

Préfecture
Secrétariat Général

Rennes, le **08 SEP. 2015**

Cellule régionale de pilotage de la performance

Affaire suivie par :

Patrice CALVEZ-NORMAND, référent qualité

☎ : 02.99.02.15.30

✉ : patrice.calvez-normand@ille-et-vilaine.gouv.fr

OBJET : Politique qualité de la préfecture d'Ille-et-Vilaine :
- **pilotage de la politique qualité (1)**
- **bilan de septembre 2014 à septembre 2015 (2)**
- **labellisation Qualipref 2.0 (3)**

La relation avec l'utilisateur et plus généralement la qualité de l'action des services sont des priorités du ministère de l'Intérieur et du réseau des préfectures.

Celle-ci vise particulièrement à s'adapter aux nouveaux modes de communication numériques dont l'un des objectifs est de permettre à l'utilisateur la réalisation de ses démarches plus facilement.

Elle vise également à accompagner la mise en place de nouvelles organisations rendues nécessaires du fait de l'évolution des missions et des réductions des effectifs dans les services.

1 – Le pilotage de la politique qualité

Le pilotage de la politique qualité est confié, à la préfecture d'Ille-et-Vilaine, à la cellule régionale de pilotage de la performance et plus spécifiquement, au sein de celle-ci, au référent qualité.

Ce dernier peut ainsi s'appuyer plus facilement, en complément des indicateurs propres aux référentiels Marianne et Qualipref 2.0, sur l'expertise du contrôle de gestion et sur les résultats des démarches d'amélioration des processus engagés dans les services.

Le comité de pilotage de la performance, qui se réunit deux fois par an sous la présidence du Secrétaire général de la préfecture, permet donc d'aborder l'ensemble de ces thématiques dont l'un des objectifs, commun et prioritaire, est d'améliorer le service rendu à l'utilisateur.

Un groupe de travail « qualité » comprenant l'ensemble des services se réunit régulièrement afin de mettre en œuvre les actions dans ce domaine. Le comité de pilotage de labellisation Qualipref 2.0 se réunit ainsi depuis le mois de mars 2015. Il a pris la suite du « groupe de travail Marianne » qui, depuis avril 2014, assurait le suivi du référentiel et de sa mise en œuvre.

Les travaux entrepris ont permis l'élaboration de fiches de procédure, de tableaux de bord

spécifiques aux indicateurs qualité et la réalisation d'enquêtes de satisfaction régulières, permettant l'appropriation par chaque agent des engagements du nouveau référentiel et la pérennisation de la démarche qualité au sein de tous les services.

2 – Le bilan de septembre 2014 à septembre 2015 : événements majeurs

A. Le renouvellement du label « Marianne »

La préfecture d'Ille-et-Vilaine est labellisée « Marianne » depuis mars 2013. Cette labellisation a été confirmée lors de l'audit à mi-parcours qui s'est tenu en septembre 2014 et qui a mobilisé les services afin de satisfaire à l'ensemble des engagements.

B. L'accueil dans les locaux de la préfecture

L'accueil dans les locaux de la préfecture a été adapté afin de répondre à la réorganisation de certains services et à la sécurisation des locaux. En effet, un portique de détection des métaux est en place depuis le 27 mars 2015 et deux agents de sécurité sont en charge de son fonctionnement et du filtrage du public.

Par ailleurs, plusieurs agents recrutés en « service civique » (4 au total, soit 2 en juillet et 2 supplémentaires en septembre 2015) assurent l'accueil et l'information des usagers dans le hall d'accueil de la préfecture.

Enfin, plusieurs projets en 2015 ont été réalisés ou sont en cours de réalisation à la préfecture : guichet unique asile/OFII, plate-forme régionale naturalisations, transfert du service CNI au 2^o étage, transfert des visites médicales des permis de conduire en préfecture et ouverture de nouveaux guichets.

C. L'accueil téléphonique

Le serveur vocal interactif (S.V.I.) a été généralisé en début d'année 2015 pour le renseignement du grand public, afin de répondre de manière automatisée 24h/24h aux appels grâce à des réponses préenregistrées.

