

# LA POLITIQUE QUALITÉ



**Qual-e-Pref**



**DE LA PRÉFECTURE  
DE LA SAVOIE**

Version septembre 2021

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

La préfecture de la Savoie est engagée dans la démarche de qualité depuis 2012.

Certifiée Marianne en 2013, puis Qualipref 2 en 2014 puis Qualipref 2.0 en 2015, la préfecture de la Savoie a obtenu la labellisation Qual-e-pref, en novembre 2020, pour le déploiement des engagements de deux modules du référentiel, afin d'améliorer la qualité du service public et l'accueil des usagers :

- 1. Relation générale avec les usagers,
- 7. Communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

La mise en place de leviers d'amélioration permettent à ses services de se hisser au niveau de conformité pour l'ensemble des canaux : accueils physique et téléphonique, réseaux sociaux ou site Internet, réponse à vos courriers et courriels de demande d'information générale et réclamations.

Ce nouveau référentiel de qualité tient compte des évolutions du Plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et, en particulier, d'une offre élargie de services numériques s'appuyant sur des télé-procédures et les offres des services dématérialisés aux usagers.

----

Le référentiel Qual-e-pref est basé sur un socle commun portant sur la qualité de l'accueil en général (module 1), et s'étend ensuite progressivement à la qualité au sein des différents services au travers de six modules dits « métiers » (Modules 2 à 7) qui traduisent les missions générales des préfectures et sous-préfectures, et un module (Module 8) spécifique aux besoins de la préfecture de Paris :

- 1. Relation générale avec les usagers,
- 2. Délivrance des titres (hors titres étrangers) : ce module est destiné aux CERT,
- 3. Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers,
- 4. Relations avec les collectivités territoriales,
- 5. Polices administratives liées à la sécurité,
- 6. Coordination des politiques publiques,
- 7. Communication d'urgence en cas d'évènement majeur,
- 8. Polices exercées par la préfecture de police de Paris.

----

## LA POLITIQUE QUALITÉ EN PRÉFECTURE ET SOUS-PRÉFECTURES

Le nouveau référentiel Qual-e-pref constitue une évolution du référentiel Qualipref2.0 de 2015.

Il comporte de nouveaux engagements s'adaptant aux organisations induites par le PPNG. Il permet aux usagers de bénéficier d'une offre de services élargie en s'appuyant sur le développement des téléprocédures.

L'enjeu de la démarche est de s'adapter continuellement aux exigences croissantes en matière de qualité de l'accueil et de service rendu à l'utilisateur, et d'obtenir une reconnaissance officielle, validée lors d'un audit effectué par un organisme tiers, indépendant, et reconnu par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), le cabinet SOCOTEC.

Le référentiel formalise un code de bonnes pratiques, et fournit des pistes d'amélioration. L'objectif des services est de maintenir un niveau constant de qualité en évaluant périodiquement leurs procédures et en apportant les actions correctrices nécessaires.

L'accueil du public et la qualité de l'action des services de l'État sont une priorité dans laquelle la préfecture et les sous-préfectures sont investies depuis plusieurs années. La labellisation, outil d'amélioration, permet de mieux répondre aux attentes des usagers. Le « guide de l'accueil de l'utilisateur et du numérique » est à la disposition de tous les agents sur le site intranet.



## I – La Méthode

### **Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.**

La politique d'accueil de la préfecture est rédigée dans un document "le guide de l'accueil de l'utilisateur et du numérique" à disposition de tous les agents sur le site intranet de la préfecture.

La référente qualité de la préfecture, dont le champ d'intervention est défini par lettre de mission, pilote la démarche ; elle est assistée des référents-relais nommés dans chaque direction et dans les sous-préfectures. Les référents-relais sont informés continuellement des avancées de la démarche et ont la charge de les diffuser auprès des agents. Ils participent aux comités de pilotage, au comité local des usagers et toutes les autres réunions et groupes de travail mis en place.

Des comités de pilotage, réunis mensuellement (en période d'audit) et présidés par la/le secrétaire général(e) de la préfecture, permettent un suivi rigoureux de la démarche. De plus, des réunions internes à chaque service sont organisées par l'encadrement pour veiller à ce que chaque agent ait bien pris acte des objectifs d'amélioration.

La cellule de la performance et de la modernisation a publié sur le site intranet de la préfecture un certain nombre d'outils permettant aux agents de s'auto-évaluer et de s'impliquer davantage dans cette démarche participative (quizz, questionnaire d'amélioration continue, etc...).

La rédaction de fiches de procédure et fiches pratiques relatives à la qualité constitue la base documentaire de la polyvalence et de l'organisation du travail. Le « Recueil des fiches pratiques » rédigées par la cellule est disponible sur le site intranet – rubrique « Modernisation-Démarche qualité ». Les fiches sont régulièrement mises à jour.

