



**PRÉFET
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

POLITIQUE DE QUALITÉ 2021

PRÉFECTURE DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Sous-préfecture d'Aix-en-Provence

Sous-préfecture d'Arles

Sous-préfecture d'Istres



Janvier 2021

La Qualité à la préfecture et dans les sous-préfectures des Bouches-du-Rhône

La Préfecture et les sous-préfectures des Bouches-du-Rhône, considérant que l'amélioration de leur relation avec les usagers constitue une priorité pour garantir un service public accessible et efficace, ont engagé des processus de démarche qualité en 2011.

La première démarche a abouti en juin 2013, à la labellisation Marianne des deux sites de la préfecture et des trois sous-préfectures, pour la qualité de l'accueil.

Ce label a été renouvelé en mai 2015, à la suite de l'audit de passage du mois de décembre 2014, pour les 5 sites précités.

Dans le même temps, tout au long de l'année 2014, la préfecture et les sous-préfectures ont choisi de poursuivre le travail ainsi engagé dans l'optique d'obtenir la labellisation Qualipref2.0 dès la publication du référentiel et l'ont obtenu en novembre 2015 pour les 5 sites.

En 2017, la labellisation n'a pas été renouvelée. En effet, le Plan préfectures nouvelle génération (PPNG) a conduit le ministère de l'Intérieur à suspendre les processus de labellisation pendant l'année 2017. La préfecture et les trois Sous-Préfectures des Bouches-du-Rhône ont ainsi perdu le label Qualipref 2.0, comme toutes les Préfectures. Les services ont toutefois, dans l'ensemble, continué à se conformer aux exigences du référentiel en 2017 et 2018.

En 2019, le lancement d'un nouveau référentiel qualité « Qual-e-pref », qui tient compte de la multiplication des démarches dématérialisées, permet de relancer la démarche qualité au sein des préfectures et sous-préfectures. L'objectif du ministère de l'Intérieur est d'obtenir la labellisation de tous les sites d'ici 2021.

La préfecture des Bouches-du Rhône et ses sous-préfectures se sont donc engagés dès 2019 pour relancer la démarche qualité et mettre en œuvre les engagements du référentiel à travers une organisation documentaire et des process qualité connus de tous.

Ce travail a permis d'aboutir, dès le début d'année 2020, à la suite d'un audit de certification par la SOCOTEC, à **une labellisation Qual-e-Pref pour la préfecture et ses trois sous-préfectures**. Cette labellisation est valable pour 3 ans ; un audit de renouvellement interviendra au bout de 18 mois soit au dernier trimestre 2021. La crise sanitaire ayant fortement bouleversé les modalités d'accueil de l'ensemble des sites, cet audit sera l'occasion de souligner le travail de l'ensemble des agents afin de maintenir une qualité d'accueil malgré des conditions difficiles.

La démarche Qualité : périmètre et engagements

Cette démarche repose sur des engagements de service permettant de garantir la qualité et la performance de l'accueil sous toutes ses formes, physique, téléphonique, numérique, courrier, en privilégiant une information rapide, sûre et efficace, via internet et les réseaux sociaux.

La préfecture des Bouches-du-Rhône et les trois sous-préfectures s'engagent sur deux modules :

- le module 1 obligatoire « relation générale avec les usagers » ;
- le module 4 « relations avec les collectivités territoriales »

Le périmètre retenu est donc, pour la préfecture :

- *L'accueil des usagers physique, par téléphone ou en ligne :*

- le bureau de la circulation routière (BCR) **pour les points numériques uniquement**, de la direction de la sécurité : polices administratives et réglementation (DSPAR) ;
- le bureau de l'accueil et de l'admission au séjour (BAAS) de la direction des migrations, de l'intégration et de la nationalité (DMIN) ;
- le bureau exploitation et qualité de service (BEQS) (pour ses missions standard, serveurs vocaux interactifs, cellule d'accueil téléphonique et pour ses missions d'accueil général du site Peytral) du service de l'innovation numérique et des systèmes d'information et de communication (SINSIC).

