



PREFET DU VAL-D'OISE

Politique Qualité de la préfecture du Val d'Oise



Les multiples missions assurées par la préfecture la conduisent à accueillir chaque jour de nombreux usagers. Ainsi, en 2014, près de 500 000 visiteurs ont été reçus sur l'ensemble des sites ; les services de la préfecture ont accueilli 279 500 personnes, dont 127 300 pour le service de l'intégration et de l'immigration. La préfecture du Val d'Oise s'attache à valoriser son appui et sa présence sur le territoire, en fournissant à ses usagers un service public de qualité, accessible et efficace, répondant à ses attentes légitimes. La qualité de l'accueil conditionne en grande partie la perception que les usagers ont de la préfecture. L'amélioration de l'accueil s'impose donc comme un enjeu majeur de modernisation de l'administration.

L'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du Ministère de l'Intérieur qui, à travers le déploiement des démarches de certification impulse une action de modernisation de l'action publique. En 2006, est créé le référentiel Qualipref, rassemblant dans un document unique des engagements relatifs à la qualité de l'accueil et aux missions spécifiques des préfectures. Ce référentiel évolue, parallèlement à l'évolution des missions, des technologies et des attentes de l'utilisateur, et devient, en janvier 2015, le référentiel Qualipref 2.0. Le nouveau référentiel traduit la volonté d'étendre à tous les services recevant du public un socle commun d'engagements de service qui garantit l'homogénéité de la qualité de l'accueil, ainsi que la cohérence des processus. Il formalise le passage de l'administration à une offre de service numérique complémentaire de l'offre traditionnelle.

Dès 2006, la préfecture du Val d'Oise s'est engagée dans la démarche de certification, pour l'ensemble de ses sites. La préfecture (sur les modules « délivrance de titres » et « communication de crise ») et la sous-préfecture de Pontoise (sur le module « relations avec les collectivités territoriales ») obtiennent leur première certification fin 2007, suivie par les sous-préfectures d'Argenteuil et de Sarcelles, fin 2008, sur le module « délivrance de titres ». Les certifications des sites d'Argenteuil, Cergy et Sarcelles sont régulièrement renouvelées jusqu'à la fin de l'année 2014. En 2011, suite à la centralisation du contrôle de légalité en préfecture, et en l'absence d'autres missions pouvant servir de support à la certification, la sous-préfecture de Pontoise est contrainte d'abandonner la démarche.

En 2015, le déploiement du référentiel Qualipref 2.0, avec un objectif de certification pour le mois de novembre constitue un nouveau challenge pour la préfecture et les sous-préfectures d'Argenteuil et de Sarcelles qui devront décliner sur le terrain, au quotidien les nouveaux engagements relatifs à l'accueil dématérialisé, sur un périmètre élargi, puisque le module commun s'applique désormais à tous les services recevant des usagers et non plus à l'accueil général uniquement.

L'engagement dans la démarche Qualipref a impulsé de façon durable une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service et a placé le point de vue de l'utilisateur au cœur des réflexions. En s'inscrivant durablement dans une culture de la qualité, la préfecture du Val d'Oise fait le choix de mieux répondre aux attentes des usagers et d'accroître leur satisfaction, d'améliorer de façon continue ses pratiques mais aussi de valoriser le savoir-faire des agents. L'accueil toujours plus satisfaisant du public implique tous les niveaux de la hiérarchie. Il exige des efforts partagés et conduit en retour à de meilleures conditions d'exercice des missions. Enfin, il donne du sens à l'engagement et au travail de tous.

Dans le cadre de sa réflexion permanente sur l'amélioration de la relation avec les usagers, la préfecture est pilote au niveau national pour le développement d'une application pour mobile, dont le déploiement est prévu dans le courant de l'année 2016.

1- Modalités de mise en œuvre de la démarche

Les modalités de mise en œuvre de la démarche, à travers le comité de pilotage, le comité des usagers, les groupes de travail, et le rôle du responsable qualité sont décrites dans le guide des procédures, accessible sur Pyramide et régulièrement actualisé :

http://val-doise.pref.mi/Pyramide/gestion_qualite_cic/listegestqualcic.php

Les différentes actions mises en œuvre pour répondre aux engagements sont inscrites au plan d'action tenu par le responsable qualité. Ce document fait l'objet d'un suivi régulier en comité de pilotage.