Aussi, chaque direction doit rédiger, en interne, ses fiches d'instruction claires et précises des opérations courantes des services, les organiser et les archiver à sa convenance, leur permettant d'assurer la continuité du service. Elles sont aussi publiées sur le site intranet – rubrique « Modernisation-Démarche qualité ».

Parallèlement, le bureau des ressources humaines et de la formation a mis en place une procédure de tutorat pour les agents nouvellement arrivés sur leur poste ou en attente d'une formation " prise de poste ". L'encadrant direct de l'agent doit assurer le tutorat, compléter régulièrement les documents dont une copie sera jointe au dossier administratif de l'agent.

### **Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.**

Afin de veiller au respect des engagements du référentiel, notre politique de qualité s'appuie sur :

- des indicateurs de performance (réponse sous 5 jours ouvrés pour les courriels de demandes d'information et 10 jours pour les courriers et réclamations format « papier »),

- un tableau des périmètres a été défini pour les courriers et courriels de demande d'information et les réclamations (différents selon les directions et validé en comité de pilotage) pour évaluer nos délais de réponse aux usagers,
- un objectif de respect des réponses aux cibles des indicateurs définis en local fixé à plus de 80% du taux de réponse dans les délais.

Ces indicateurs sont suivis trimestriellement par la cellule de la performance et de la modernisation. Le suivi des délais de traitement des courriers/courriels et des suggestions/ réclamations, ainsi que celui du taux d'appels aboutis, sont réalisés trimestriellement. Le résultat est intégré dans le bilan annuel, disponible sur les sites intranet et internet de la préfecture.

Par ailleurs, d'autres indicateurs, dits « Indigo », sont suivis dans le cadre du contrôle de gestion.

Un bilan général du suivi de la démarche qualité est rédigé par la cellule de la performance et de la modernisation chaque année et présenté en comité technique.

### **Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue**

L'évaluation de nos pratiques se fait à différents niveaux :

#### ➤ dans le cadre d'instances décisionnelles :

- ♦ la/le secrétaire général(e) préside régulièrement les comités de pilotage auxquels participent les référents-relais qualité désignés dans chaque direction et dans les sous-préfectures,
- ♦ la préfecture a mis en place un comité local des usagers (CLU) composé de référents-relais de la préfecture et des sous-préfectures, de représentants d'association des usagers et des collectivités territoriales de la Savoie et du Défenseur des droits. Ce comité a vocation à se réunir une fois par an pour émettre des avis et des suggestions d'amélioration dans le cadre de la mise en œuvre et de l'évaluation de la démarche qualité,
- ♦ un point qualité est inscrit à l'ordre du jour du premier comité technique de l'année pour informer les membres de l'avancée de la démarche et leur présenter du bilan annuel de l'année précédente,
- ♦ un point qualité est inscrit à l'ordre du jour du premier comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) de l'année pour informer les membres de l'avancée de la démarche et leur présenter du bilan annuel de l'année précédente,
- ♦ la démarche est évoquée en comité de direction hebdomadaire (CODIR), présidé par la/le secrétaire général(e), devant les directeurs, notamment lors de points sensibles,
- ♦ au sein du secrétariat général commun départemental (SGCD), une réunion de direction, présidée par le directeur du secrétariat général commun départemental, est programmée tous les deux semaines, avec les chefs de bureau concernés par la démarche : le bureau des ressources humaines (BRH) et le bureau des finances, de l'immobilier et de la logistique (BFIL), dans laquelle sont abordés les sujets de formation et de logistique,
- ♦ la préfecture de la Savoie participe aux différentes réunions des acteurs régionaux de la performance, comme les COPIL, COTECH, dialogue de gestion, dans lesquels la démarche qualité figure souvent à l'ordre du jour.

Ces instances, présidées par le chef du service régional ressources performance et modernisation, à laquelle peuvent être invités les secrétaires généraux accompagnés de leur référent qualité et contrôleur de gestion, ainsi que leur supérieur hiérarchique, permet d'échanger sur les retours d'expérience et les actions d'amélioration mises en place.