- *La formation des agents :*

- l'animatrice de formation (pour sa mission de suivi des formations accueil et du tutorat) de la direction des ressources humaines (SGC-SRH) ;

- *Les relations avec les collectivités locales :*

- les bureaux du conseil aux collectivités locales et du contrôle de légalité (B3CL) et des finances locales et de l'intercommunalité (BFLI) de la direction de la citoyenneté, de la légalité et de l'environnement (DCLE).

- *La communication via notre site internet et les réseaux sociaux :*

- le service de la communication interministérielle ;

Pour les sous-préfectures, le périmètre est celui des services des étrangers, les points numériques, la mission départementale vie associative à Istres et les bureaux des relations avec les collectivités locales.

Modalités de mise en œuvre et pilotage de la démarche

- ***Une implication forte du corps préfectoral.***

La responsable Qualité rend compte de l'état d'avancement de la démarche, des difficultés et des points saillants chaque semaine en comité de direction.

- ***Une responsable Qualité*** est nommée et formée ; une lettre de mission définit ses objectifs : elle est chargée d'assurer l'animation, le pilotage et le suivi de la démarche qualité de la préfecture et des sous-préfectures.

- ***Un comité de pilotage (COPIL)***, présidé par la secrétaire générale adjointe, associe les directeurs, chefs de bureaux et référents Qualité de la préfecture et des sous-préfectures : il se réunit une à deux fois par an minimum pour faire le point sur les indicateurs, les avancées du plan d'amélioration et les échéances à venir. Les comptes-rendus sont transmis aux membres du COPIL et publiés sur le site intranet de la préfecture dans l'espace qualité accessible à tous.

- ***Un outil de communication*** : Les réunions du COPIL ainsi que les points d'étapes essentiels sont relayés régulièrement par des flash info, publiés sur l'intranet. Des flash-infos sur l'avancement de la démarche et les résultats des indicateurs sont régulièrement publiés.

- ***Des référents Qualité*** dans chaque bureau et sous-préfecture assurent l'interface entre la structure et la responsable qualité. Ils assurent le suivi des procédures mises en place dans leur service et le suivi des courriers/courriels/réclamations de leur bureau ou section.

- ***Une base documentaire*** contenant l'ensemble des éléments : fiches de procédures, plans d'action, fiches de poste, enregistrements, indicateurs, guides d'accueil, présentations et comptes-rendus des comités de pilotage, rapports d'audits,... est accessible à tous sur l'intranet de la préfecture ou sur le réseau T:\.

Actions menées dans le cadre de la démarche

Depuis la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue des conditions d'accueil des usagers, un certain nombre d'actions significatives a été mené ou est en cours :

En ce qui concerne l'accueil physique :

- Une amélioration continue de la signalétique à l'intérieur et aux abords des bâtiments : toute la signalétique a été revue en 2019 suite aux déménagements liés aux travaux sur le site de Saint-Sébastien.. Elle a de nouveau été réadaptée suite à la crise sanitaire. Les modalités d'accueil ont fortement évolué et il était nécessaire d'engager un vrai travail pour adapter les locaux aux nouvelles contraintes sanitaires et organisationnelles.

- réalisation de flyers détaillant les procédures dématérialisées et les nouveaux modes d'accueil du public

- De lourds travaux ont été engagés sur le site de Saint-Sébastien entraînant un déménagement des services d'accueil du public dans des modulaires. Toutes les conditions d'accueil ont été améliorées et modernisées.

Durant les travaux, le confort des espaces d'accueil et des conditions d'attente des usagers font l'objet d'une attention particulière afin de répondre aux exigences du référentiel dans des bâtiments pré-fabriques, qui rendent plus difficile l'accueil du public. Ce travail s'est poursuivi en 2020 afin d'adapter les locaux aux contraintes sanitaires liées à l'épidémie de COVID19.

