

# **PREFECTURE DE L'OISE**

## **POLITIQUE QUALITE**

**Version du 17 juin 2015  
Secrétariat Général  
Contrôle de gestion et Qualité**

# I. Les enjeux de la qualité à la préfecture de l'Oise

La préfecture représente pour l'usager la première porte d'entrée de l'État et s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service public accessible et efficace. Les multiples missions qu'elle assure la conduisent à accueillir quotidiennement un large public. A cela s'ajoutent les nombreuses demandes des usagers par courrier, courriel et téléphone.

Dans ce cadre, la fonction d'accueil est essentielle. Ainsi, l'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du ministère de l'Intérieur qui, à travers le déploiement des démarches qualité, impulse une action de modernisation de l'action publique.

Dans ces perspectives, la préfecture de l'Oise s'est engagée dès 2008 dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil avec pour objectif d'obtenir la labellisation Qualipref, véritable reconnaissance du travail engagé. Après l'obtention du label Qualipref 2 en 2013 et sa reconduction par des audits de conformité depuis lors, la préfecture s'est inscrite dans une nouvelle démarche qualité ministérielle : Qualipref 2.0.

Cette démarche repose sur des référentiels permettant de garantir la qualité et la performance de l'accueil sous toutes ses formes :

- l'accueil physique
- l'accueil téléphonique
- la gestion optimisée des courriers et des courriels
- l'accueil virtuel via le site Internet

Outre le module obligatoire relatif à la relation générale avec les usagers, le référentiel Qualipref 2.0 comporte aussi des modules optionnels, tel que le module « relations avec les collectivités territoriales ». En s'engageant sur ce module, la préfecture de l'Oise a choisi de valoriser son rôle de conseil et d'assistance auprès des élus.

En s'inscrivant durablement dans une véritable culture de la qualité, la préfecture a ainsi fait le choix de mieux répondre aux attentes des usagers et d'accroître leur satisfaction, d'améliorer de façon continue ses pratiques mais aussi de valoriser le savoir-faire de ses agents.

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

## **Périmètre de la labellisation**

En s'engageant dans les démarches qualité, la préfecture a choisi de mener à terme la labellisation des services suivants :

*au titre du module « relation générale avec les usagers »*

- le bureau de la délivrance des titres (Direction de la Réglementation et des Libertés Publiques)
- le service Immigration (Direction de la Réglementation et des Libertés Publiques)
- la plate-forme régionale de naturalisation (Direction de la Réglementation et des Libertés Publiques)
- le Service d'Accueil et de Renseignements Téléphoniques (Direction de la Réglementation et des Libertés Publiques)

- La Direction des Relations avec les Collectivités Locales
- la section standard du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et Communication
- le service de la communication interministérielle pour ses missions relatives au site Internet et aux réseaux sociaux

*au titre du module « relations avec les collectivités territoriales »*

- La Direction des Relations avec les Collectivités Locales

### **Pilotage de la démarche**

Le responsable qualité, associé aux comités de direction, est chargé d'animer la politique d'amélioration continue de la préfecture en matière d'accueil. Il est plus spécifiquement appelé à :

- suivre les plans d'actions et à veiller à la mise en place des axes d'amélioration en collaboration avec les services concernés
- organiser les enquêtes annuelles de satisfaction
- établir l'auto-évaluation annuelle ou organiser les audits internes
- suivre les réclamations et suggestions susceptibles d'être prises en compte dans le processus d'amélioration de l'accueil
- veiller à l'actualisation de la documentation par les services concernés et s'assurer de la disponibilité de cette documentation
- suivre les indicateurs qualité et le respect des délais de traitement
- préparer le bilan annuel
- être disponible en cas d'interrogations ou de difficultés liées à la démarche

Le comité de pilotage qualité se réunit régulièrement. Il apprécie l'avancée des démarches, l'évolution du niveau d'accueil et d'assistance aux élus (plans d'actions, résultats d'enquêtes, auto-évaluations, indicateurs...) et définit les orientations de la structure. Ce comité de pilotage, présidé par le secrétaire général de la préfecture, est composé de représentants de tous les services du périmètre.

Des groupes de travail thématiques associant l'encadrement se réunissent régulièrement avec pour objectifs de surveiller le respect des engagements et de déterminer les axes d'amélioration.