➤ au quotidien :

- ♦ un espace dédié à la démarche qualité a été créé sur le site internet « l'État en Savoie » ([Accueil](#) > [Services de l'État](#) > [Préfecture et sous-préfectures](#) > [Démarche qualité](#)) et répertorie les documents de la démarche qualité pour l'information du public. L'adresse fonctionnelle de la boîte qualité «([pref-qualite@savoie.gouv.fr](mailto:pref-qualite@savoie.gouv.fr)) est en ligne afin que les usagers puissent nous faire part de leurs avis et observations.
- ♦ parallèlement, une enquête de satisfaction auprès des usagers est réalisée tous les ans à l'accueil général du bâtiment Caffé ainsi que d'autres enquêtes mystères (téléphoniques et par mails)... les résultats et analyses sont publiés sur les sites intranet et internet,
- ♦ des réunions internes à chaque bureau sont organisées régulièrement. Les référents-relais de chaque direction, les directeurs et les chefs de bureau ont en charge l'information des agents sur le suivi de la démarche qualité,
- ♦ tous les services de la préfecture et des sous-préfectures s'engagent dans le suivi d'indicateurs dont le périmètre a été défini en comité de pilotage, avec la mise en place d'un plan d'action et d'amélioration,
- ♦ tous les agents sont informés, par le biais des articles parus sur le site intranet et par leurs référents relais, de l'avancée de la démarche. Ils peuvent aussi saisir la référente qualité par le biais de sa boîte de messagerie personnelle ou fonctionnelle ([pref-qualite@savoie.gouv.fr](mailto:pref-qualite@savoie.gouv.fr))
- ♦ chaque direction, chaque bureau et chaque agent est chargé de rédiger ou de mettre à jour les fiches de procédures de leurs missions, afin de disposer en toutes circonstances des informations nécessaires au bon fonctionnement du service,
- ♦ la base documentaire répertorie tous les documents nécessaires à la mise en œuvre des engagements des modules du référentiel des directions concernées,
- ♦ Le plan d'action liste les mesures correctives à réaliser par les services.

### **Nous accordons une attention particulière à la formation de nos agents**

Le bureau des ressources humaines élabore annuellement un plan local de formation en fonction des orientations nationales, des besoins des services et des besoins des agents. Il établit un bilan en fin d'année qui est présenté au premier comité technique de l'année suivante.

De façon générale, les formations sont organisées au niveau local, ou par la délégation régionale à la formation, ou encore en ligne par le biais de la plate-forme e-formation du ministère de l'Intérieur. D'autres délégations régionales peuvent être sollicitées, en cas de besoin, et ouvrent régulièrement leurs offres aux autres régions.

Parallèlement, la procédure de tutorat permet de pallier l'absence de formation immédiate à la prise de poste de l'agent. Le tuteur met en place un suivi de l'évolution de

l'adaptation au nouveau poste et à l'environnement de travail, par le biais d'une fiche individuelle complétée par les deux parties.

Conformément à l'engagement 4, l'animatrice de formation suit un tableau des formations « accueil physique et téléphonique » en lien avec la démarche qualité qui doivent être dispensées au moins une fois tous les 4 ans.

Depuis 2017, la salle « e-learning » est utilisée pour les formations et préparations de concours à distance.

### **Nous assurons un suivi rigoureux de nos démarches qualité**

La cellule de la performance et de la modernisation assure le pilotage général de l'organisation de la démarche qualité de la préfecture et des sous-préfectures. Il élabore leur stratégie, conformément aux instructions de la secrétaire générale. La détermination des priorités concourt à faciliter la prise de décision et à améliorer en conséquence les résultats par la mise en place de plans d'action correctrice.

## **II – Les modules choisis par la préfecture de la Savoie (voir le détail en annexe)**

### **Module 1 : Relation générale avec les usagers**

- Engagement 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Engagement 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- Engagement 3. A votre écoute pour progresser
- Engagement 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- Engagement 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Engagement 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Engagement 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- Engagement 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
- Engagement 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- Engagement 10. Nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- Engagement 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- Engagement 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Engagement 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Engagement 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- Engagement 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
- Engagement 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Engagement 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Engagement 18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'information pour réduire nos délais

- Engagement 19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- Engagement 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

La mise en œuvre de ces engagements est commune en préfecture et sous-préfectures, et est définie par la mise en œuvre de leviers d'amélioration. Toutefois, les sous-préfectures ne sont pas dans le périmètre de labellisation et ne sont pas concernées par tous les engagements du module 1.

L'amélioration de l'accueil physique, téléphonique, par courrier ou par voie électronique, des usagers, passe également par l'uniformisation du niveau de qualité dans l'ensemble des services des différents sites accueillant du public.

Le bon respect de tous les engagements apporte aux usagers des garanties sur la qualité de l'accueil et offre aux responsables de services de précieuses informations pour mieux satisfaire leurs usagers et engager une démarche d'amélioration.

Sous l'impulsion du corps préfectoral, l'ensemble des services de la préfecture est mobilisé, pour répondre aux exigences de la démarche afin d'améliorer en permanence l'efficacité des services et de s'adapter pour garantir un service de qualité répondant aux besoins des usagers.

Le déploiement de la démarche qualité nécessite la réalisation de documents et d'actions pour garantir l'atteinte des objectifs qui sont des éléments de preuve permettant d'évaluer de manière objective la conformité aux engagements du référentiel et répondant aux critères des audits.

## **Module 7 : Communication d'urgence en cas d'événement majeur**

- Engagement 47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
- Engagement 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'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- Engagement 49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
- Engagement 50. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information au public (CIP) à l'aide du numéro unique (NU) sur ordre du préfet

La préfecture de la Savoie dispose d'un service interministériel de communication, rattaché directement à la directrice de cabinet, géré par un agent formé aux techniques de communication et assisté d'une adjointe depuis fin 2015. Les relations avec la presse concernent la presse écrite, les radios et télévisions ainsi que les médias en ligne. La communication est aussi sur les réseaux sociaux (Facebook - Twitter) où la préfecture dispose de comptes officiels sur lesquels le public peut suivre en temps réel toute l'actualité de l'État en Savoie.

La Direction des sécurités remplace la direction de la sécurité intérieure et de la protection civile depuis septembre 2018. Elle dispose désormais de trois bureaux ; le service interministériel de défense et de protection civile (SIDPC), le bureau de la sécurité



routière et de la police des réseaux routiers (BSRPRR), et le bureau de la sécurité intérieure, de la défense et de la sûreté nationale (BSIDSN), précédemment situé au bureau du cabinet.

Le choix du module « Communication d'urgence en cas d'événement majeur » traduit une attention particulière portée au public spécifique que constituent les élus et services des collectivités locales ainsi que les citoyens impactés par une crise.

La communication d'urgence, souvent appelée « communication de crise », se caractérise par un événement inattendu dont la gestion relève essentiellement de la communication.

La communication de crise doit permettre de maîtriser le processus d'information des médias, d'informer la population sur la réalité de la crise (sa nature, son intensité, l'étendue des dégâts, le nombre de victimes, les mesures prises), de donner des consignes de sécurité, les précautions à prendre, de contrôler enfin ce qui est rapporté sur l'événement et ne pas laisser place à la rumeur.

L'activation de la cellule d'information du public (CIP) fait partie des outils d'information à la disposition du préfet. Son emploi s'inscrit dans la stratégie globale de communication arrêtée par ses soins. Intégrée dans le dispositif ORSEC placé sous son autorité, elle est structurée pour répondre aux appels téléphoniques du public lors de situations d'urgence.

De plus, de nombreux documents, rédigés par le SIDPC traduisent le professionnalisme du service :

- les dispositions générales et spécifiques ORSEC organisent la mobilisation et la coordination des actions de toute personne publique et privée concourant à la protection générale des populations, pour faire face à tout type d'événement.
- l'annuaire et les fichiers opérationnels, actualisés en permanence, permettent aux agents du SIDPC de disposer des outils adéquats pour faire face à toute situation d'urgence.
- le guide de communication d'urgence en cas d'événement majeur prévoit la mise en œuvre des moyens nécessaires pour faire face aux risques majeurs et aux catastrophes.
- le guide « organisation de la réponse opérationnelle » présente le dispositif qui permet à l'ensemble des acteurs; intervenant dans l'urgence, de travailler dans un schéma d'organisation permanente sous une direction unique qui assure la coordination des équipes.

Enfin, le suivi d'indicateurs « sécurité », dans le cadre du contrôle de gestion, a été intégré à l'amélioration de résultats du SIDPC. Ces indicateurs mesurent le taux de réalisation de PPI (plans particuliers d'interventions), le taux d'exercices de sécurité civile réalisés dans les délais réglementaires sur les sites ayant un PPI, le taux de respect du programme de visites périodiques des ERP (établissements recevant du public) soumis à obligation de contrôle, le nombre de jours d'activation du COD (centre opérationnel départemental) et le taux d'élaboration des plans communaux de sauvegarde (PCS) pour les communes soumises à obligation légale. Les résultats sont disponibles sur le tableau de bord du suivi du contrôle de gestion.

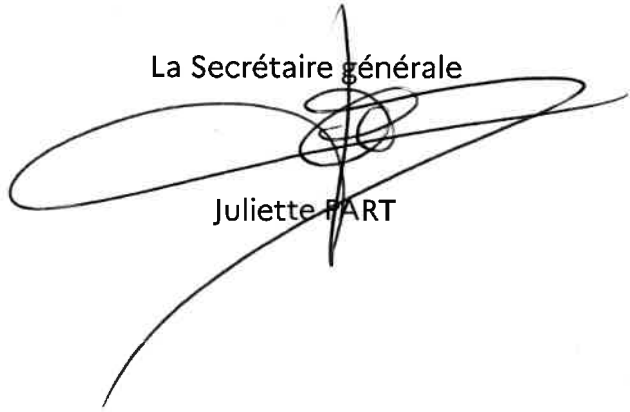
&&&&&

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 27 septembre 2021

&&&&&

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

La Secrétaire générale

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right. The signature is positioned over the text 'La Secrétaire générale' and 'Juliette FART'.

Juliette FART