

*Des démarches qualité aux services de l'utilisateur*



**Préfecture des Côtes-d'Armor**

1 place du Général de Gaulle- B.P 2370- 22023 Saint-Brieuc cedex 1.

Horaires de la préfecture des Côtes d'Armor : de 8h30- 11h30.

Point d'accueil numérique : tous les matins et le lundi toute la journée.

Site internet : <https://www.cotes-darmor.gouv.fr/>  
Standard téléphonique (8h30- 17h30) : 02.96.62.44.22  
Courriel : [prefecture@cotes-darmor.gouv.fr](mailto:prefecture@cotes-darmor.gouv.fr)

## **UNE IMPULSION GOUVERNEMENTALE, UN OBJECTIF PARTAGE PAR TOUS**

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale encore renforcée depuis le lancement, en octobre 2017, du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022. Une des premières mesures annoncées par le premier comité interministériel de la transformation publique (CITP) le 1er février 2018, a été de demander de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers. Toutes les administrations en relation avec les usagers publient désormais des indicateurs de résultat et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers.

Le ministère de l'intérieur, au travers du plan préfectures nouvelle génération (PPNG), pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, s'est appuyé sur les technologies du numérique. Cette réforme, lancée en 2017, a permis de faciliter les démarches des usagers grâce à la dématérialisation de leurs demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire ou de certificat d'immatriculation des véhicules. Elle a renforcé ainsi l'accessibilité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire, et notamment en milieu rural, grâce au développement des maisons France Services dans le cadre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

## **UNE APPROPRIATION AMBITIEUSE PAR LE RESEAU PREFECTORAL POUR REpondre AUX ATTENTES DES USAGERS**

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui s'y sont engagées depuis plus de dix ans. Après la Charte Marianne (interministérielle), les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir une labellisation Marianne, puis une labellisation Qualipref. Ce référentiel de qualité de service, propre au ministère de l'intérieur, a connu plusieurs actualisations, pour intégrer notamment les préconisations des directives nationales d'orientation (DNO) des préfectures et les changements réglementaires ainsi que les acquis des démarches locales d'amélioration des processus. La circulaire du 15 juillet 2010 renforçant l'engagement du réseau dans les démarches qualité, en actant le principe d'un déploiement général des démarches qualité, a permis d'atteindre, en 2013, 100 % de préfectures labellisées. L'année 2015 a vu le réseau préfectoral mettre en œuvre le référentiel Qualipref 2.0 avec l'intégration d'engagements numériques (prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux, etc.). À la fin 2016, 104 préfectures de métropole et d'outre-mer ainsi que 53 sous-préfectures avaient obtenu le label qualité. La mise en œuvre, en 2017, du PPNG a modifié l'organisation du réseau préfectoral et fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Dans ce contexte, la préfecture des Côtes-d'Armor s'est engagée, en 2021, dans une démarche de labellisation suivant le nouveau référentiel Qual-e-pref en respectant une série d'engagements qui permettent d'assurer un service de qualité.

## **LES MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA DEMARCHE : L'ORGANISATION ET LE PILOTAGE**

Le label Qual-e-pref définit les engagements de qualité de service pour mieux répondre aux attentes des usagers en matière de service public. Le respect de ces engagements garantit un service accessible et efficace : l'objectif étant de faciliter les démarches des usagers en améliorant les informations et l'accueil du public ainsi que les traitements de leurs demandes.

### **Les acteurs locaux**

Les agents particulièrement concernés par l'application du référentiel sont :

- l'ensemble des agents des services du périmètre accueillant du public dans le cadre de leur mission, soit au guichet, soit au sein des bureaux de la préfecture ;
- le service relation avec les usagers ;

- tous les encadrants de la préfecture ;
- le bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle ;
- le service interministériel de défense et de protection civile ;
- le service logistique, immobilier, finances ;
- le service ressources humaines et emploi ;
- le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) ;
- le responsable qualité.

La formation de ces acteurs au sein des services de la préfecture concernés par la labellisation fait l'objet d'une attention particulière de la part du service dédié du secrétariat général commun départemental.

## **Les instances de décision et de concertation dans les Côtes-d'Armor**

### 1 – Le comité de pilotage qualité

Le COPIL présidé par la secrétaire générale de la préfecture se réunit régulièrement pour conduire le projet qual-e-pref et valider les orientations, dans sa phase de mise en œuvre, mais aussi de pérennisation et d'amélioration.

