

La politique qualité dans le Puy-de-Dôme



Les multiples missions assurées par la préfecture du Puy-de-Dôme la conduisent à interagir quotidiennement avec différents publics. Les fonctions d'accueil et de service sont donc essentielles. L'amélioration de la relation aux 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 Puy-de-Dôme s'est engagée dès 2011 dans la démarche qualité.

Le label « *Qualipref* » a été décerné à la préfecture du Puy-de-Dôme en octobre 2012, renouvelé par un « audit de passage » au nouveau référentiel « *Qualipref 2* » en 2013 et 2014.

La préfecture du Puy-de-Dôme, a poursuivi sa mobilisation dans la démarche « *Qualipref 2.0* » avec le module métier 6 : « Pilotage interministériel ». Le label « *Qualipref 2.0* » a été obtenu fin 2015.

La mise en œuvre en 2017 du plan préfecture nouvelle génération (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'usager avec le développement des téléprocédures et l'ouverture des points d'accueil numériques. En 2019, la préfecture s'est engagée dans la mise en œuvre de la démarche « *Qual-e-pref* » sur deux modules : module 1 « relation générale aux usagers » et le module 2 : « délivrance de titres (hors titres étrangers) ».

En 2020-2021, en raison de la crise sanitaire et de la création du secrétariat général commun, le déploiement de la démarche a été considérablement ralenti. L'objectif de labellisation fin 2022 est maintenu.

En s'inscrivant dans une véritable culture de la qualité, la préfecture du Puy-de-Dôme 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.

Les enjeux pour la préfecture :

I – La qualité au sens de qual-e-pref s'exprime avant tout dans la relation que l'administration entretient avec le public.

La fonction d'accueil physique, téléphonique et numérique doit prendre une place de choix et nécessite une action prioritaire permettant de renforcer l'offre de service auprès des usagers et leur accompagnement.

II – La qualité c'est notamment de veiller à mieux informer le public en amont.

La mise à jour du site internet, des différents supports d'informations pour l'utilisateur, du guide interne pour l'accueil, ainsi que les modalités d'accès au site de l'ANTS, contribuent à la qualité de l'information. Une meilleure information améliore la satisfaction usager et le travail des services de la préfecture.

III – La qualité c'est aussi rendre le service attendu aux usagers dans les meilleurs délais :

Une vigilance particulière s'exerce sur les taux et délais de réponse aux courriers et courriers électroniques. Les réponses doivent être simples et claires. La délivrance des titres doit respecter les délais imposés par le ministère. La mesure des délais permet de mener des actions correctrices avec des effets attendus à destination des usagers et des services.

Pour mener à bien cette démarche qualité, la préfecture a mis en œuvre les différents outils de pilotage et de suivi décrits en annexe.

Le secrétaire général
de la préfecture du Puy-de-Dôme

Laurent Lenoble



1) La qualité dans le Puy-de-Dôme en quelques dates clefs

- 2012 label qualipref
- 2013 – 2014 label qualipref 2
- 2015 label Qualipref 2.0



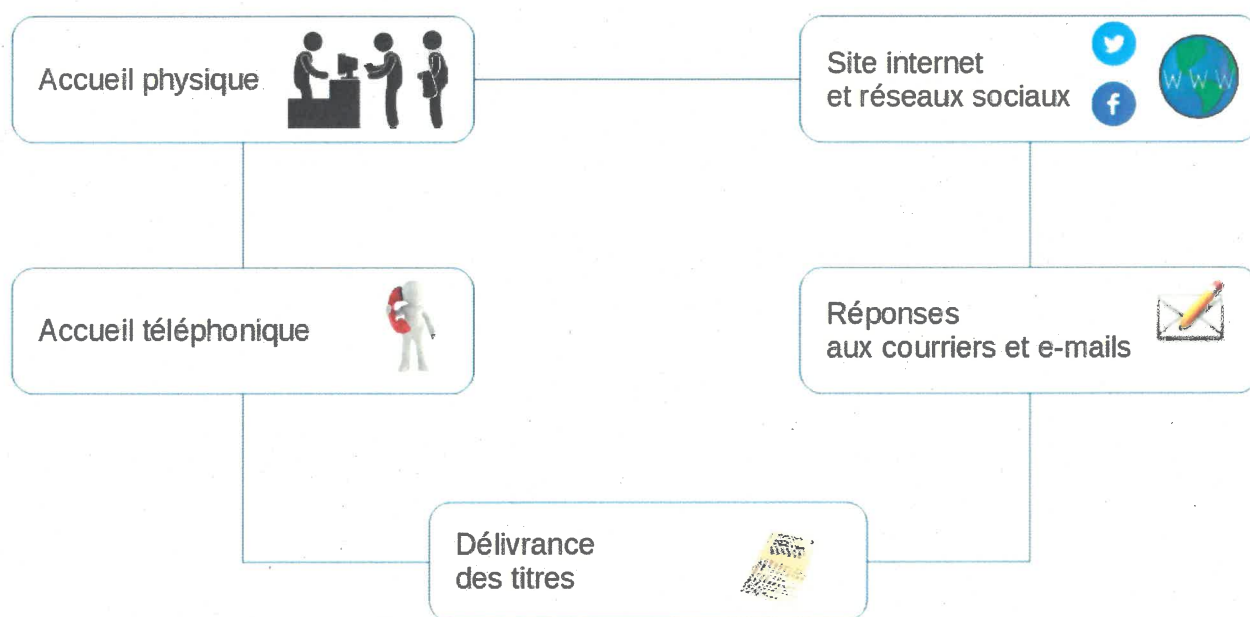
- 2019/2022 en route pour la labellisation qual-e-pref prenant en compte la réforme PPNG et la dématérialisation des titres



