



**PRÉFET
DE MAINE-ET-LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Politique qualité

Préfecture de Maine-et-Loire

2021 - 2022

Préfecture de Maine-et-Loire – Place Michel Debré – 49 934 Angers cedex 9

Téléphone : 02 41 81 81 81 – Internet : www.maine-et-loire.gouv.fr

LES ENJEUX DE LA QUALITÉ

Les préfectures constituent le premier lien de proximité entre l'État et les citoyens dans les territoires. La préfecture, vitrine des services déconcentrés de l'état, s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service public accessible et efficace. Les nombreuses missions qu'elle assure la conduisent à accueillir quotidiennement un large public : des particuliers, des responsables d'entreprises et du milieu associatif, ou des représentants des collectivités territoriales.

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil et du service public rendu à ces différentes catégories d'usagers, la préfecture de Maine-et-Loire s'est engagée dans une démarche de labellisation permettant le respect d'engagements précis.

Les "labels qualité" de la préfecture Qualipref 2 et Qualipref 2.0

La préfecture de Maine-et-Loire a développé sa démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil du public sur la base du référentiel Qualipref dès l'année 2013. Elle a ensuite obtenu, en 2015, le label Qualipref 2.0 plus orienté sur les démarches numériques et les réseaux sociaux. Pour ces deux démarches, il avait été opté pour le module optionnel "Relations avec les collectivités territoriales", poursuivant ainsi l'objectif de valorisation du rôle de conseil et d'assistance auprès des élus de la préfecture.

Dans le cadre du nouveau référentiel Qual-e-pref, il a été décidé d'élargir le périmètre de la démarche qualité en incluant, outre les relations avec les collectivités territoriales (module 4), la délivrance des titres destinés aux usagers étrangers (module 3). Cette extension du périmètre traduit l'importance accordée à une mission prioritaire du ministère de l'intérieur.

En s'inscrivant durablement dans une véritable culture de la qualité de service, la préfecture a 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.

LE CONTEXTE LOCAL

La préfecture est implantée sur deux bâtiments distincts : un bâtiment principal situé place Michel Debré (site Saint-Aubin), et un second bâtiment au 7 bis rue Hanneloup, qui accueille les services dédiés aux usagers étrangers.

Le périmètre de la démarche qualité et les responsabilités

L'ensemble des services de la préfecture est collectivement responsable de la bonne conduite de la démarche qualité. Néanmoins les services placés sous l'autorité hiérarchique de la Secrétaire Générale sont plus particulièrement concernés. C'est donc sous l'égide de cette dernière, en qualité de représentante du Préfet de Maine-et-Loire, qu'est mise en œuvre la politique qualité.

Cette politique est animée par le référent qualité, en lien permanent avec les différents services concernés :

- La direction de la réglementation et des collectivités locales ;
- La direction de l'immigration et des relations avec les usagers ;
- la direction de l'interministérialité et du développement durable ;
- le secrétariat général commun départemental ;
- le service de la communication interministérielle.

S'agissant d'une labellisation par site, il convient de rappeler que les sous-préfectures sont actuellement exclues du périmètre.

LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

La démarche Qual-e-pref conduite repose sur un référentiel du ministère de l'intérieur qui permet de garantir la qualité et la performance de l'accueil des usagers sous toutes ses formes :

- l'accueil physique ;
- l'accueil téléphonique ;
- la gestion optimisée des courriers et des courriels ;
- l'accueil dématérialisé et virtuel via le site internet et les réseaux sociaux.

Les engagements qualité du référentiel Qual-e-pref

Dans le cadre de la relation générale avec les usagers (module n°1) :

Engagement n°1 : nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.

Engagement n°2 : un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal.

Engagement n°3 : à votre écoute pour progresser.

Engagement n°4 : nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.

Engagement n°5 : nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

Engagement n°6 : nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

Engagement n°7 : nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

Engagement n°8 : un serveur vocal interactif (SVI) vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.

Engagement n°9 : nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national 3400 dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).

Engagement n°10 : nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

Engagement n°11 : nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.

Engagement n°12 : nous vous délivrons une informations administrative numérique fiable.

Engagement n°13 : nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.

Engagement n°14 : plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les démarches de titres.

Engagement n°15 : si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

Engagement n°16 : nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.

