



PRÉFET DE L'ARIÈGE

LA POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DE L'ARIEGE

La préfecture de l'Ariège accueille chaque année plus de 40 000 usagers dans ses services et reçoit 80 000 appels téléphoniques.

Elle délivre 166 000 titres par an (avec la plate-forme passeport).

C'est dire l'importance que revêt la qualité du service rendu aux usagers.

1- Les étapes pour obtenir la certification QUALIPREF

La préfecture de l'Ariège s'est engagée en 2005 dans une démarche de qualité au travers des engagements de la charte Marianne. En 2010, le préfet a souhaité aller plus loin pour garantir la qualité du service offert aux usagers sur la durée en s'engageant dans une procédure de certification selon un référentiel dénommé Qualipref. Il s'agit de l'obtention d'une norme de qualité de service spécifique au ministère de l'Intérieur qui se rapproche de la norme ISO pour les entreprises et qui est certifiée par un organisme indépendant, l'AFNOR.

Un responsable Qualité, nommé par lettre de mission, a été chargé de mettre en place les conditions de la certification. Le parti a été pris de faire porter l'effort dans un premier temps sur les services d'accueil du public.

La préfecture de l'Ariège a donc été certifiée le 18 décembre 2012 dans le cadre du référentiel QUALIPREF2 pour les modules accueil général et délivrance des titres (CNI, passeports, certificats provisoire d'immatriculation et permis de conduire). Une fois acquise, cette certification est valable jusqu'en 2015 mais doit être vérifiée chaque année par un audit de surveillance. En 2013, cet audit de surveillance qui a eu lieu le 12 décembre a confirmé la certification de la préfecture pour un an.

Un nouvel audit a eu lieu le 18 décembre 2014 et a validé le renouvellement de la certification QUALIPREF2 pour les modules « accueil général » et « délivrance des titres » en élargissant la certification à un nouveau module : «délivrance des titres de séjours étrangers».

2- Présentation de la démarche

Le pilotage, l'organisation et le suivi de la démarche qualité

En janvier 2013, **un pôle coordination interministérielle et modernisation (PCIM) a été créé** au sein de la préfecture pour suivre notamment la démarche qualité. Le chef de pôle, également responsable qualité (RQ), est épaulé par 2 agents sur le volet modernisation : le contrôleur de gestion (agent de catégorie A) et un animateur du changement (agent de catégorie B).

Cette équipe, de par sa polyvalence, garantit une continuité dans la mise en œuvre et le suivi de la démarche qualité au sein des services de la préfecture et en assure le pilotage et l'animation sous l'autorité directe du secrétaire général de la préfecture.

Un **comité de pilotage** présidé par le secrétaire général et animé par le RQ fixe chaque année les grandes orientations de la démarche qualité en préfecture.

Un **fonds documentaire** est alimenté périodiquement et accessible à tous les agents de la préfecture sur le site intranet et sur le réseau informatique partagé de la préfecture R/services/qualipref.

Une **réunion bilan** présidée par le Préfet ou le secrétaire général examine chaque année l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements du référentiel. Cette assemblée valide les plans d'action mis en place pour remédier s'il y a lieu aux écarts constatés.

Le périmètre de labellisation

En Ariège, le périmètre retenu est composé de 65 personnes à savoir tous les agents du Pôle service aux usagers, le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication, le référent maarch et les agents du standard, la directrice des Libertés publiques, des collectivités locales et des affaires juridiques également référent fraude et son adjoint pour la fraude, les agents de la plateforme passeports et CNI de l'Ariège, le directeur du développement territorial et économique, des ressources humaines et des moyens et la responsable du Pôle ressources humaines, logistique et mutualisation, les agents du PCIM en charge du volet modernisation, la directrice des services du Cabinet pour l'aspect sécurité, la chargée de communication, la webmestre également référente co-marquage, les chefs de bureau et les agents du Pôle Juridique, du bureau des finances locales et de l'intercommunalité et du bureau des élections et police administrative.

Les outils mis en place

Des groupes de travail spécifiques ont été constitués pour suivre certains engagements du référentiel (prise de RDV, déploiement du logiciel maarch pour le suivi courriers/courriels).

Un calendrier des réunions de ces instances est établi en début d'année et soumis pour avis au comité de pilotage.

Des **indicateurs spécifiques de suivi de la démarche** ont été mis en place dans le cadre d'un tableau de bord actualisé tous les mois, voire tous les trimestres ou tous les ans pour certains d'entre-eux par le responsable qualité. Des fiches de procédures sont également disponibles comme éléments de preuve.

Pour mesurer le taux de satisfaction des usagers, **une enquête de satisfaction** est réalisée chaque année par un contractuel ou un étudiant stagiaire au sein des services de délivrance de titres (SIV, Permis de conduire et étrangers).