Le serveur vocal permet désormais aux usagers d'obtenir, sans aucun délai d'attente, une réponse à leurs principales demandes : jours et horaires d'ouverture, modalités d'accueil, d'accès et de rendez-vous, adresse de la préfecture et du site internet. Les usagers peuvent en outre joindre par le S.V.I. le standard de la préfecture pour toute autre demande.

Un autre numéro, le 02.99.02.10.37, réservé aux administrations, collectivités locales, élus, leur permet d'entrer en contact avec les opérateurs du standard et de garantir un accès direct à la préfecture sans passer par le serveur vocal.

En outre, compte tenu de la priorité qui est donnée à l'accueil aux guichets et aux dossiers traités en temps différé, les services de délivrance des titres (certificats d'immatriculation, permis de conduire, titres de séjour) n'assurent pas de permanence téléphonique. Les usagers sont orientés vers la rubrique « démarches administratives » du site internet ou, pour un suivi personnalisé, vers un contact par courriel.

D. Le traitement des courriels

Il a été mis fin en 2015 à l'expérimentation menée au service unique de renseignements qui centralisait les demandes par courriels des usagers. En effet, le nombre de demandes est resté limité (une centaine par jour pour l'ensemble de la préfecture), compte tenu notamment du développement d'outils dématérialisés d'informations (site internet et téléprocédures) qui permettent à l'utilisateur de réaliser lui-même une partie de ses démarches.

La gestion des courriels relève désormais de chaque service qui les reçoit directement par l'intermédiaire du formulaire de contact du site internet.

3 - La labellisation Qualipref 2.0

La labellisation de la préfecture d'Ille-et-Vilaine suivant le nouveau référentiel Qualipref 2.0 interviendra en novembre 2015. Préalablement, un audit interne se tiendra les 6 et 7 octobre.

A. Le module 1 relation générale avec les usagers

Le référentiel Qualipref 2.0 intègre des engagements nouveaux portant sur l'information numérique et l'offre de services dématérialisés. Il traduit également la volonté d'étendre à tous les services recevant des usagers (et pas seulement l'accueil général et les services de délivrance de titres) un socle commun d'engagements de service, ainsi que la mise en place d'un comité local des usagers dont la première réunion aura lieu le 5 octobre 2015.

La majorité des services de la préfecture est ainsi engagée dans cette démarche (à l'exception des services supports n'ayant pas de relation avec les usagers), ce qui représente 197 agents sur 250 (au 01/06/2015).

Plusieurs services sont déjà très avancés dans le déploiement d'outils dématérialisés:

- prise de rendez-vous en ligne pour toutes les démarches au bureau du séjour
- adresses fonctionnelles courriels dédiées aux usagers dans les services de délivrance de titres (cartes grises, permis de conduire, bureau du séjour, CNI, passeports)
- accusés de réception automatiques pour les demandes par courriel
- informations détaillées pour les démarches administratives sur le site internet
- renseignement téléphonique par le serveur vocal interactif
- communication sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter
- utilisation de MAARCH pour le suivi du courrier réservé

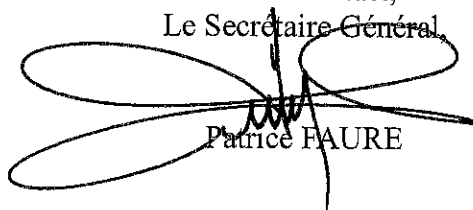
L'objectif en 2015 est d'étendre à d'autres services l'utilisation de ces outils numériques, notamment par le déploiement de la saisine par voie électronique (S.V.E.), permettant à l'utilisateur un accès et un suivi plus facile de ses démarches administratives.

B. Les modules optionnels : communication d'urgence en cas d'événement majeur et relations avec les collectivités territoriales

La préfecture a retenu deux modules optionnels, « communication d'urgence en cas d'événement majeur » et « relations avec les collectivités territoriales » qui concernent respectivement la direction de la sécurité civile et le service communication, ainsi que la direction des collectivités locales.

En s'engageant sur ces modules « métiers », la préfecture a choisi de labelliser son rôle de gestion opérationnelle des situations de crise d'une part, et de contrôle de légalité et budgétaire d'autre part.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire Général

A handwritten signature in black ink, consisting of several large, overlapping loops and a central vertical stroke, positioned over the typed name below.

Patrice FAURE