



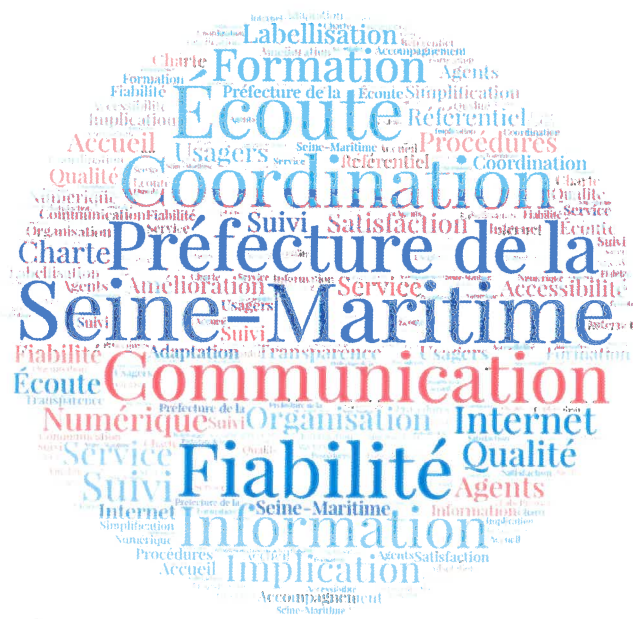
**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
commun départemental**



**La politique qualité
de la préfecture de la Seine-Maritime**



MAJ : 04/2022

LES ENJEUX DE LA QUALITÉ

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale qui a été renforcée, en 2017, par le lancement du programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022. La qualité de service est un enjeu majeur du service public que le réseau préfectoral s'est approprié depuis de nombreuses années au travers de la charte interministérielle « Marianne », puis du référentiel spécifique au ministère de l'Intérieur dénommé « Qualipref » qui a connu plusieurs évolutions.

La préfecture de la Seine-Maritime a obtenu la labellisation « Marianne » en 2012, puis a été labellisée « Qualipref 2.0 » en 2016. Le référentiel a été de nouveau actualisé en 2018 pour tenir compte du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG suite à la mise en place des télé-procédures pour les titres régaliens). Il s'intitule désormais « Qual-e-pref ».

Le Ministère de l'Intérieur s'est engagé à ce que toutes les préfectures, ainsi que les sous-préfectures dotées d'un CERT (centre d'expertise et de ressources des titres), soient labellisées « Qual-e-pref » au plus tard à l'été 2022. Ce nouveau référentiel est composé d'un module général qui s'applique à tous et de sept modules métier optionnels :

- **Module 1 (obligatoire) : Relation générale avec les usagers**
- Module 2 (obligatoire pour les préfectures et les sous-préfectures dotées d'un CERT): délivrance de titres (hors étrangers)
- Module 3 (optionnel) : Délivrance de titres étrangers
- Module 4 (optionnel) : Relations avec les collectivités territoriales
- Module 5 (optionnel) : Polices administratives liées à la sécurité
- Module 6 (optionnel) : Coordination des politiques publiques
- Module 7 (optionnel) : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur
- Module 8 (optionnel) : Polices exercées par la préfecture de police de Paris

LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ À LA PRÉFECTURE DE LA SEINE-MARITIME

Le périmètre de labellisation en Seine-Maritime :

La préfecture de la Seine-Maritime étant dotée d'un CERT permis de conduire, le socle obligatoire pour obtenir la labellisation est composé du :

- module 1 : relation générale avec les usagers
- module 2 : délivrance des titres permis de conduire

En complément de ces deux modules, c'est le module optionnel 7 « communication d'urgence en cas d'évènement majeur » qui a été également retenu.

Dans ce cadre, la préfecture de la Seine-Maritime s'engage à respecter 27 engagements :

➤ Module 1 : relation générale avec les usagers

➤ Dispositions générales :

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.
- À votre écoute pour progresser.

- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
- **Accueil physique :**
 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
 - Nous veillons à limiter votre temps d'attente en adaptant notre organisation.
- **Accueil téléphonique :**
 - Notre serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent du standard.
 - Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
 - Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.
- **Site internet :**
 - Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
 - Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
 - Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de services numériques.
 - Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
 - Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.
- **Courriers et courriels :**
 - Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
 - Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
 - Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demandes d'information pour réduire nos délais.
- **Réseaux sociaux :**
 - Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter).
 - Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.
- **Module 2 : délivrance de titres (hors étrangers)**
 - Vous êtes contactés, en cas d'incomplétude de votre dossier.
 - Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.
 - Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude.
- **Module 7 : communication d'urgence en cas d'évènement majeur**
 - L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h.
 - En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du

grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.

- Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement.

En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet.

Dans ce cadre de labellisation, les services concernés par les engagements sont :

- **Le Secrétariat Général Commun Départemental** dont dépendent :
 - le Service des Moyens Généraux, qui assure le premier contact de l'utilisateur au travers de l'accueil physique, du standard téléphonique, du courrier et des courriels. Il maintient en état les espaces d'accueil du public et s'assure de la qualité des informations à transmettre aux usagers,
 - le Service des Ressources Humaines, et notamment l'unité formation, qui est en charge du suivi des formations dans le cadre de Qual-e-pref,
 - le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication qui s'assure de la qualité des moyens techniques utilisés et met à jour le Serveur Vocal Interactif,
 - la Mission Coordination Modernisation Performance qui assure l'appui au pilotage de la démarche et la gestion des suggestions et réclamations des usagers.
- **La Direction des Migrations et de l'Intégration** de par son rôle dans l'accueil des usagers étrangers.
- **Le Service Régional et Départemental de la Communication Interministérielle** qui assure le suivi et la mise à jour du site internet et du compte twitter, mais aussi les relations avec la presse, notamment en cas de crise.
- **Le Centre d'expertise et de Ressources Titres permis de conduire.**
- **Le Service Interministériel Régional des Affaires Civiles et Économiques de Défense et de la Protection Civile** de par sa mission dans la gestion opérationnelle des situations d'urgence en cas d'évènement majeur.

Les acteurs de la qualité et les grandes étapes de la démarche en Seine-Maritime :

En Seine-Maritime, le premier comité de pilotage (COFIL) a eu lieu le 13 octobre 2021. Il a permis de lancer la démarche et d'annoncer le périmètre de labellisation. Ce COFIL est composé de la secrétaire générale, des directeurs, de l'encadrement et du référent qualité. Il se réunit régulièrement afin de suivre l'avancée de la démarche.

Le préfet, par l'intermédiaire de la secrétaire générale, incite fortement les directeurs à diffuser à leurs équipes la culture de la qualité de service aux usagers. Ainsi, l'encadrement est chargé de s'approprier et de partager la démarche avec les agents placés sous son autorité et de veiller à la mise en œuvre des engagements au quotidien.

L'appui au pilotage de la démarche qualité est assuré par la Mission Coordination Modernisation Performance (Comoperf) du Secrétariat Général Commun Départemental et notamment par la référente qualité qui est également en charge de :

- accompagner les services dans la mise en œuvre des plans d'actions (mise en place de tableaux de suivi, rédaction de fiches de procédure...),
- organiser les enquêtes de satisfaction annuelles et les enquêtes mystère,
- veiller à la mise en place de plans d'amélioration,
- gérer les réclamations et suggestions,
- veiller à la mise à jour de la base documentaire,

- suivre les indicateurs qualité,
- établir le bilan annuel,
- organiser et participer au comité local des usagers.

Pour mener à bien ce processus de labellisation, des correspondants « qualité » ont été désignés dans chacune des entités concernées. Les processus qualité sont ainsi construits de manière participative et permettent une mise en œuvre plus aisée.