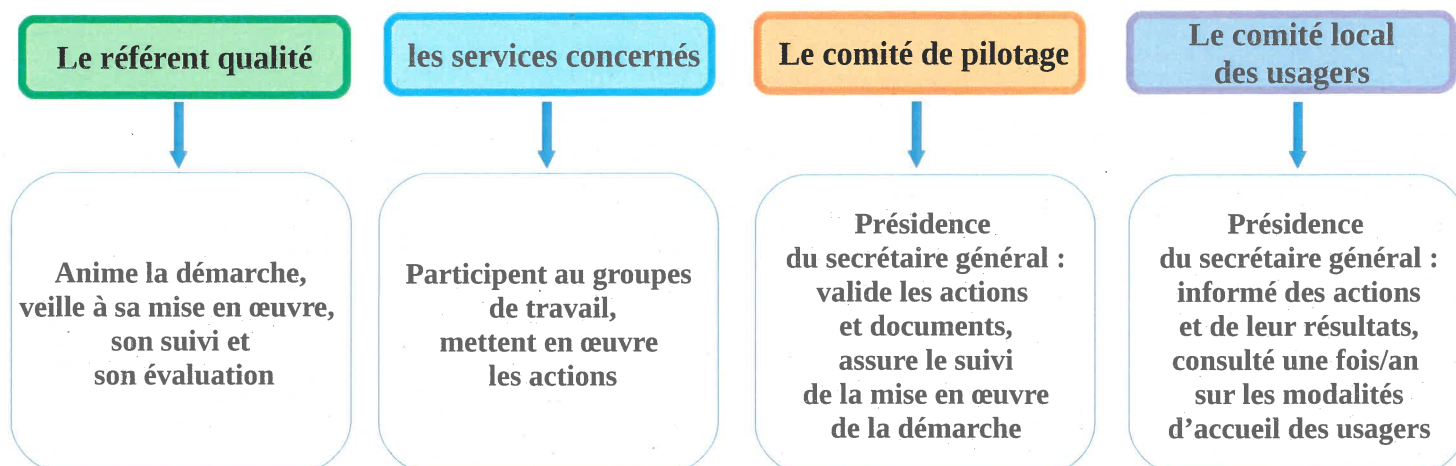
2) La démarche qual-e-pref dans le Puy-de-Dôme



- **son périmètre** : 2 modules avec 20 engagements au titre des relations générales avec les usagers et 3 pour la délivrance de titres hors étrangers pour le CERT CIV (cf. liste des engagements jointe en annexe) ;
- **les domaines concernés** :



