



**PRÉFET
DU CANTAL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

POLITIQUE QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DU CANTAL



Janvier 2022

Préfecture du Cantal
Cours Monthyon – B.P 529 – 15005 Aurillac Cedex
Tél : 04.71.46.23.00
Internet : www.cantal.gouv.fr
Compte Facebook : www.facebook.com/Préfet-du-Cantal
Compte Twitter / www.twitter.com/Prefet_15

I. Les enjeux de la démarche qualité à la Préfecture du Cantal

Les multiples missions assurées par la Préfecture du Cantal la conduisent à accueillir quotidiennement divers publics. Dans ce cadre, les fonctions d'accueil et de service sont essentielles.

L'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du Ministère de l'Intérieur qui, au travers du déploiement des démarches qualité, impulse une véritable action de modernisation de l'action publique.

La Préfecture du Cantal s'est engagée dans une démarche qualité depuis 2011 sur le module obligatoire « Accueil général » et le module optionnel métier « Relations avec les collectivités territoriales ». Grâce aux actions engagées, ainsi qu'aux efforts et à la qualité du travail réalisé sur le site de la Préfecture depuis cette date, la labellisation Qualipref a été obtenue en juin 2012, puis renouvelée en juin 2013 et juin 2014.

En 2015, afin de tenir compte de la dématérialisation des procédures, une nouvelle démarche qualité a été initiée par le Ministère de l'Intérieur. Ce nouveau référentiel Qualipref 2,0 a introduit un socle de services numériques (site Internet normé, comarquage, prise de rendez-vous en ligne, communication avec les usagers par SMS, réponse téléphonique, utilisation des réseaux sociaux...) qui a rendu plus attractives les conditions de travail des agents et plus modernes les relations administration/usagers. Forte de ses expériences passées, la Préfecture du Cantal, a obtenu sur les mêmes modules la labellisation Qualipref 2.0.

La mise en œuvre en 2017 du plan PPNG et le lancement du grand programme de transformation de l'administration Action Publique 2022 ont modifié l'organisation du réseau préfectoral et fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des téléprocédures et l'ouverture des points d'accueil numériques.

En 2019, la Préfecture du Cantal s'est engagée dans la mise en œuvre de la démarche Qual-e-pref sur deux modules : module 1 obligatoire « Relation générale aux usagers » et module 4 optionnel « Relations avec les collectivités territoriales ».

Cependant en 2021, suite à des difficultés organisationnelles au sein du Bureau des Relations avec les Collectivités Territoriales et des Elections (BRCTE) et surtout suite au fort investissement du Service de Représentation de l'État et de Communication Interministérielle (SRECI) et du Bureau de la Sécurité Civile (BSC) lors de la gestion de la crise sanitaire en raison de la COVID-19, la préfecture du Cantal a décidé de modifier son choix de modules et s'est positionnée sur le module 1 obligatoire et sur le module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

En s'inscrivant dans une véritable culture de la qualité, la Préfecture du Cantal fait le choix de mieux satisfaire les attentes des usagers, d'améliorer et de moderniser de façon continue ses pratiques et de valoriser le savoir-faire de ses agents.

II. Les modalités de mise en œuvre de la démarche qualité

A) Les acteurs du pilotage de la démarche qualité

- **La responsable qualité**, impliquée dans le déploiement du dispositif. Placée sous l'autorité directe du Secrétaire Général, elle a pour mission :

- d'assurer le suivi et le pilotage de la démarche (suivi des indicateurs, réalisation de l'enquête de satisfaction, réalisation d'auto-diagnostics, réunions périodiques des instances telles que le COPIL, CLU...), information des personnels, gestion de la base documentaire ;
- de mettre en œuvre et de pérenniser les plans d'action validés en COPIL, en collaboration avec les services concernés (formalisation des procédures, suivi des réclamations et suggestions pour travailler sur les éventuels axes d'amélioration, formation des personnels...)

- **Le comité de pilotage qualité (COPIL)**, présidé par le Secrétaire général, se réunit au minimum deux fois par an. Il est composé des directeurs et des chefs de bureaux concernés par la démarche. Ce comité a pour rôle :

- de définir les orientations à suivre en la matière,
- de déterminer et de valider les plans d'action à mettre en œuvre,
- de s'assurer du respect par les services des engagements du référentiel.

- **Le comité local des usagers (CLU)**, composé de représentants d'associations d'usagers, de représentants de collectivités territoriales et des représentants des services de l'État dans le département, se réunit annuellement pour :

- suivre les résultats en matière de qualité d'accueil de la Préfecture,
- examiner les courriers-types et/ou formulaires à destination des usagers,
- recueillir les suggestions d'amélioration des usagers,
- définir d'éventuelles actions à mettre en œuvre,
- présenter les évolutions qui concernent directement les usagers.

Ce regard extérieur contribue, pour la Préfecture du Cantal, à l'amélioration du service public en favorisant un temps d'échanges et un retour constructif sur les pratiques mises en place.

B) Les acteurs de la mise en œuvre de la démarche qualité

En s'engageant dans la démarche Qual-e-pref, la Préfecture du Cantal a choisi de labelliser la qualité de service rendu aux usagers et plus particulièrement au travers des missions des services suivants :

- **Au sein du Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD) :**

- **Le Service Inter-Départemental des Finances, de l'Immobilier et de la Logistique (SIDFIL)**, avec les missions d'accueil physique et téléphonique, le bureau du courrier pour le suivi des courriers/courriels et réclamations sur la boîte fonctionnelle et le service logistique pour assurer un accueil dans de bonnes conditions
pref-courrier@cantal.gouv.fr ;
- **Le Service Interministériel-Départemental des Ressources Humaines (SIDRH)**, pour le suivi de la mission formation des personnels

- **Au sein des services de la préfecture :**

- **Le Bureau des Elections et de la Réglementation Générale (BERG)** : pour l'accueil des usagers au point d'accueil numérique ;
- **Le Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI)**, pour l'accueil des usagers étrangers ;
- **Le Service de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (SRECI)** dont la chef de service est responsable du site Internet des Services de l'État dans le Cantal, des réseaux sociaux Twitter et Facebook et chargée d'assurer la communication d'urgence en cas d'évènement majeur.
- **Le Bureau de la Sécurité Civile (BSC)** dont la chef de bureau est responsable de la gestion de crise notamment l'activation du COD et le cas échéant de la CIP ainsi que la réalisation d'exercices de gestion de crise.

L'ensemble des agents de la préfecture, dans l'exercice quotidien de leurs missions, mettent en œuvre les engagements de la démarche qualité en satisfaisant au mieux les attentes des usagers permettant ainsi la valorisation de leur savoir-faire et de leurs bonnes pratiques.

C) Les modalités de pérennisation de la démarche

Plusieurs outils concourent à la pérennisation de la démarche qualité :

- **L'auto-diagnostic** couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ des modules déployés par la Préfecture du Cantal. Réalisé par les services et la responsable qualité, cet exercice permet de s'assurer de l'identification et la mise en œuvre des actions à mettre en oeuvre.
- **Les différents outils de suivi** sont utilisés pour mesurer le respect des engagements qualité : tableau d'indicateurs qualité, tableau des mises à jour sur le site Internet, tableau de suivi des délais de réponse aux courriels des usagers, tableau de suivi des réclamations et suggestions, plan d'action Programme Transparence...
- **L'enquête de satisfaction** est réalisée chaque année auprès des usagers, Elle se base sur un questionnaire qui couvre l'ensemble des missions entrant dans le périmètre du référentiel.
- **L'enquête mystère téléphonique annuelle** croisée réalisée par les responsables qualité de deux autres départements (Allier et Haute-Loire,) et un **contrôle par échantillon des courriels**. L'analyse des réponses obtenues permet de vérifier le respect des engagements au regard du référentiel et de mesurer la satisfaction et connaître les attentes des usagers.

Des axes d'amélioration sont recherchés dès lors qu'un engagement atteint un seuil de satisfaction inférieur à 80 %. Les résultats de ces études sont présentés en comité de pilotage et au comité local des usagers. En outre, ils sont communiqués aux usagers et aux personnels de la Préfecture.

- **Le bilan annuel** est réalisé et présenté au comité de pilotage et au comité technique de la Préfecture. Ce bilan a pour objet d'exposer l'ensemble des éléments reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des réclamations et suggestions des usagers des besoins en formation et de faire un retour sur la mise en œuvre des plans d'actions.
- **La base documentaire**, regroupant tous les éléments précités ainsi que les fiches procédures et les divers documents utilisés par les agents, est gérée par la responsable qualité afin d'apporter tous les éléments de preuve relatifs au bon respect des engagements qualité pris par la Préfecture du Cantal dans le cadre de cette démarche.
- **La boîte fonctionnelle** pref-qualite-suggestion@cantal.gouv.fr permettant l'implication des collaborateurs à la démarche qualité. L'objectif de cette boîte, gérée par la responsable qualité, est d'enrichir les échanges entre les acteurs du déploiement de la démarche. Elle peut être utilisée notamment pour faire part des dysfonctionnements constatés, pour proposer des actions à mettre en oeuvre, pour partager les bonnes pratiques au sein de la préfecture du Cantal.
- **La rubrique « démarche qualité »** mise en ligne sur le site Internet permet d'informer les usagers sur la démarche Qual-e-pref, de publier les résultats obtenus, de présenter l'activité du comité local des usagers et de contacter la Préfecture pour faire part d'une question ou d'une réclamation.

Au travers de tous ces éléments, la qualité de service et d'accueil des usagers demeure donc une priorité pour l'ensemble des agents de la Préfecture du Cantal.

Le Préfet,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Serge CASTEL', is written over a horizontal line.

Serge CASTEL