- Des points numériques fonctionnels et adaptés à tous ont été installés sur tous les sites.
- La présence de jeunes gens du service civique a été maintenue sur l'ensemble des sites de délivrance de titres et/ou disposant de points numériques, pour améliorer l'accueil du public en facilitant l'orientation et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches.
- Identification par chevalets aux guichets et par badges pour l'accueil général et les services civiques.
- Des enquêtes de satisfaction sont annuellement réalisées auprès des usagers. Les résultats sont publiés et affichés sur place et des actions d'amélioration sont ensuite mises en œuvre.
- **L'amélioration de l'accueil téléphonique** demande un gros investissement de l'ensemble des équipes et du SINSIC afin de mieux satisfaire l'information téléphonique des usagers : des serveurs vocaux interactifs sont mis à jour régulièrement, à la DMIN, à la DSPAR, au SINSIC et dans chaque sous-préfecture. Ces serveurs donnent une information de premier niveau assez complète en dehors des heures d'ouverture des services et de la cellule d'accueil téléphonique.
- **L'amélioration de l'accueil dématérialisé** : le site Internet de l'État (IDE) dans les Bouches-du-Rhône a été profondément refondu pour plus de lisibilité ; les fiches d'information des usagers ont été enrichies dans le respect des engagements en termes de co-marquage.
- Une importante refonte est en cours et devrait voir le jour courant 2021 pour intégrer toutes les informations spécifiques aux Bouches-du-Rhône au sein du co-marquage afin de s'adapter à la future version du site IDE.
- Un référent co-marquage est nommé et des « contributeurs IDE » ont été formés dans chaque service afin d'assurer à l'usager une information fiable et à jour pour toutes les démarches.
- La responsable qualité vérifie les informations du site tous les trimestres à l'aide d'une grille de vérification du site internet.
- Des modules de prise de rendez-vous en ligne ont été mis en place et l'offre s'est élargie depuis la crise sanitaire :
 - à la préfecture, pour les premières demandes, pour les points numériques, pour les commissions médicales et les professions réglementées de la circulation routière ;
 - à la sous-préfecture d'Arles, pour les commissions médicales et les points numériques ;
 - à la sous-préfecture d'Aix-en-Provence, pour les premières demandes, pour les points numériques, pour les commissions médicales et les titres de séjour des étudiants étrangers ;
 - à la sous-préfecture d'Istres, pour les associations loi 1901 et les points numériques.

Depuis la crise sanitaire, les usagers sont exclusivement reçus sur convocation ou rendez-vous. Les demandes spontanées sont traitées uniquement par courriel ou par téléphone.

La réponse aux courriers et courriels dans des délais maîtrisés

- Tous les courriers-courriels d'information générale sont suivis dans un tableau et archivés pour respecter les délais de réponses de 5 jours pour les courriels et 10 jours pour les courriers.
- La responsable qualité vérifie, tous les trimestres, de façon aléatoire, les délais ainsi que la forme des réponses à l'aide d'une fiche de contrôle annexée à la fiche de procédure ad hoc.
- En 2020¹ :
 - En préfecture : il a été répondu à 99 % des courriels en moins de 5 jours et le délai moyen de réponse était de 2 jours.
 - En sous-préfecture d'Aix-en-Provence : il a été répondu à 98 % des courriels en moins de 5 jours et le délai moyen de réponse était de 2,4 jours.

¹ Compte tenu de la situation sanitaire et du confinement, le suivi des indicateurs a été suspendu entre les mois de mars et juin 2020.

- En sous-préfecture d'Istres : il a été répondu à 100% des courriels en moins de 5 jours et le délai moyen de réponse était de 1 jour.
- En sous-préfecture d'Arles : il a été répondu à 98% des courriels en moins de 5 jours et le délai moyen de réponse était de 2,4 jours.

- **L'intégration d'un réseau social dans la diffusion de l'information aux usagers : « twitter »**
 @prefet13, utilisé pour informer les usagers très rapidement, notamment dans la communication d'urgence, est accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de la préfecture. Plus de 4450 tweets ont été publiés sur le compte twitter de la préfecture depuis sa création en janvier 2014.

La page **Facebook** du Préfet de la Région PACA, Préfet des Bouches-du-Rhône a été créée pour mieux informer les usagers. Le taux d'engagement moyen était de 5,21 % en 2020.