Composition :

- les directeurs/ chefs de service/ chefs de bureau de la préfecture ;
- le directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD) ou son représentant ;
- les chefs de service du SGCD concernés ;
- le responsable qualité ;
- à titre consultatif : toute autre personne qualifiée.

### 2 – Les groupes de travail

Les groupes de travail sont responsables en lien avec le responsable qualité de l'élaboration des évaluations des thématiques définies lors du comité de pilotage, du plan d'actions, de sa mise en œuvre et de son suivi.

### 3 – Le comité local des usagers

Conformément au référentiel, le comité local des usagers (CLU), composé de représentants de l'administration et des usagers de la préfecture, est réuni une fois par an. L'objectif de cette instance est de présenter la démarche qualité, les résultats sur les exigences et permet de recueillir les souhaits ou suggestions d'améliorations de la part des représentants des usagers.

### 4 – La présentation en comité technique

Le comité technique est présidé par le préfet.

Une information sur la démarche qualité est réalisée. Il est notamment précisé les orientations définies par le COPIL, leur mise en œuvre et le résultat des actions.

## **L'évaluation de la performance**

### 1- Les enquêtes de satisfaction

L'objectif des enquêtes de satisfaction est de mesurer le niveau de satisfaction des usagers pour permettre une amélioration constante des services rendus.

Les résultats des enquêtes sont analysés, présentés en CLU et lors du bilan annuel. Ils sont affichés sur le site internet de la préfecture.

### 2 – L'auto-évaluation ou l'audit interne

La préfecture organise un audit interne et/ou procède à une autoévaluation a minima deux mois avant les audits externes (initial, suivi ou renouvellement).

L'audit interne ou l'auto-évaluation permet :

- de vérifier le respect des exigences de qualité ;
- de vérifier les dispositions d'organisation décrites dans le référentiel ;
- de vérifier la bonne application des plans d'action.

Les audits internes et auto-évaluations donnent lieu à des rapports et les écarts relevés font l'objet d'un plan d'action mis en œuvre et suivi par le responsable qualité et les chefs de service concernés. La méthodologie utilisée pour réaliser l'audit interne est identique à celle de l'audit externe.

### 3 – Le traitement des réclamations et suggestions

Les réclamations et suggestions font l'objet d'une analyse individuelle afin de modifier les pratiques existantes et corriger ce qui doit l'être. Elles font l'objet d'une réponse détaillée quand les coordonnées de l'auteur sont renseignées.

### 4 – le suivi des indicateurs de performance de la démarche qualité

Le respect des engagements pris par la préfecture des Côtes-d'Armor dans le cadre de la démarche qualité fait l'objet d'un suivi via des indicateurs de performance, définis par le référentiel, dont les cibles peuvent être nationales ou locales.

## **Le bilan annuel**

Le responsable qualité réalise un bilan annuel à partir des éléments suivants :

- les indicateurs de suivi ;
- les résultats des enquêtes de satisfaction ;
- les rapports d'audit interne et d'auto-évaluation ;
- les rapports d'audit externe ;
- les suggestions et les réclamations ;
- le suivi des actions d'amélioration mises en œuvre dans le cadre du plan d'action ;
- les nouvelles pistes de progrès ;
- les évolutions normatives susceptibles d'impacter l'organisation et les procédures.

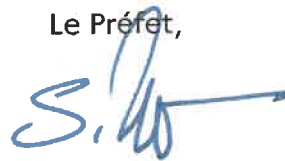
Le responsable qualité présente le bilan annuel lors du comité de pilotage, qui donne lieu à un compte rendu et à une information des agents. Ce bilan est présenté devant le comité technique.

## **La communication**

L'ensemble des documents officiels relatifs à la démarche qualité sont mis à disposition des agents de la préfecture et du secrétariat général commun départemental sur le site intranet. Les éléments synthétiques sur ces sujets (résultats des enquêtes de satisfaction, chartes, bilans) sont également mis à disposition du public sur le site internet et dans le hall d'accueil.

Saint-Brieuc, le 11 MAI 2022

Le Préfet,



Stéphane ROUVÉ

## LES 24 ENGAGEMENTS QUALITE DE LA PREFECTURE DES CÔTES-D'ARMOR

### **Module 1 – Relation générale avec les usagers**

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
2. Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel, quel que soit le canal.
3. Nous sommes à votre écoute pour progresser.
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
8. Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national au 3400, dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
14. Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
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.
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Twitter et Facebook).
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### **Module 7 – Communication d'urgence en cas d'évènements majeurs**

21. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j.
22. En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.
23. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement.
24. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet.