



# La politique qualité

## Des services de la Préfecture des Pyrénées-Orientales



## Introduction

Les préfetures se sont engagées dans la démarche qualité depuis de nombreuses années. Elles ont successivement respecté les référentiels Marianne, « qualipref », « qualipref 2 », « qualipref 2.0 », puis « qual-e-pref ».

En 2017, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération, le ministère de l'intérieur s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. La dématérialisation des demandes de titres a rendu accessible toutes les démarches y compris pour les territoires les plus reculés.

Cette réforme a fait évoluer la relation avec l'utilisateur avec le développement des télé-procédures, d'où la création d'un nouveau référentiel « Qual-e-pref » en décembre 2018 (actualisé en 2019).

L'accueil du public et plus globalement la qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée par le programme de transformation de l'administration : Action publique 2022.

La transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers constitue une des premières mesures d'amélioration avec la publication d'indicateurs.

## Le cadre local

La préfecture des Pyrénées-Orientales est engagée depuis plusieurs années dans la démarche qualité. Il lui a été décerné successivement le label « qualipref 2 » en décembre 2012, puis « qualipref 2.0 » en 2015.

En 2017, le ministère a suspendu cette démarche.

Avec la mise en place du plan préfecture nouvelle génération, l'instruction des cartes d'identité, passeports, cartes grises et permis de conduire a été transférée à des centres de ressources mutualisés (CERT) et à l'ANTS. L'administration est entrée dans une nouvelle phase, valorisant la dématérialisation et cherchant ainsi à développer les téléprocédures. La fréquentation des usagers dans les préfectures a donc été modifiée, rendant ainsi obsolète le référentiel.

En 2018 une première version du nouveau référentiel a été éditée (dernière mise à jour en 2019), il est composé de 8 modules. En 2020, la crise sanitaire n'a pas permis le lancement de la nouvelle démarche qualité.

En interne, ce référentiel est utilisé comme un outil de management, en vue d'une amélioration continue et formalisée de son organisation, d'une consolidation de ses engagements (en termes d'accueil, d'information numérique et d'offre de services dématérialisés) et d'une valorisation du savoir-faire de ses collaborateurs.

À l'extérieur, une approche collaborative entre les usagers et l'administration est largement recherchée.

### 1. Labellisation et les modules retenus

Lors du comité de pilotage « qual-e-pref » du 29 novembre 2021, la démarche a été relancée pour la préfecture des Pyrénées-Orientales. À l'occasion de cette séance de travail, la labellisation des modules 1, 2 (modules obligatoires) et 6 (module métier) a été retenue.

29 engagements sont donc concernés.

# Module 1

## Dispositions générales à l'égard du public

- 1 Information sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 À votre écoute pour progresser
- 4 Formation de nos agents pour améliorer notre qualité de service

## Accueil physique

- 5 Orientation vers le bon service et prise en charge
- 6 Espaces d'accueil et d'attente confortables
- 7 Attente limitée en adaptant notre organisation

## Téléphonie

- 8 Serveur vocal interactif local : informations simples et mise en relation avec le standard
- 9 Serveur vocal national -3400- dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- 10 Réponse attentive et efficace à tous vos appels en limitant au maximum votre attente

## Site Internet

- 11 Accès facilité aux sites officiels
- 12 Information numérique fiable
- 13 Démarches en ligne facilitées
- 14 Surtout pour les demandes de titres
- 15 Accompagnement numérique

## Réseaux sociaux

- 19 Communication active via Facebook et Twitter
- 20 Fiabilité des informations diffusées

## Courriers et courriels

- 16 Compréhensibles et complets
- 17 Délai de réponse annoncé et maîtrisé
- 18 Traçabilité des demandes d'information

## Module 2

### DÉLIVRANCE de PERMIS DE CONDUIRE sur notre centre d'expertise et de ressources titres (CERT)

- 21 Contact en cas d'incomplétude de votre dossier
- 22 Organisation pour une délivrance dans un délai raisonnable
- 23 Délivrance sécurisée grâce à une lutte contre la fraude

