrétaire général de la préfecture.

Tous les acteurs de la démarche sont associés :

- le directeur de la citoyenneté ;
- la directrice des collectivités locales et de la coordination interministérielle ;
- la directrice du secrétariat général commun départemental ;
- le directeur des sécurités et de la communication ;
- la cheffe du bureau de la représentation de l'État et de la communication ;
- la cheffe du bureau des migrations et de l'intégration ;
- la cheffe du CERT CNI-Passeports ;
- la référente fraude départementale ;
- le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication ;
- le référent qualité.

Le cas échéant, un comité de pilotage restreint peut se réunir afin de discuter et délibérer sur des actions à mener proposées par des groupes de travail.

Le secrétaire général,



Carl ACCETTONE