Engagement n°17 : nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

Engagement n°18 : nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.

Engagement n°19 : nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter.

Engagement n°20 : nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

Dans le cadre de la délivrance des titres destinés aux usagers étrangers (module n° 3) :

Engagement n°24 : nous mettons en place un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente.

Engagement n°25 : en cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier.

Engagement n°26 : nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.

Engagement n°27 : nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.

Engagement n°28 : nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adapté.

Engagement n°29 : nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux.

Engagement n°30 : nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres.

Engagement n°31 : nous nous adaptons à vos contraintes.

Engagement n°32 : nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.

Engagement n°33 : nous assurons une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

Dans le cadre de la relation avec les collectivités territoriales (module n°4) :

Engagement n°34 : des observations motivées pour le contrôle de légalité.

Engagement n°35 : une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire est réalisée.

Engagement n°36 : nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

Engagement n°37 : un rendez-vous est proposé à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE ET DE PÉRENNISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ.

Afin de pérenniser les actions relatives à la qualité du service public et de mener à bien la labellisation Qual-e-pref, des facteurs de réussite ont été identifiés et des outils plaçant les usagers au cœur de la démarche ont été déployés.

L'implication des agents

La démarche qualité est construite de manière participative et associe l'encadrement et les agents à tous les niveaux de la structure.

Chacun, quelle que soit sa place dans l'organigramme, de par ses compétences ou ses responsabilités, est un acteur qui contribue à la démarche.

Tous les agents sont ainsi amenés à mettre en œuvre au quotidien les engagements de service contenus dans les référentiels qualité.

L'implication de la hiérarchie est une condition essentielle de réussite et les cadres sont chargés d'impulser et de décliner les différentes actions auprès de leurs collaborateurs et de mobiliser leurs équipes autour des thématiques de la qualité.

Une instance de pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) : c'est l'instance principale de suivi de la démarche qualité. Elle se réunit sous la présidence de la Secrétaire Générale de la préfecture pour lancer la démarche, puis est convoquée à intervalles réguliers pour suivre la progression, vérifier le maintien des exigences qualité et définir le cas échéant de nouvelles orientations.

Une fois par an, la réunion de cette instance est dédiée à la présentation du bilan annuel. A cette occasion sont présentés : les auto-évaluations et leur suivi, les résultats des indicateurs qualité, les résultats des enquêtes de satisfaction et leur analyse, les préconisations formulées par les auditeurs ...

De nouvelles orientations sont décidées s'il y a lieu et des axes d'amélioration sont définis.

UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les auto-évaluations et les audits

Pour maintenir un niveau constant de qualité, la préfecture évalue périodiquement ses procédures et le respect de ses engagements. Elle vérifie régulièrement l'adéquation et la maturité de ses actions avec les exigences décrites dans le référentiel et veille à faire émerger de nouvelles actions d'amélioration du service rendu. Pour cela, elle procède à des auto-évaluations et diligente des audits interne ou externe.

La voix des usagers : Leur satisfaction et leurs attentes

Deux dispositifs permettent de connaître les attentes des usagers, de les suivre, et de mesurer leur satisfaction quant aux actions mises en œuvre :

Le comité local des usagers (CLU) : cette instance comprend des représentants des élus, des associations d'usagers et de l'administration.

Elle a vocation à recueillir les avis des représentants de usagers et des élus ainsi que leurs doléances relatifs aux indicateurs qualités, au suivi des enquêtes de satisfaction et des réclamations, aux dispositifs mis en place par la préfecture pour mieux accueillir les usagers et faciliter l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Les enquêtes de satisfactions : les enquêtes à destination des usagers sont réalisées à une fréquence semestrielle.

Elles comprennent des questions qui couvrent l'ensemble des engagements qualités et permettent également de recueillir les doléances des usagers et des élus concernant les accueils téléphonique, internet et physique.

Les résultats des enquêtes sont communiqués au public par affichage dans les accueils (affiches et écrans) et sur internet.

LES ACTIONS D'AMÉLIORATIONS

Elles sont issues de plusieurs sources : enquêtes de satisfactions, recueil des réclamations et suggestions des usagers, auto-évaluations, audits internes et externes, préconisations du comité local des usagers, du comité de pilotage, examen des indicateurs et de la bonne atteinte des objectifs...