



**PRÉFET
DU LOT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

La politique qualité de la préfecture du Lot

2022

Mise à jour : 30/06/2022

La qualité de l'action des services de l'État : une impulsion gouvernementale

En 2017, le programme de transformation de l'administration Action Publique 2022 a pour objectif d'améliorer la qualité de l'action des services de l'État.

Une des premières mesures annoncées par le premier comité interministériel de la transformation publique le 1er février 2018 vise à 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 publieront des indicateurs de résultat et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers. Ces derniers auront, par ailleurs, la possibilité d'exprimer leur avis.

Par le plan préfectures nouvelle génération (PPNG), 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 réforme vise à faciliter la démarche des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de certificat d'immatriculation des véhicules et renforce ainsi l'accessibilité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire, et notamment en milieu rural.

La démarche qualité pour répondre aux attentes des usagers

Depuis plus de 10 ans, les préfectures sont engagées dans une démarche qualité. Après la Charte Marianne, les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation Marianne, pour d'autres, une labellisation Qualipref. Ce référentiel de qualité de service propre au ministère de l'Intérieur, qui existe depuis 2006, 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.). A 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 plan préfectures nouvelle génération a modifié l'organisation du réseau préfectoral et fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des téléprocédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Dans ce contexte, la préfecture du Lot s'engage dans une démarche de labellisation suivant le référentiel Qual-e-pref de 2018 et en respectant une série d'engagements qui permettent d'assurer une excellente qualité de service.

Dans notre démarche d'amélioration continue, nous sommes engagés dans une action pérenne de mesures et d'analyses. Les évaluations qui en découleront permettront de progresser vers une meilleure qualité de nos prestations.

Les modalités de mise en œuvre de la démarche

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 services de la préfecture en relation avec le public et les services support concernés aujourd'hui par la démarche de labellisation sont :

- la direction de la citoyenneté et de la légalité avec le bureau mission de proximité et titres et le bureau des migrations et de l'intégration ;
- le cabinet avec le pôle de la communication interministérielle et le service des sécurités ;
- le secrétariat général commun départemental (SGCD) qui regroupe notamment le service des ressources humaines, le service du budget, de l'immobilier et de la logistique et le service des systèmes d'information et de communication.

Les vingt-quatre engagements de la préfecture du Lot

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 « 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.
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

MODULE 7 – COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j -24/24h.
48. En moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information.
49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement.
50. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur ordre du préfet.

L'organisation de la démarche qualité

La démarche qualité doit être construite de manière participative afin d'associer à leur définition l'ensemble des agents concernés au sein de la préfecture. Elle doit dans tous les cas être portée et impulsée par la hiérarchie.

Des comités de pilotage « Qualité » ont été organisés. Le référentiel prévoit la réunion du comité de pilotage a minima une fois par an et à cinq reprises durant la période de labellisation. Présidé par le Secrétaire Général de la préfecture, l'objectif des comités de pilotage est d'échanger sur l'avancée de la démarche qualité, l'évolution des indicateurs de

suivi et la priorisation des actions à conduire. La référente qualité assure les missions de suivi, pilotage et animation de la démarche.

Au regard des attendus du référentiel, un diagnostic et un plan d'actions ont été réalisés et présentés en comité de pilotage (COFIL).

Des groupes de travail ont été mis en place et des correspondants qualité ont été désignés afin d'assurer la mise en œuvre du plan d'actions et répondre ainsi aux exigences du référentiel Qual-e-pref.

Les enquêtes de satisfaction : à votre écoute pour progresser

Nous évaluons la satisfaction de nos usagers par des enquêtes à trois niveaux :

- accueil physique ;
- accueil téléphonique ;
- notre site internet.

De plus, nous organisons une enquête annuelle sur une temporalité fixe pour recueillir les remarques, suggestions et avis des usagers sur place. Les résultats de ces enquêtes sont analysés, diffusés et donnent lieu à des actions d'amélioration si nécessaire.

Le comité local des usagers (CLU) : votre instance de dialogue

Tous les ans, le comité local des usagers devra être réuni. Il est composé de représentants de la préfecture, des services déconcentrés, des délégués du Défenseur des droits, des collectivités territoriales, des associations de consommateurs, d'usagers, de professionnels.

Ce comité traite des sujets suivants :

- présentation des résultats des engagements du référentiel qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère) ;
- présentation des réclamations et des plans d'actions ;
- recueil des suggestions et améliorations souhaitées par les usagers ;
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture.

Le comité local des usagers est prévu le 11 juillet 2022.