Un auto-diagnostic a été réalisé en novembre 2021 et a permis d'élaborer un plan d'actions en décembre 2021 afin de se mettre en conformité avec les engagements du référentiel Qua-e-pref. La référente qualité et les correspondants qualité travaillent à la mise en œuvre de ce plan d'actions en vue de l'audit qui aura lieu fin juin/début juillet 2022. Il s'agit notamment de rédiger des fiches de procédures, de mettre en place des tableaux de suivi et de réunir des éléments de preuve. La mise en place de groupes de travail sur des thématiques précises (formation, gestion des courriers/courriels, accueil physique et guide de l'accueil) permet en parallèle de réunir des acteurs clé et de réfléchir conjointement aux procédures à mettre en place.

Pour contribuer au partage des connaissances, un dossier partagé a été créé sur le réseau informatique. Ceci permet une gestion documentaire centralisée et un accès facilité aux procédures et aux tableaux de suivi.

Des actions de communication à destination de l'ensemble des agents sont menées régulièrement depuis le lancement de la démarche afin de permettre l'implication de tous. Ainsi, toutes les informations relatives à Qual-e-pref en Seine-Maritime sont disponibles sur le site intranet et les actualités font l'objet d'une mise en ligne sur la page d'accueil.

Les agents peuvent également formuler un avis ou une suggestion pour contribuer à l'amélioration de la qualité de service aux usagers en écrivant à l'adresse suivante : sgc-qualite@seine-maritime.gouv.fr

Dans le cadre de la démarche qualité, une enquête de satisfaction est menée chaque année afin de recueillir l'avis des usagers. En Seine-Maritime, elle a été lancée le 23 février 2022. Totalement dématérialisée, cette enquête est accessible grâce à un QR code diffusé via des affiches et des flyers visibles à la préfecture (près de l'accueil, des guichets et du point numérique). Le lien pour y accéder est également disponible sur le site internet et sur le compte twitter de la préfecture de la Seine-Maritime. Les agents accueillant du public sont sollicités pour inciter les usagers à y répondre. Les agents du Bureau de la Relation aux Usagers sont aussi mis à contribution pour aider les usagers qui rencontrent des difficultés de compréhension ou des difficultés avec le numérique.

En parallèle, des mails et appels mystères sont émis grâce à l'aide de référents qualité d'autres préfectures afin d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique et des réponses aux courriels.

De plus, le Comité Local des Usagers (CLU) est réuni afin de réaliser le bilan des indicateurs de la qualité et des réclamations et d'examiner les résultats de l'enquête de satisfaction. Il est composé de représentants de l'administration et de représentants des usagers. Le compte-rendu est adressé à chaque participant et est mis en ligne sur le site internet. La prochaine réunion aura lieu le 27 avril 2022.

La pérennisation de la démarche :

Le travail collaboratif piloté par la référente qualité doit permettre une mise en conformité avec le référentiel Qual-e-pref pour une labellisation fin juin/début juillet 2022. Conformément au principe de l'amélioration continue et à l'issue de l'obtention de la labellisation en Seine-Maritime, la préfecture de la Seine-Maritime devra maintenir un niveau constant de qualité et continuer à faire vivre les procédures mises en place. Cette constance sera évaluée par un audit de suivi 18 mois après la labellisation.

Pour cela, il sera nécessaire de s'appuyer sur :

- le suivi des indicateurs de la qualité,
- les suggestions des agents,
- les réclamations et suggestions des usagers,
- les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle,
- les échanges et propositions émises lors du comité local des usagers.

L'identification d'écarts éventuels conduira à l'élaboration d'un plan d'actions permettant un retour à un niveau de qualité satisfaisant.

Pour le préfet,
La secrétaire générale



Béatrice Steffan

Annexe : calendrier de la démarche de labellisation

Le calendrier prévisionnel en vue d'une labellisation fin juin – début juillet 2022

| Période | Décembre 2021 à avril 2022 | Fin avril 2022 | Mai 2022 Juin 2022 |
|--------------------|--|--|--|
| Action | Mise en conformité avec le référentiel | Audit interne | Actions correctives |
| Détail de l'action | Élaboration et mise en œuvre du plan d'actions | Pré-évaluation | Ajustement du plan d'actions |
| Acteur | SGCD – CoMoPerf Les bureaux concernés par les modules | Auditeur interne du ministère de l'intérieur | Groupes de travail animés par le SGCD - CoMoPerf |