Les encadrants des bureaux sont chargés de :

- diffuser auprès des agents du bureau les informations relatives à la démarche qualité
- signaler au responsable qualité tout dysfonctionnement constaté en rapport avec la qualité d'accueil (affichage défaillant, document à mettre à jour,,,) )
- faire remonter les suggestions d'amélioration exposées par les agents
- participer aux phases de bilan, d'élaboration et de mise en place des plans d'actions
- présenter le système aux nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration

Une liste des responsabilités exercées par tous les agents impliqués dans le cadre de la démarche Qualité est établie et mise à jour à chaque changement d'organisation ou de mouvement de personnel.

### **Communication et information du personnel**

Une communication régulière sur les démarches est effectuée auprès des agents. Ils ont accès au site Intranet sur lequel ils peuvent trouver toute la documentation liée à la démarche. Le cas échéant, un message peut leur être envoyé par voie électronique afin de leur communiquer une documentation particulière telles que les enquêtes de satisfaction auprès des usagers ou le bilan annuel.

Chaque année, le responsable qualité présente au comité technique de la préfecture un point d'étape de la démarche (bilan annuel, plan d'actions...).

## III. Outils de pérennisation de la démarche

### Mesures de la qualité

La qualité de l'accueil, inscrite dans une démarche d'amélioration continue, est mesurée périodiquement grâce à divers outils :

- hebdomadairement : traitement des suggestions / remarques (dépôt par mail ou sur fiche aux points d'accueil)
- mensuellement : suivi des indicateurs qualité
- annuellement : enquête auprès des usagers, auto-évaluation ou audit interne

### Bilan annuel

Ce bilan a pour objet d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse à minima des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, de l'auto-évaluation et des suggestions et réclamations. Il permet ainsi de faire le point sur le respect des engagements du référentiel. Tout écart fait l'objet de mesures correctives.

Il est réalisé par le responsable qualité, présenté en comité de pilotage et mis à disposition du personnel sur l'intranet.

### Comité local des usagers

Réunie au moins une fois par an, cette instance de concertation et d'échange doit permettre

- aux représentants de la préfecture de présenter les résultats et l'organisation de l'accueil dans les services et de rendre compte des actions menées pour l'améliorer
- aux représentants des usagers de donner leur avis sur le dispositif, les engagements et les résultats présentés et de faire part de leurs suggestions relatives à l'accueil afin de permettre à l'administration d'élaborer des plans d'actions visant à mieux répondre aux attentes des usagers

Le compte-rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet.

### Les enquêtes de satisfaction

Cette enquête est réalisée de façon annuelle, au cours du premier semestre de l'année. Elle se base sur un questionnaire élaboré par le responsable qualité et couvre l'ensemble des engagements du référentiel Qualipref pour la partie accueil. Parallèlement, une enquête spécifique « personnes à mobilité réduite » est effectuée sur la même période. Elles ont pour objectif de mesurer la satisfaction et les attentes des usagers. Des actions d'amélioration sont proposées dès qu'une thématique atteint un seuil de satisfaction inférieur à 75 %.

Les résultats de l'enquête sont communiqués au public, aux agents de la préfecture et en comité de pilotage.

Une enquête de satisfaction relative au module « relations avec les collectivités territoriales » est également organisée par mail auprès des élus au cours du deuxième semestre.

## **Formation du personnel**

Maintenir et développer la compétence relationnelle des agents et des cadres en contact avec les usagers est essentielle pour améliorer la satisfaction de l'utilisateur et le bien-être des agents affectés sur ces missions. La formation est un préalable important à toute prise de poste . Elle doit être régulièrement actualisée et enrichie. L'ensemble des agents affectés à l'accueil physique et téléphonique sont ainsi formés suite à leur prise de poste ou tous les 4 ans minimum.

Le bureau des ressources humaines est chargé de l'identification annuelle des besoins en formation, de la formalisation et de la mise en œuvre d'actions de formation ainsi que de l'enregistrement individualisé des formations.

## **Base documentaire**

Il est indispensable que les informations mises à la disposition des usagers et des agents de la préfecture soient à jour et mentionnent la date de mise à jour.

Les documents relatifs à la démarche qualité sont accessibles via l'Intranet. Les modalités de gestion et la liste des enregistrements font l'objet d'une fiche de procédure adéquate.