

# **LA POLITIQUE QUALITÉ**

## **DE LA PRÉFECTURE DE LA SAVOIE**



**Démarche QUALI-ATE en cours de déploiement**

Version avril 2024

## Préambule - un référentiel adapté à l'évolution des préfectures

Le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, attaché à garantir le haut niveau de qualité de la relation et du service rendu à ses usagers, déploie depuis plus de 15 ans une démarche qualité au sein de l'ensemble de ses services, au plus proche des territoires.

Le référentiel « Quali-ATE » s'inscrit dans la continuité des précédentes démarches en modernisant la démarche qualité grâce à une simplification de la rédaction des engagements et un assouplissement des modalités de preuve. Elle prend aussi en compte les grandes orientations récentes du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer dans le cadre des missions prioritaires des préfectures 2022-2025 et du plan stratégique de l'administration territoriale de l'État.

Le référentiel s'attache également à prendre en compte les engagements Services Publics +, témoignant ainsi de la volonté du ministère d'ancrer sa démarche dans le programme interministériel, porté par le gouvernement, de qualité de service rendu aux usagers.

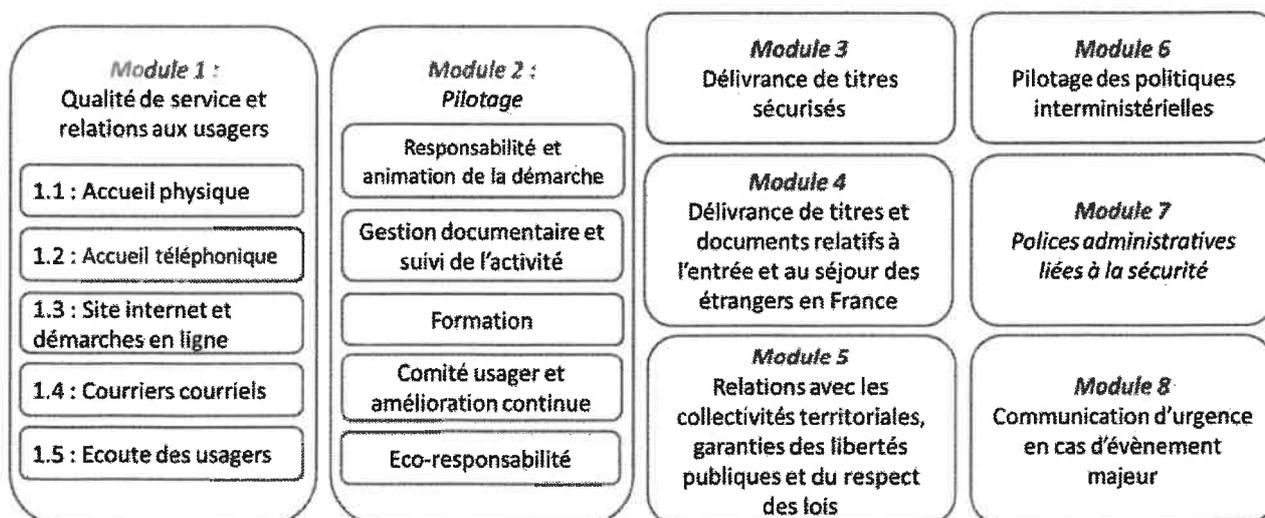
C'est en effet en renforçant l'adaptation des engagements aux organisations locales que l'appropriation par les services sera facilitée. Celle-ci sera alors porteuse de sens et soulignera les valeurs du service public. Par cette approche, la démarche qualité est réaffirmée comme un levier de management des services au bénéfice de l'amélioration continue du service rendu aux usagers.

Le référentiel « Quali-ATE » est présenté sur deux supports, d'une part le référentiel sous le format d'un tableau synthétique présentant les engagements et les attendus de l'auditeur et d'autre part une notice explicative.

## L'architecture du référentiel

Le référentiel « Quali-ATE » est composé de 8 modules :

- 2 modules « généraux » socles couvrant les fondamentaux de la démarche qualité de l'administration territoriale de l'État : qualité de service et relation aux usagers, pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services,
- 6 modules « métiers » recoupant une part importante de l'activité des préfectures et sous-préfectures et les domaines pour lesquels la relation avec les usagers sont les plus importantes (particuliers, professionnels, institutionnels...).



## **Les engagements des modules déployés**

### **MODULE 1 : QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AUX USAGERS**

Les engagements du Module 1 sont déployés par l'ensemble des directions de la préfecture et notamment à la direction de la citoyenneté et de la légalité (DCL) du bâtiment Caffé qui accueille les usagers à l'accueil général, aux points d'accès numérique et au bureau de l'immigration.