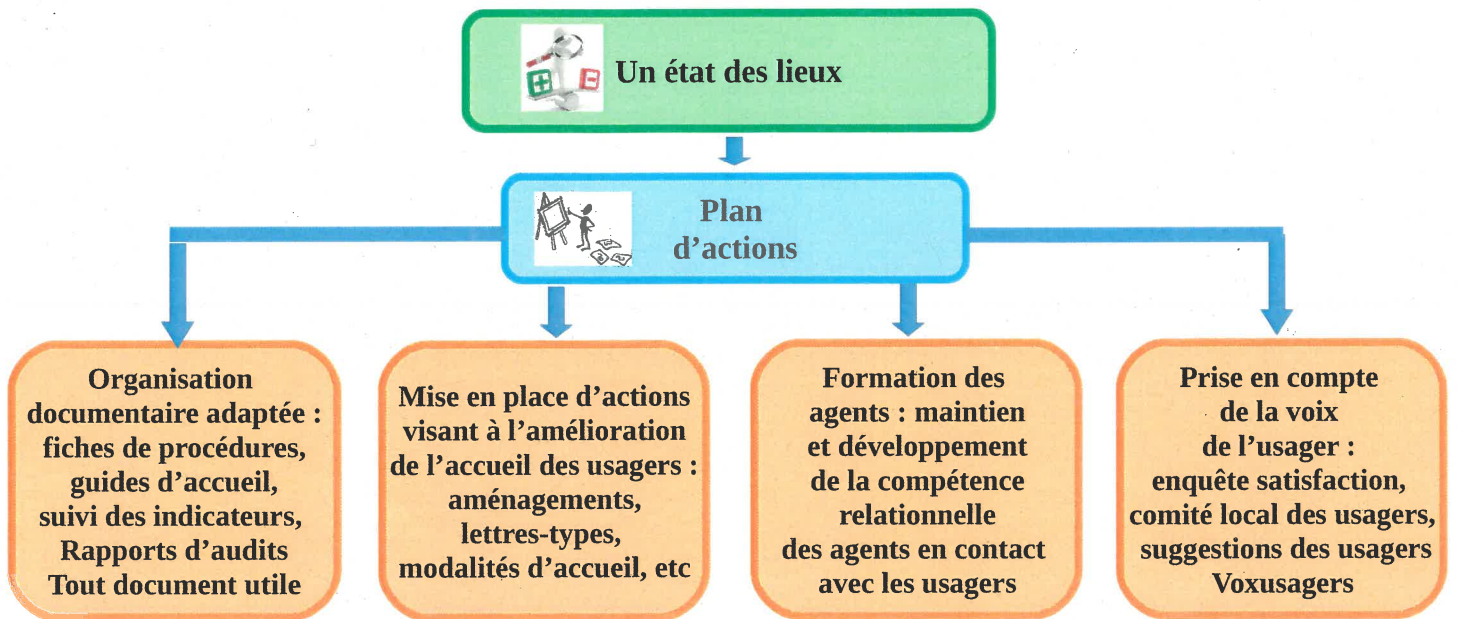
- **Les acteurs clefs et le pilotage de la démarche** :



3) Le déploiement de la démarche



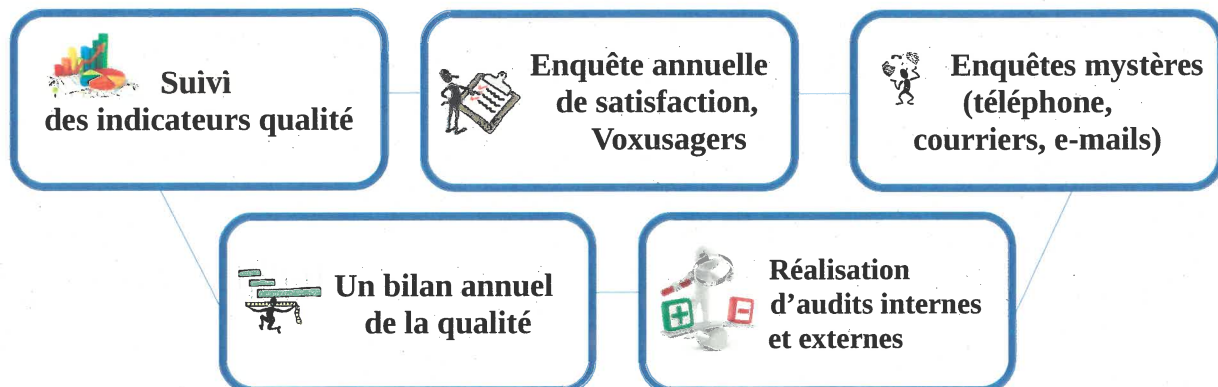
- La mise en œuvre de la démarche repose sur une auto-évaluation et l'élaboration d'un plan d'actions visant à l'amélioration des modalités d'accueil, de réponses apportées aux usagers :



4) Le suivi et l'évaluation de la démarche



- le suivi efficace de la démarche qual-e-pref revêt plusieurs formes :



5) La communication et l'implication des collaborateurs



- plusieurs canaux sont utilisés pour la communication sur la démarche qual-e-pref, son état d'avancement, son suivi et son évaluation :

