



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

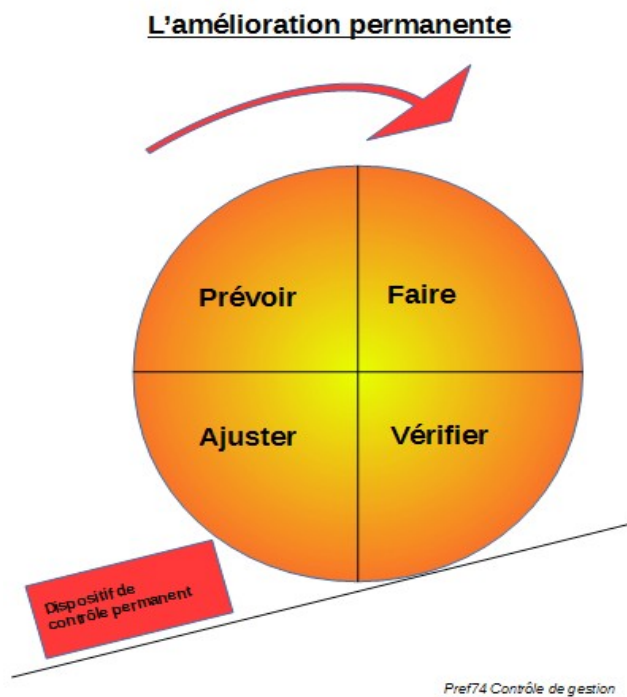
LA POLITIQUE QUALITÉ

DES SERVICES DE LA PRÉFECTURE DE LA HAUTE-SAVOIE



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
1. L'organisation des services de la préfecture de la Haute-Savoie.....	4
2. La mise en œuvre des démarches Qualité en Haute-Savoie.....	7
3. Nos engagements Qual-e-pref.....	9
4. Les modalités de pérennisation de la démarche.....	10



Version	Commentaires	Validé par	Date
V1	Qualipref 2.0	Christophe Noël Secrétaire général du Payrat	2015
V2	Qual-e-pref	Florence Gouache Secrétaire générale	01/03/19
V3	Qual-e-Pref	Thomas Fauconnier Secrétaire général	30/08/21

INTRODUCTION

L'accueil du public, et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée par le lancement en octobre 2017 du grand programme de transformation de l'administration : Action Publique 2022.

Une des premières mesures annoncées par le premier comité interministériel de la transformation publique le 1^{er} février 2018 vise à renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relations avec les usagers. Toutes les administrations en relation avec les usagers sont tenues de publier, à l'horizon 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment les taux de satisfaction des usagers.

Le ministère de l'Intérieur, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération, s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, en renforçant, grâce à la dématérialisation des demandes de titres, la proximité sur tout le territoire, et notamment en milieu rural.

La démarche Qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui se sont engagées depuis 2006 à respecter les référentiels Marianne et Qualipref. La mise en œuvre en 2017 du Plan Préfecture Nouvelle Génération a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation usager avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules)

Dans ce cadre, la préfecture de la Haute-Savoie souhaite :

- disposer d'un référentiel Qualité incontestable et respecter ses engagements de service ;
- rester à l'écoute et améliorer la satisfaction des usagers ;
- valoriser le savoir-faire de ses collaborateurs.

La Préfecture de la Haute-Savoie, labellisée Marianne puis Qualipref 2.0, souhaite profiter du référentiel Qual-e-pref pour continuer à améliorer son organisation, consolider ses engagements relatifs à l'accueil, à l'information numérique et à une offre de services dématérialisés.

C'est la raison pour laquelle elle a obtenu le label Qual-e-Pref le 18 décembre 2018.

Les démarches d'amélioration de la qualité constituent un outil de management tourné vers l'amélioration continue des processus. La préfecture de la Haute-Savoie, qui s'inscrit pleinement dans cette stratégie, a clairement défini les instances et les modalités de pilotage de la politique de qualité au sein de ses services.

1. L'organisation des services de la préfecture de la Haute-Savoie

Au 1^{er} juillet, les services de l'État concernés par la labellisation Qual-e-Pref (Préfecture et Secrétariat général commun) comptent 179 agents (sous préfectures exclues), répartis comme suit :

Préfecture (113 agents)

Corps préfectoral

M. le Préfet

M. le Secrétaire général, sous-préfet de l'arrondissement d'Annecy

M. le Directeur de Cabinet, sous-préfet

Secrétariat général

2 agents chargés du secrétariat du Préfet et du secrétaire général

4 agents à la mission de coordination interministérielle (MCI)

1 référent fraude départemental

1 assistante sociale

1 agent en décharge syndicale

4 personnels de résidence du Corps Préfectoral

Direction du cabinet

1 agent chargé du secrétariat

9 agents au bureau de la représentation et de la communication de l'État

12 agents au bureau de la sécurité intérieure

11 agents au service interministériel de défense et de protection civile

Direction de la citoyenneté et de l'immigration (DCI)

1 directeur

13 agents au bureau de la citoyenneté et des activités réglementées

21 agents au bureau de l'accueil et du séjour des étrangers

7 agents au bureau de l'asile et de l'éloignement

3 agents au bureau du contentieux

4 agents à la cellule affaires générales

Direction des relations avec les collectivités locales (DRCL)

1 directeur

8 agents au bureau du contrôle de légalité et budgétaire

4 agents au bureau des concours financiers

10 agents au bureau des affaires foncières et de l'urbanisme

Secrétariat Général commun départemental (SGCD) – 65 agents

Direction :

1 directrice, 1 directrice adjointe, 1 directeur adjoint en charge des SIC

5 agents chargés de l'appui au pilotage (dont le référent qualité également contrôleur de gestion)

Service achats et finances (SAF)

1 cheffe de service

9 agents

Service logistique et immobilier (SLI)

1 chef de service

- Pôle accueil courrier
7 agents
- Mission immobilier État
1 agent
- Pôle logistique et entretien du patrimoine
9 agents

Service ressources humaines et gestion des compétences (SRHGC)

1 cheffe de service

- Pôle gestion statutaire RH
9 agents
- Pôle gestion des compétences, action sociale et prévention
5 agents

Service des systèmes d'information et de communication (SSIC)

- Pôle accueil téléphonique
4 agents
- Pôle systèmes et réseaux
10 agents

Accueil des usagers et délivrance des titres

L'accueil des usagers se fait sur deux sites distincts :

- Le hall d'accueil principal situé au :
14 rue du 30^{ème} régiment d'infanterie à Annecy

Cet espace accueille les usagers concernés par les démarches suivantes : Associations, Élection, Taxi/VTC, Passeport d'urgence, affaires funéraires, points numériques ainsi que les commissions médicales du permis de conduire depuis le mois de décembre 2018.

Environ 10 700 visiteurs¹ ont été accueillis en 2020 dans cet espace, dont plus de 2000 aux points numériques.

- Le hall d'accueil « Immigration » situé au :
12 bis rue du 30^{ème} régiment d'infanterie à Annecy

Cet espace accueille les étrangers qui demandent un titre de séjour, un document de circulation, un titre de voyage et l'asile. Environ 25 000 visiteurs ont été accueillis en 2020 dans cet espace.

1 (7967 BCAR + 2706 aux Commissions des Permis de Conduire)

2. La mise en œuvre des démarches Qualité en Haute-Savoie

La préfecture de la Haute-Savoie, labellisée Marianne pour la période 2012-2015 puis Qualipref 2.0 le 22 décembre 2015, a été labellisée le 18 décembre 2019 Préfecture Qual-e-Pref. La démarche a été officiellement lancée lors d'un comité de pilotage présidé par la secrétaire générale de la préfecture, le 4 février 2019.

Dans le cadre de la labellisation, trois audits sont prévus :

- l'audit de labellisation : novembre 2019

Après obtention du label le 18 décembre 2019 :

- un audit de confirmation (ou de suivi) : septembre 2021

À la fin de la validité du label :

- un audit de renouvellement : fin d'année 2022

Périmètre de labellisation retenu

Une labellisation Qual-e-Pref implique le respect des engagements d'au moins deux modules du référentiel. La préfecture de la Haute-Savoie a décidé de retenir les modules suivants :

Module 1 : « Relation générale avec les usagers »

Module 7 : « Communication d'urgence en cas d'événement majeur »

Services entrant dans le périmètre de labellisation

La relation générale avec les usagers concerne **tous les services recevant du public** (usagers, collectivités territoriales, associations, professionnels, etc ...) que ce soit au guichet, dans un bureau, avec ou sans rendez-vous. Le périmètre retenu pour la labellisation est celui des services **en relation directe avec l'utilisateur**, à savoir l'accueil général, les points d'accès numérique et les services en charge de l'immigration. La relation générale avec les usagers s'applique aux **cinq canaux d'accueil** : accueil physique, accueil téléphonique, courrier, courriel, internet et réseaux sociaux.

L'accueil physique, principalement regroupé au sein de deux espaces d'accueil, concerne ainsi :

◆ la Direction de la citoyenneté et de l'immigration

- le bureau de la citoyenneté et des activités réglementées
- le bureau de l'accueil et du séjour des étrangers
- le bureau de l'asile et de l'éloignement (à l'exception des missions relatives à l'éloignement)

◆ la Direction du cabinet

- le bureau de la sécurité intérieure (pour les commissions médicales du permis de conduire)

Toutefois, d'autres services de la préfecture et du SGCD sont également concernés de manière transversale par le référentiel Qual-e-pref ; il s'agit de :

◆ La Direction du cabinet :

- bureau de la représentation et de la communication de l'État en charge des réseaux sociaux, du site internet et de la communication d'urgence (en lien pour cet aspect avec le service interministériel de défense et de protection civile)

◆ Le Secrétariat général commun départemental

- le Pôle gestion compétences, AS prévention, notamment le volet formation des agents
- le Pôle accueil courrier en charge des courriers/courriels
- le pôle accueil téléphonique en charge du standard et du numéro unique
- le Pôle logistique entretien patrimoine en charge des bâtiments
- le référent qualité en charge du pilotage de la politique de qualité

Afin de pérenniser les acquis de la démarche qualité, la préfecture de la Haute-Savoie a formalisé un système de pilotage et définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de sa politique de qualité. Le pilotage de la démarche se traduit ainsi par :

- La désignation d'un **réfèrent qualité**, disposant d'une lettre de mission et chargé d'initier, amplifier et accompagner le développement des politiques de qualité de la préfecture, mais également d'assurer la **gestion documentaire** et les enregistrements liés aux engagements qualité ;
- Le suivi de l'avancement des démarches Qualité par un **comité de pilotage (COPIL)** réunissant les cadres de la préfecture, sous la présidence du secrétaire général ;
- La constitution au sein des directions et bureaux d'un **réseau de correspondants qualité**, chargés d'assurer le lien entre le réfèrent qualité et les équipes ;
- La déclinaison des axes d'amélioration grâce à un **plan d'actions** ;
- La mise en place d'un **dispositif de contrôle permanent** (suivi des indicateurs, fiches de procédures, enquêtes de satisfaction, enquête-mystères, ...)
- **Des actions de formation et de tutorat** prenant en compte les engagements Qual-e-pref et la sensibilisation des nouveaux arrivants à la politique de qualité de la préfecture, par le réfèrent Qualité ;
- **Une communication interne active** : publications sur l'intranet, présentation de la démarche et des résultats au comité technique ;
- **Une communication externe régulière** : publication des engagements et des résultats sur le site internet des services de l'État et réunion annuelle du comité local des usagers ;

3. Nos engagements Qual-e-pref

La préfecture de la Haute-Savoie s'organise pour respecter 20 engagements relatifs à la relation générale avec les usagers et 4 engagements relatifs à la communication d'urgence en cas d'événement majeur.

MODULE OBLIGATOIRE : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- 1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 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, s'il a été mis en place, 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 interactif vocal 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 Plus particulièrement, 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 7/7 j – 24/24 h
- 48 En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- 49 Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
- 50 En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet

4. Les modalités de pérennisation de la démarche

Afin d'assurer de la solidité et la pérennité du dispositif de contrôle permanent mis en place, la préfecture de la Haute-Savoie s'engage à

- **Réaliser un bilan annuel « qualité »**, dont le compte-rendu sera présenté au COPIL, au comité technique, à l'ensemble des agents et au comité local des usagers
- **Pérenniser les missions du référent Qualité ;**
- **Réaliser au moins une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers**
- **Répondre aux suggestions et aux réclamations** des usagers, afin d'alimenter un plan d'actions correctives
- **Créer et suivre des indicateurs relatifs à la qualité de l'accueil**

x **Perspectives des démarches qualité pour les années à venir :**

La préfecture de la Haute-Savoie poursuivra la consolidation des démarches mises en œuvre dans le cadre de la labellisation Qual-e-pref grâce au dispositif de contrôle permanent mis en place et à l'implication forte de l'encadrement et des équipes.

La préfecture de la Haute-Savoie s'inscrit pleinement dans le programme national de renforcement de la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers en affichant ses résultats dans les espaces d'accueil et sur son site internet.

Les sous-préfectures, exclues du périmètre de labellisation, sont invitées à organiser leur fonctionnement au plus près des engagements du référentiel Qual-e-pref.

Pour le préfet,
Le secrétaire général



Thomas FAUCONNIER