



**PRÉFET
DE L'AVEYRON**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DOC-IV-1-1-082022

La politique Qualité- « Qual-e-pref » de la Préfecture de l'Aveyron

Politique qualité de la Préfecture de l'Aveyron – Mise à jour le 29/08/2022

Historique et perspectives :

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui s'y sont engagées depuis plus de 10 ans. Le référentiel de qualité Qualipref, propre au réseau des préfectures, existe depuis 2006 et a connu plusieurs actualisations pour suivre l'évolution des missions des préfectures. Ainsi, en 2015, le référentiel Qualipref 2.0 a intégré un certain nombre d'engagements numériques (prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux...). La mise en oeuvre en 2017 du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait considérablement évoluer la relation à l'usager avec le développement des téléprocédures pour les titres régaliens (CNI, passeports, permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules).

Engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité, la Préfecture de l'Aveyron poursuit son travail d'amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers.

Depuis 2012, l'amélioration de l'accueil s'est imposée au Ministère de l'Intérieur, comme une priorité pour s'adapter aux attentes des usagers en encourageant la montée en compétence des agents pour y répondre.

En octobre 2017, Action Publique 2022 a été lancée en mettant en lumière l'importance de la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics. Cette modernisation s'est notamment cristallisée dans le développement à grande échelle des démarches en ligne via démarches simplifiées. L'objectif est de faciliter les démarches pour les usagers tout en conservant la proximité du service rendu.

La Préfecture de l'Aveyron a obtenu en 2013 le label Marianne, puis en 2016 le label Qualipref 2.0.

La succession de ces labels prouve, d'une part que les attentes des usagers et les nécessités numériques sont en permanente évolution, et d'autre part que la préfecture a systématiquement su s'y adapter. En 2018, le référentiel "Qualipref 2.0" est devenu «Qual-e-pref ».

Le référentiel Qual'e'pref a été déployé en 2020 et la crise sanitaire a reporté la démarche dans nos services.

Depuis le début de l'année 2022, la démarche Quali-E-Pref est relancée. Pour obtenir le label Qual-e-pref, une préfecture doit satisfaire aux engagements du module obligatoire « **relation générale avec les usagers** » (module obligatoire) et à celles d'au moins un module optionnel métier : outre le module obligatoire, la préfecture de l'Aveyron a choisi le module « **délivrance de titres aux usagers étrangers** ».

Un ensemble de dispositions obligatoires en termes de pilotage, d'organisation et de suivi est aussi requise pour mener la politique de qualité dans des conditions efficaces.



Nos engagements de service

Les 2 modules du périmètre retenu représentent au total **30 engagements de**

service. La liste complète est consultable sur l'intranet : Pilotage- politique qualité- nos engagements.

La démarche de labellisation de la préfecture constitue un projet d'organisation dont la finalité est de garantir une haute qualité de service.

Pour y parvenir, cette démarche est articulée autour de 4 axes principaux :

- satisfaction des attentes des usagers,
- reconnaissance du travail des agents,
- modernisation du fonctionnement des entités,
- amélioration de l'image des préfectures auprès du public.



Pilotage et gouvernance de la politique Qualité : un travail d'équipe :

La démarche qualité est un travail d'équipe impulsé par le corps préfectoral.

Les travaux ont été dirigés par un comité de pilotage présidé par la Secrétaire Générale de la préfecture. Le « COPIL » a défini les orientations et modalités de mise en œuvre de la démarche et s'est réuni à 5 reprises pour faire un point sur le déroulement des travaux et valider les documents structurants. Consulter les comptes-rendus des COPIL dans « Quali-e-pref- Pilotage – COPIL ».



Les principales étapes de la démarche

Le processus de labellisation Quali-E-Pref est prévu pour septembre 2022 avec le déroulé suivant :

- Autodiagnostic Avril 2022
- Plan d'actions initial 2022
- Autoévaluation juin 2022
- Ajustement du plan d'actions
- COPIL de bilan intermédiaire du 21/09/2022
- Audit externe SOCOTEC 23/09/2022
- Suivi des actions et renouvellement de l'audit et de la labellisation

Le **comité de pilotage** s'est réuni à 2 reprises depuis le lancement de la démarche :

- le 17 mai 2021 : lancement de la démarche, validation de la gouvernance et du calendrier prévisionnel et du plan d'actions après autodiagnostic
- le 21 septembre 2022 : point sur l'avancement des travaux par chaque groupe de travail et présentation de l'enquête de satisfaction, gestion documentaire, bilan qualité (indicateurs et enquêtes), validation de la composition du CLU, restitution de l'auto-évaluation de juin 2022, présentation et validation du plan d'actions, rappel sur la préparation de l'audit externe

Une **enquête** portant sur les accueils physique et téléphonique et le PAN a été menée au cours du mois de juillet 2022. Elle a abouti à un niveau de satisfaction globale sur l'accueil et le service rendu par la préfecture de 91% et de 84% pour les points d'accueil numériques.

Le **comité local des usagers (CLU)** de la préfecture a été réactivé, dans une composition élargie pour prendre en compte le nouveau périmètre de la démarche, et sera réuni en octobre 2022.

Une **a été réalisée en juin 2022** par la chargée de mission performance référente qualité. Cette auto-évaluation a donné lieu à la rédaction d'un compte rendu et d'un plan d'actions destiné à remédier aux écarts qui ont été relevés.

Le comité en charge du [bilan de la démarche](#) se réunit le 21/09/2022.

L'audit externe de labellisation, conduit par une auditrice de la SOCOTEC, aura lieu le vendredi 23 septembre 2022.

Consultez tous les documents relatifs à la démarche Qual-e-pref sur l'intranet :
[Thématiques / Qualité - Qual-e-pref](#)



Participation à la démarche

Le [périmètre Qual-e-pref](#) concerne aujourd'hui, de manière directe, certaines directions/ services de la préfecture et du secrétariat général commun départemental.

Les principaux sites concernés et les services directement impliqués à ce jour sont l'accueil général, le point d'accueil numérique et l'accueil au guichet « étrangers » avec le bureau BIN.

En s'engageant dans la démarche qualité, la préfecture aspire à mener à terme la labellisation de tous les services et des sous préfectures.

Mais la qualité est l'affaire de tous.

Une démarche qualité est par nature un processus d'amélioration continue et chacun peut y contribuer. Dans les prochains mois, le plan d'amélioration sera nourri par le recueil des réclamations et suggestions des usagers, l'analyse des enquêtes de satisfaction et les propositions du comité local des usagers. **Mais tous les agents sont aussi invités à apporter leur contribution à l'amélioration de la qualité du service rendu**, qu'ils soient directement concernés par la démarche ou non.

Une [fiche de proposition d'amélioration](#) sera disponible sur l'intranet à cet effet. Elle sera destinée à recueillir toutes les suggestions d'amélioration et/ou constats de dysfonctionnement pouvant nuire à la satisfaction des usagers.

Des groupes de travail seront mis en œuvre en 2023.

Les gains pour les agents et les usagers :

- Améliorer les conditions de travail par des procédures documentées
- Valoriser l'action des agents par l'analyse des résultats
- Garantir une qualité de service rendu à l'utilisateur

Nous sommes tous acteurs de la qualité en participant à des enquêtes de satisfaction, à des groupes de travail, des réunions de travail, au comité local usagers ou en étant formés ou accompagnés par les services et les acteurs de la formation.

Le référent qualité est disponible pour toute question et remarque sur la boîte pref-qualite@aveyron.gouv.fr

Validé le 29/08/2022 par

Madame La Secrétaire Générale

Isabelle KNOWLES