## Module 6

### COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

- 41 Accompagnement de vos projets par le sous-préfet de l'arrondissement et de son équipe
- 42 Une information facilement accessible pour vos projets impactant l'environnement
- 43 Une information disponible sur les risques et sur les enjeux environnementaux
- 44 Une coordination local par les acteurs sur les politiques de l'emploi
- 45 Formation des agents concernant la coordination des politiques publiques
- 46 Coordination des acteurs locaux sur la politique de la ville et sur le suivi



## • 2. Les services concernés

- La Direction de la citoyenneté et de la migration (Bureau de la migration et de l'intégration, Accueil général).
- Le BRECI (Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle).
- Le SGCD (Bureau de la Logistique Et des Moyens Généraux, Accueil/ Courrier interministériel, Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication).
- Le CERT PC des Pyrénées-Orientales (Centre d'expertise et de ressources titres).
- Le SCPPAT (Service de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial) et mission fraude.
- La référente départemental fraude.
- La Référente qualité.
- Le BRGE (Bureau de la réglementation générale et des élections) concernant le site IDE.

## 3. La mise en œuvre de la démarche

Afin de pérenniser les acquis de la démarche qualité, la préfecture des Pyrénées-Orientales a formalisé un système de pilotage et a défini les responsabilités de tous les acteurs, c'est-à-dire :

- la désignation d'un référent qualité, disposant d'une lettre de mission, chargé d'accompagner la politique locale qualité, d'établir une stratégie (plan d'actions) pour améliorer en continu les résultats, d'assurer la gestion documentaire et les enregistrements liés aux engagements, d'organiser la réunion des instances de pilotage, des groupes de travail et la communication interne et externe ;
- la réunion de comités de pilotage (COFIL) avec les cadres directement impliqués sous présidence du secrétaire général(e) ;
- la constitution d'un réseau de correspondants qualité au sein des directions et bureaux, interface entre le référent qualité et les équipes, chargé de mettre en œuvre et de suivre les procédures, de définir des actions correctives, de respecter

les engagements qualité, de participer aux diagnostics, autres groupes de travail et réunions ;

- la réunion ponctuelle de groupes de travail selon des thématiques ciblées ;
- un dispositif de suivi et d'évaluation permanent (tableau de bord, fiches de procédures, enquêtes de satisfaction-mystères, présentation de bilans annuels...);
- des actions de formation et de tutorat prenant en compte les engagements « qual-e-pref » ;
- une communication interne active : espace dédié à la démarche qualité sur l'intranet, répertoire partagé, intervention annuelle au comité technique ;
- une communication externe régulière : publications sur le site internet, recueil des suggestions-réclamations, réunion du comité local des usagers.

## **Perspectives des démarches qualité pour les années à venir**

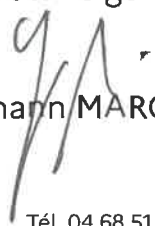
La préfecture des Pyrénées-Orientales poursuivra la consolidation des démarches mises en œuvre dans le cadre de la labellisation « qual-e-pref » grâce au dispositif de contrôle permanent existant et à l'implication constante de l'encadrement et des équipes.

Notre structure s'inscrit pleinement dans le programme national de renforcement de la transparence sur l'efficacité des services publics, notamment en communiquant au public ses résultats (affichages et mise en ligne sur le site internet).

La préfecture des Pyrénées-Orientales s'attache à offrir une image accueillante, moderne et efficace au service des usagers.

Notre projet commun de labellisation s'inscrit dans une volonté de progression continue basée sur l'amélioration des processus, le développement des compétences et la satisfaction des usagers.

Pour le préfet et par délégation,  
Le secrétaire général,

  
Yohann MARCON  
Tél. 04 68 51 66 66

