

PRÉFET DE L'AVEYRON

Compte rendu du COPIL Démarche Qualité (n°1)

<b>Date :</b> Mardi 17 mai 2022	<b>Destinataires :</b> Secrétaire Générale de la préfecture Membres du COPIL
<b>Heure de début :</b> 10h00	<b>Heure de fin :</b> 11h30

**1) Liste des présents / excusés :**

Noms	Prénoms	Services / Bureaux
Membres présents		
KNOWLES	Isabelle	Secrétariat général
LACROIX	Olivier	Directeur DCL
CAVALIE	Audrey	Chef bureau BIN
MARIN	Estelle	Directrice adjointe SGCD
BORDES	Delphine	Cheffe du bureau BRECI
POULAIN	Emma	Chargée de mission pilotage performance et prévention Référénte Qualité
Invités et excusés		
ROMERO	Michèle	Directrice adjointe services du Cabinet
PRADELS	Josiane	Cheffe du service logistique
DUHARCOURT	Magali	Directrice adjointe de la citoyenneté et de la légalité
Copie par mail		Directeur du cabinet Monsieur Alexandre RIZZON Directrice du SGCD Brigitte Anglade

**2) Déroulé de la réunion :**

→ **Propos introductifs de Mme la Secrétaire Générale, présidente du COPIL :**

- Rappel de l'historique des démarches qualité et de objectif ministériel : 100 % des préfectures labellisées au 30/09/2022 : seulement 25 % à ce jour le sont.
- Périmètre de la labellisation : modules 1, 3 (titres étrangers) (notamment suite à la mise en œuvre d'actions avec l'audit DITP)
- Qual-e-pref est le prolongement des démarches qualité précédentes et l'objectif n'est pas une nouvelle charge de travail mais la formalisation de nos pratiques : la qualité est au coeur de nos métiers et il s'agit d'assurer un suivi qualitatif de nos actions et de formaliser ce que l'on fait déjà de manière complète ou partielle, et d'améliorer les conditions de

travail, valoriser les savoirs faire et actions des agents, ou encore obtenir une reconnaissance externe en garantissant la qualité du service rendu à l'utilisateur

→ **Présentation du diaporama (cf Annexe 1)** : l'ordre du jour porte sur un rappel historique et des enjeux, sur la méthodologie et le calendrier 2022, les résultats de l'autodiagnostic et le plan d'actions proposé

→ **Constats autodiagnostic** : la Préfecture de l'Aveyron a d'ores et déjà une politique volontariste en matière de qualité du service rendu à l'utilisateur ; les points forts portent sur les démarches en ligne, l'information administrative détaillée en ligne, les RDV en ligne, la transmission d'informations fiables et complètes par téléphone, site internet réseaux sociaux en communication active et efficace ; les points faibles ou à améliorer portent sur le plan de formation à mettre en œuvre sur les missions d'accueil, étrangers, sur l'implication des agents en qualité, l'amélioration continue et sur le suivi des suggestions réclamations et courriers courriels, ou encore enquêtes de satisfaction

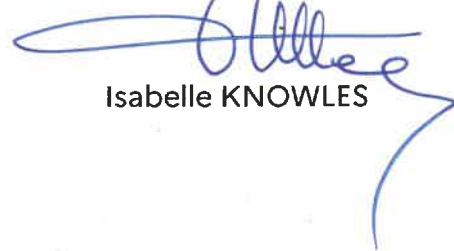
→ **Principaux sujets d'échanges** :

- M. Lacroix s'interroge sur les délais attendu et sur les outils de suivi (simplification des tableaux de suivi attendue)
- Définition du CLU à venir : un CLU a préexisté en Préfecture de l'Aveyron : on peut reprendre la même composition et rajouter des membres en lien avec le module 3 (délivrance des titres étrangers) : Monsieur Lacroix précise qu'un collectif des réfugiés pourrait être invité (choix d'une association locale qui fera remonter les demandes/questions des autres acteurs du territoire sur le sujet).
- SVI local : sur ce point, souhait d'une réunion de travail après l'audit de labellisation (octobre) pour étudier la nécessité et l'utilité de mettre en œuvre un SVI local (alléger le service sur la standard, montée en compétences des agents sur d'autres activités)
- Groupes de travail non mis en œuvre à ce stade car délais contraints ; des GT pourront voir le jour après labellisation sur d'autres thématiques ou sur les actions en cours ou à améliorer : les principaux sujets des groupes porteront sur les formations, SVI, formulaires de contact et réponses aux usagers (redéfinition/précisions par service de la notion d' « informations générales », création de nouveaux indicateurs locaux allant au-delà des obligations de qualiepref (suivre les délais de RDV du service étrangers par exemple)
- Axes à suivre et à formaliser : suivi des courriers et courriels, réclamations / suggestions et écoute des usagers
- Améliorer l'accueil notamment sur la confidentialité au PAN (changement de local envisagé) ; prise en compte de la montée en puissance du PAN notamment avec les changements au service des étrangers (ANEF)
- Réfléchir à la pérennisation de la mission PAN (effectif alloué)
- Rappel du rôle de soutien et de facilitateur du Référent Qualité (RQ) auprès des services
- Objectif de mettre en œuvre quali-e-pref en sous préfectures après la labellisation
- Rappel : la démarche concerne tous les services notamment sur les réponses aux usagers par courriers, courriels ou réclamations/suggestions ; les actions prioritaires issus du PA 2022 avant l'audit interne portent sur les services du BRECI BIN et de la logistique mais un travail de refonte des réponses aux usagers sera engagé sur toute la préfecture et en sous préfecture après la labellisation ; tous les services sont concernés par la relation à l'utilisateur même si le référentiel cible des sujets. La Qualité est l'affaire de tous.
- Améliorer les échanges et allers retours des informations actualisées (veille et fiches de procédures)
- Fiche de procédure sur le comarquage : améliorer le circuit de réponse et de transmission des informations au référent pour le site internet et les RS (contributeurs, coauteurs)

### **3) Prochaine échéance:**

- Un mail à destination des membres du COPIL avec le compte rendu de la réunion et le diaporama en annexe
- Un mail à l'attention des services concernés prioritairement par la plan d'actions : BIN, BRECI et logistique (accueil standard PAN) avec plan d'actions détaillé par service (actions préconisées et outils proposés)
- Echanges et allers retours avec chaque service pour formaliser les outils et le suivi des indicateurs ; accompagnement et modèles transmis
- Temps d'appropriation du plan d'actions du service et des outils proposés puis retour vers les services le 30 mai (RDV à fixer entre le 30 et le 4 juin)
- Actions à finaliser dans les services pour le 09/06
- Dossier de candidature Quali-E-pref envoyé le 18 mai 2022 à la DMAT
- Attente de la date d'audit interne fin juin 2022 (ou autoévaluation si audit interne impossible avec un référent de proximité pour s'assurer de la neutralité et de l'objectivité de l'évaluation)
- Attente de la date de l'audit externe (fin septembre 2022)
- La prochaine réunion aura lieu fin juin ou tout début juillet afin de présenter le bilan de l'audit interne et les actions correctrices à mettre en œuvre avant l'audit externe

La Secrétaire Générale



Isabelle KNOWLES