Des **appels et mails mystères** sont également réalisés en parallèle à cette enquête sur le standard et les services d'accueil du public.

L'écoute des usagers s'est traduite par la constitution, dès 2012, d'un **comité local des usagers (CLU)** composé d'associations de consommateurs et d'usagers, de professionnels, du défenseur des droits, de collectivités territoriales et de partenaires économiques. Le CLU permet d'informer ses membres des réalisations accomplies et de recueillir les besoins, attentes et suggestions des usagers sur la qualité de l'accueil des services.

Le **site internet** a fait l'objet d'une refonte complète en décembre 2012 et a permis de mettre cet outil en phase avec les engagements qualité contenus dans le référentiel. Fin 2014, le site a été enrichi d'une rubrique spécifiquement dédiée au public étranger.

La formation des agents est une priorité de la préfecture. Chaque année les besoins des agents sont recensés par chaque chef de service au cours des entretiens professionnels puis transmis au bureau du personnel. Un plan de formation est établi et les agents s'inscrivent soit directement sur une plateforme régionale si la formation est organisée au plan national ou régional, soit auprès de l'agent en charge du dossier au BRH si la formation est organisée au plan local. Le bilan des formations effectuées dans le cadre du référentiel Qualipref est présenté en réunion Bilan.

Par ailleurs, chaque agent reçoit à son arrivée en préfecture un dossier dit « nouveaux arrivants » composé des éléments utiles à sa bonne intégration (livret d'accueil, badge, règlement intérieur, charte de la mobilité...) et un dispositif d'accompagnement est mis en place sous forme d'un tutorat de l'agent pendant une période qui peut aller jusqu'à 1 an. Avant la fin d'une période de 6 mois, le chef de service et l'agent font un bilan de la prise de poste et procèdent s'il y a lieu aux ajustements nécessaires.

La lutte contre la fraude documentaire constitue un enjeu majeur pour la protection de l'identité et l'égalité entre les citoyens. L'arrivée en préfecture de la plateforme régionale passeports s'est traduite par un renforcement des moyens humains dédiés à la lutte contre la fraude avec la désignation en 2013 d'un référent fraude en la personne du directeur des Libertés Publiques épaulé depuis novembre 2014 par le nomination d'un agent de catégorie B à mi-temps désigné référent fraude adjoint.

Tous les agents concourant à la délivrance de titres sont sensibilisés et mobilisés contre la fraude par le référent fraude dès leur arrivée et signent une charte de sécurité. Pour compléter ce dispositif des référents « métiers » ont été désignés au sein de chaque service en charge de la délivrance de titres dont le rôle est d'informer la cellule fraude de toute fraude constatée ou suspectée, de saisir la DCPAF pour expertise, de procéder à une enquête administrative et encore d'informer le procureur de la République. Enfin, un plan d'action de lutte contre la fraude a été établi le 10 novembre 2014 pour 3 ans et définit la stratégie locale de lutte contre la fraude.

3- L'obtention de la certification QUALIPREF 2.0

Depuis janvier 2015, une nouvelle démarche qualité est mise en œuvre au sein du Ministère de l'Intérieur, QUALIPREF 2.0, avec un objectif de labellisation de toutes les préfectures d'ici fin 2015.

Outre les exigences relatives aux conditions d'accueil, cette nouvelle labellisation a pour objectif de mettre à disposition du public de nouveaux services numériques tels que la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, l'envoi de SMS pour informer l'utilisateur de la disponibilité de son titre, l'utilisation des réseaux sociaux pour donner à l'utilisateur une information instantanée. Cela marque la volonté de franchir une nouvelle étape dans l'amélioration du service rendu à l'utilisateur. Cette ambition se traduit également à travers les mesures du plan « nouvelle génération » des préfectures présenté par le ministre de l'intérieur lors du comité technique spécial des préfectures du 9 juin 2015 qui prévoit d'exercer la mission de délivrance des titres en préfecture autrement en faisant appel à de nouvelles méthodes de travail et à des procédures innovantes.

La préfecture s'est engagée dans cette démarche de labellisation Qualipref 2.0 sur un périmètre identique à celui retenu pour Qualipref 2 à savoir le module obligatoire « relation générale avec les usagers » et les modules optionnels « délivrance de titres » et « délivrance de titres étrangers ».

L'obtention de cette certification fait donc partie des objectifs prioritaires de la préfecture de l'Ariège pour 2015. Un audit interne est prévu le 15 octobre suivi de l'audit de passage le 16 novembre prochain.

Un programme pluri-annuel d'élargissement de la démarche QUALIPREF2.0 à d'autres modules comme la sécurité civile, les collectivités locales, les polices administratives...sera mis en place en décembre 2015 pour les 3 ans à venir à raison d'un module supplémentaire tous les 2 ans.

La préfète