**Engagement 1.** Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

**Engagement 2.** Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel

**Engagement 3.** Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches

**Engagement 4.** Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande

**Engagement 5.** Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

**Engagement 6.** Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

**Engagement 7.** 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

**Engagement 8.** Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

**Engagement 9.** Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet

**Engagement 10.** Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

**Engagement 11.** Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

**Engagement 12.** Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux

**Engagement 13.** Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

**Engagement 14.** Nos courriers, courriels et messages sur les téléservices sont compréhensibles et complets

**Engagement 15.** Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

**Engagement 16.** Nous sommes à votre écoute pour progresser

**Engagement 17.** Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non-recours

### **MODULE 2 : PILOTAGE DES DÉMARCHES QUALITÉ ET DE L'ÉCO-RESPONSABILITÉ DES SERVICES**

Les engagements du Module 2 sont déployés par les référents qualité qui s'occupe du pilotage de la démarche sous l'autorité de la secrétaire générale, ainsi que par les services support du secrétariat général commun départemental (SGCD), le bureau des ressources humaines, le bureau des finances, de l'immobilier et de la logistique.

**Engagement 18.** Nous identifions les responsables de la démarche qualité

**Engagement 19.** Nous animons la démarche qualité dans les services

**Engagement 20.** Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service

**Engagement 21.** Nous formons nos personnels pour vous garantir un haut niveau de service

**Engagement 22.** Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu

**Engagement 23.** Nous favorisons la transition énergétique

**Engagement 24.** Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources

**Engagement 25.** Nous prenons en compte les critères d'éco-responsabilité dans notre politique d'achats

**Engagement 26.** Nous nous engageons en faveur de la biodiversité

**Engagement 27.** Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures

## **MODULE 4 : DÉLIVRANCE DE TITRES ET DOCUMENTS RELATIFS À L'ENTRÉE ET AU SÉJOUR DES ÉTRANGERS EN FRANCE**

Les engagements du Module 4 sont déployés par la direction de la citoyenneté et de la légalité au bureau de l'immigration.

**Engagement 31.** Nous vous informons sur les délais d'instruction et de mise à disposition des titres et documents

**Engagement 32.** Nous nous organisons pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable

**Engagement 33.** Nous délivrons vos titres et documents de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée

**Engagement 34.** Nous nous adaptons à vos contraintes

## **MODULE 8 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR**

Les engagements du Module 8 sont déployés par la direction des sécurités, au service interministériel de défense et de protection civile (SIDPC) et au bureau du cabinet par le service interministériel de communication (SICOM).

**Engagement 39.** En cas d'événement majeur, nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7/7j – 24/24h

**Engagement 40.** En moins d'une heure après l'activation du Centre opérationnel Départemental (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

**Engagement 41.** En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro national d'information du public (NNIP) sur ordre du préfet

**Engagement 42.** Nous sommes préparés à gérer la communication de crise pour un événement majeur de forte intensité ou de longue durée

**Engagement 43.** Nous organisons régulièrement des exercices simulant un événement majeur et réalisons systématiquement des retours d'expériences formalisés.

## ***Le déploiement de la démarche qualité***

Le module 2 « Pilotage des démarches qualité et de l'éco-responsabilité des services » identifie les personnes responsables du déploiement de la démarche qualité et mentionne que la pérennisation des démarches qualité passe par une implication forte des membres du corps préfectoral et une information régulière de l'ensemble des agents ainsi que des organisations représentatives des personnels dans les comités sociaux d'administration.

- **Le pilotage de la démarche Quali-ATE**

En Savoie, la cellule de la performance et de la modernisation, rattachée à la secrétaire générale, est chargée d'assurer les missions de suivi et de pilotage de la démarche. Pour cela, les référents qualité travaillent avec les différents services au déploiement des modules choisis et validés lors du comité de pilotage du lancement de la démarche qualité.

Les référents qualité sont formés et disposent d'une lettre de mission annuelle. Ils sont aussi identifiés sur l'organigramme de la préfecture.

La secrétaire générale préside les comités de pilotage et le comité local annuel des usagers et de l'amélioration continue. Ce dernier réunit les membres du comité de pilotage et les représentants des usagers.

Les référents animent la démarche qualité dans les services et ont la charge de conduire les différents groupes de travail en faisant participer les agents des services concernés par les engagements à déployer. Ils organisent la gestion documentaire et le suivi des résultats de performance qui est régulièrement actualisée et accessible à l'ensemble des personnels. Les documents sont sur le site intranet de l'administration territoriale de l'État pour les agents et sur le site internet des services de l'État pour les usagers.

Ils suivent le déploiement des engagements dans les services et accompagnent les agents des services pour déterminer un plan d'action et d'améliorations qui fixent les mesures correctives afin d'atteindre les objectifs fixés et d'identifier les actions à mettre en œuvre en précisant leurs échéances.

Les référents qualité sont responsables de la communication relative à la démarche qualité à destination des usagers afin de présenter les résultats de services, les actions mises en œuvre ou les engagements pris en faveur de la qualité de service.

Ils associent les agents à la démarche qualité en recueillant leurs suggestions. Une enquête à destination des agents, en ligne, est disponible sur le site intranet de l'administration territoriale de l'État.

Ils réalisent annuellement un bilan annuel de la qualité. Ce bilan est présenté lors d'un COPIL qualité, ainsi qu'aux organisations du personnel lors d'un CSA. Ce bilan est aussi présenté aux membres du comité social de l'administration, présidé par le préfet.