Les taux d'engagements des deux réseaux sociaux ont connu une forte hausse durant les période de confinement et d'annonces gouvernementales liées à la crise sanitaire.

Modalités de pérennisation de la démarche

Plusieurs outils sont utilisés :

LA VOIX DES USAGERS

¥ Les remarques et suggestions, font l'objet d'une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés lorsqu'elles sont nominatives et contiennent une adresse permettant une réponse. Le recueil de ces remarques dans les halls d'accueil (boîtes à suggestions), par le biais du site internet, des courriers ou des boîtes fonctionnelles, ou par téléphone signale des difficultés ou dysfonctionnements relatifs à l'accueil des usagers. Ces réclamations et suggestions font l'objet d'un suivi dans un tableau et une synthèse est faite en COPIL afin de trouver avec les services métiers des actions d'amélioration.

En 2020, l'ensemble des services ont répondu aux réclamations/suggestions dans un délai 3 jours. Peu de réclamations ont été reçus compte tenu de la crise sanitaire et du fait que la mise en place des rendez-vous a satisfait la plupart des usagers.

¥ Les enquêtes de satisfaction : la préfecture et les sous-préfectures en réalisent une fois par an. Le questionnaire a été réalisé sur la base du référentiel dans sa partie « relation avec les usagers » ; des actions d'amélioration sont proposées dès lors que le taux de satisfaction d'une thématique n'atteint pas 75 %.

Les résultats des enquêtes sont affichés dans les halls d'accueil, publiés sur le site internet de la préfecture et présentés au comité local des usagers.

¥ Le comité local des usagers (CLU) : Il est réuni une fois par an et est composé de représentants des associations d'usagers, de professionnels, de consommateurs, d'élus et de services de l'État. Il s'agit d'une instance de consultation et d'échanges qui a pour objectif d'enrichir la démarche qualité. En 2020, en raison de la crise sanitaire, le CLU n'a pu se réunir ; un courriel comprenant de la documentation a été transmis à chaque membre afin qu'ils puissent relayer les informations concernant les nouvelles

LE DISPOSITIF INTERNE

¥ Le suivi mensuel des indicateurs Qualité : les indicateurs sont transmis chaque mois aux directions concernées et publiés sur l'intranet. Ils font l'objet d'une analyse à l'occasion de chaque COPIL. Compte tenu de la situation sanitaire et du confinement, le suivi des indicateurs a été suspendu entre les mois de mars et juin 2020.

¥ Les grilles de vérifications et de contrôles : la responsable qualité vérifie sur site, chaque semestre, à l'aide d'une grille de vérification, les conditions d'accueil des usagers. Les résultats sont transmis aux chefs de bureaux et directeurs concernés ainsi qu'aux secrétaires générales des sous-préfectures. Les écarts avec le référentiel sont constatés et ajoutés aux plans d'actions d'amélioration.

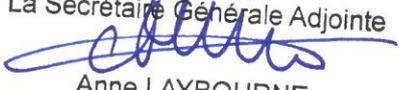
Une grille de contrôle des courriers et courriels a également été mise en place et est utilisée pour des contrôles aléatoires chaque trimestre.

¥ Le bilan annuel : Il est réalisé par la responsable qualité en début d'année et fait l'objet d'une présentation en comité de pilotage. Il porte sur l'ensemble des données relatives à l'accueil du public et au respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, du baromètre de l'accueil et des suggestions et réclamations des usagers.

Une présentation de ce bilan annuel est également faite en comité technique. Le bilan est publié sur le site internet de l'État dans les Bouches-du-Rhône et sur l'Intranet.

¥ les audits internes : ils permettent de mesurer régulièrement, à l'aide d'un regard extérieur, les écarts par rapport aux exigences du référentiel. Les écarts ainsi relevés font obligatoirement l'objet de mesures correctives.

La responsable qualité est chargée d'utiliser ces outils pour veiller à l'animation et la pérennisation de la démarche.

Pour le Préfet
La Secrétaire Générale Adjointe

Anne LAYBOURNE