- **L'éco-responsabilité s'invite dans les services**

Le référentiel Quali-ATE intègre désormais l'éco-responsabilité des services publics dans ses engagements.

Les services publics de l'Etat sont responsables de 10 % des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) en France. Depuis plusieurs années, ils mettent en œuvre plusieurs mesures concrètes dans le cadre de la démarche « Services publics écoresponsables ».

Le SGCD réalise le BEGES, tous les trois ans, des structures du périmètre de l'ATE et le publie sur le site de l'ADEME. Il rédige un plan d'action local afin de réduire des émissions de gaz de leurs activités.

Les agents sont encouragés à utiliser des solutions de mobilité durable, comme les transports en commun ou le co-voiturage. Ils ont à leur disposition des places de stationnement sécurisées pour les vélos et trottinettes.

Des actions de communication sur la mise à disposition des agents du forfait mobilités durables, de la plateforme de covoiturage Blabla Daily et la participation de l'administration à hauteur de 75 % de la réduction des déplacements professionnels.

Le suivi du volet bâtementaire est effectué par le bureau du budget des finances de l'immobilier et de la logistique (BFIL).

## ***La formation du personnel***

Le pôle formation fait partie du bureau des ressources humaines.

Une procédure de tutorat pour les agents nouvellement arrivés sur leur poste ou en attente d'une formation « prise de poste » est obligatoire.

De plus, une « fiche pratique du nouvel arrivant » affecté en préfecture et sous-préfectures, et au SGCD, permet aux services d'affectation de faire en amont les premières démarches de prise en charge du poste informatique, du matériel de bureau, chaise, ainsi que du kit d'accueil pour une meilleure intégration dans la structure.

L'animatrice de formation se charge de gérer les demandes de formation des agents qui remontent par différents canaux, les chefs de bureau et les directeurs, les entretiens professionnels etc.

À noter aussi que les agents peuvent suivre des formations en ligne via Mentor et For-mi.

Elle se charge aussi d'organiser la journée d'accueil des nouveaux arrivants avec une première partie présentation des services de la préfecture par les directeurs et une seconde partie de visite des services.

### **Le programme Services Publics + (SP+)**

Les engagements SP+ répondent aux attentes prioritaires des usagers et aux priorités du gouvernement (accessibilité et éco-responsabilité des services publics). Le programme est piloté par la DITP.

- **8 engagements au coeur du service public :**
  1. **Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur**
  2. **Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics**
  3. **Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle**
  4. **Votre demande est traitée dans les délais annoncés**
  5. **Vous disposez d'une information claire, simple et accessible**
  6. **Vous avez accès à nos résultats de qualité de service**
  7. **Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu**
  8. **Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement**
- **Le déploiement des engagements SP+ en Savoie**

L'avancement du déploiement des engagements SP+ est conforme aux consignes du ministère.

L'affichage et la communication des engagements, à destination des usagers, a été effectué dès février 2021, dans les administrations de l'ATE.

Des référents ont été désignés et habilités à répondre aux avis des usagers dans l'application « je donne mon avis ».

Un plan d'action local a été rédigé. Les actions sont issues de la réalisation des auto-diagnostics annuels effectués par les structures.

Le programme SP+ doit être mis en œuvre dans sa totalité en 2026.

### **La politique Qualité : deux démarches pour une même labellisation**

La direction du management de l'administration territoriale et de l'encadrement supérieur (DMATES) et la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) ont travaillé conjointement sur la convergence du référentiel avec le programme services publics + (SP+).

Les engagements du référentiel intègre les changements « métiers » intervenus ces dernières années au sein du ministère de l'intérieur et des outre-mer : les changements organisationnels et les grandes orientations du MI et les évolutions associées au déploiement du programme SP+.

Il privilégie une approche par objectif en permettant aux services d'interpréter les engagements et de déterminer aux-mêmes les modalités de mise en œuvre et de preuve à présenter aux auditeurs.

Le référentiel inclue les 8 engagements de SP+ afin d'assurer une démarche qualité cohérente au sein de l'administration territoriale de l'État. Le programme SP+ est aussi déployé dans les sous-préfectures d'Albertville et de Saint-Jean-de-Maurienne, au secrétariat général commun départemental (SGCD) et en directions départementales interministérielles (DDI).

De plus, le référentiel comprend les modalités actuelles et futures de la démarche qualité, liées au développement de l'éco-responsabilité, mentionnées dans l'engagement 8 du programme SP+.

Maintenir un label délivré par une entreprise extérieure, est essentiel, afin de bénéficier d'une approche professionnelle et d'une validation/valorisation des activités des référents-relais par un prestataire neutre, hors administration. Le cabinet Afnor est chargé des certifications tous les 3 ans.

Le présent document est mis à la disposition des usagers et des agents sur les sites internet et intranet de la préfecture. Il a été validé au comité de pilotage Qualité du comité de pilotage du 18 avril 2024.

**LA VÉRITABLE MESURE DE LA QUALITÉ, C'EST LA SATISFACTION DE NOS USAGERS.**

La Secrétaire générale



Laurence TUR