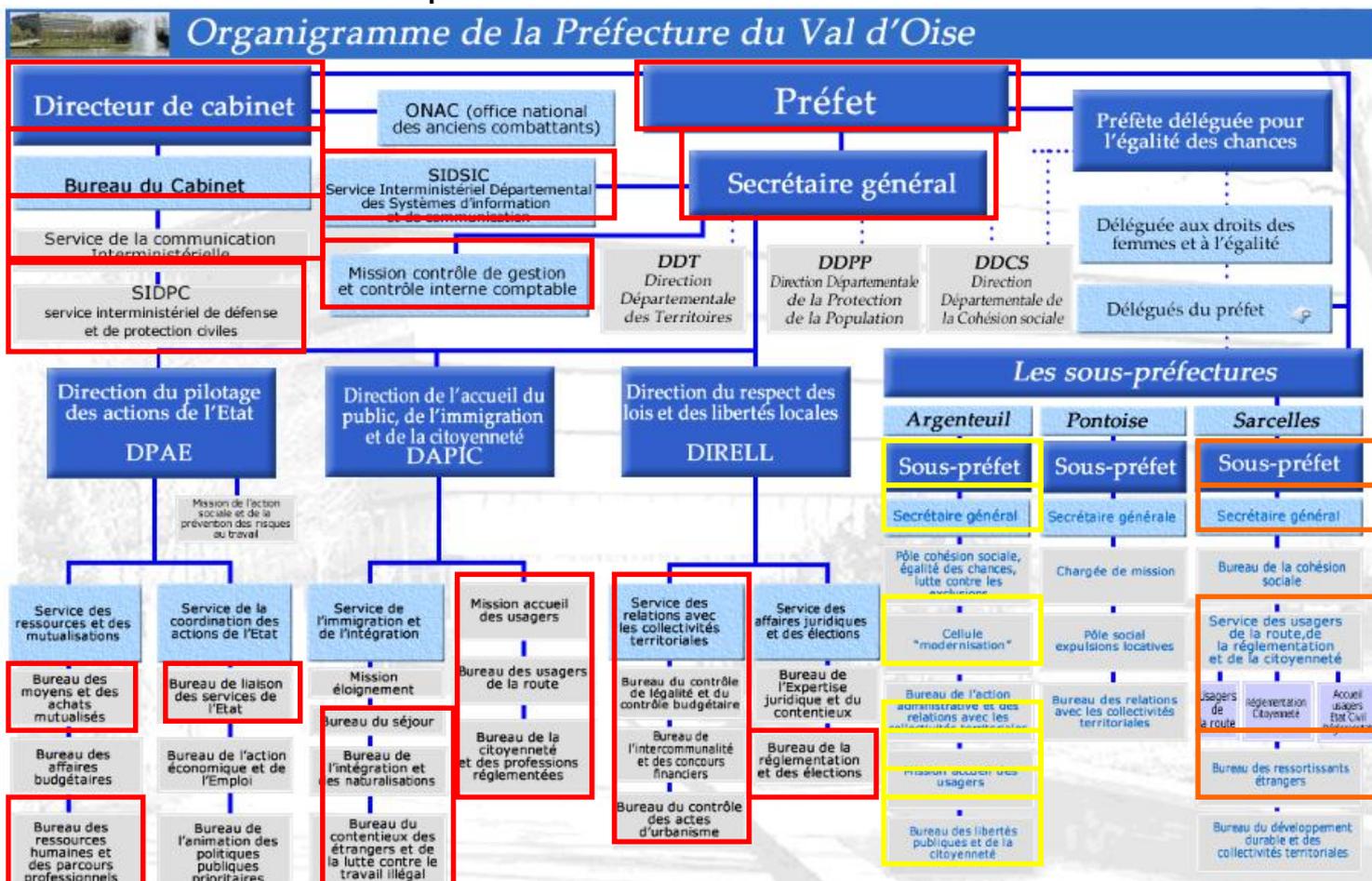
2- Périmètre de certification

Les modules métiers retenus pour la certification sont les suivants :

- A la préfecture : « délivrance de titres hors étrangers » et « communication d'urgence en cas d'événements majeurs »
- A la sous-préfecture d'Argenteuil : « délivrance de titres hors étrangers »
- A la sous-préfecture de Sarcelles : « délivrance de titres hors étrangers ».

La mise en œuvre du module obligatoire « relation générale avec les usagers » implique de mobiliser les acteurs sur un périmètre bien plus large que celui strictement défini par les modules métiers.

Les services inclus dans le périmètre de certification sont les suivants :



✚ Dans ce cadre, sous l'autorité du préfet,

■ le secrétaire général, en lien avec les sous-préfets d'arrondissement

- préside les structures de pilotage
- valide les objectifs et les actions d'amélioration

✚ Les services « support », accompagnent, pour l'ensemble des sites les services dans la mise en œuvre des engagements :

■ Le bureau des moyens et des achats mutualisés

- assure la sécurité du bâtiment et de l'accès des usagers à l'ouverture, ainsi que l'accès des personnes à mobilité réduite à Cergy
- gère l'entretien et l'aménagement des bâtiments

■ Le bureau de liaison des services de l'Etat

- reçoit et transmet aux services concernés les demandes d'information et les réclamations et suggestions par courrier et courriel

■ Le bureau des ressources humaines et des parcours professionnels

- élabore le plan de formation intégrant les formations spécifiques du périmètre de la démarche qualité (accueil physique et téléphonique, détection de faux documents, communication de crise)
- identifie les agents à former et effectue un suivi des formations
- recrute des agents, en fonction des moyens alloués
- organise les comités techniques, inscrit la présentation de la démarche à l'ordre du jour d'un comité

■ Le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

- accueille les usagers au standard téléphonique mutualisé
- assure la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement des systèmes d'information et de communication
- met en place la logistique nécessaire à la cellule d'information du public (CIP)
- en cas d'événement majeur, les standardistes appellent les membres de la CIP

■ Le service de la communication interministérielle, sous l'autorité du directeur de cabinet

- organise et alimente le site internet
- met en œuvre les engagements de la partie « réseaux sociaux » du module « relations à l'utilisateur »

■ La mission contrôle de gestion, qualité et contrôle interne financier à la préfecture, les responsables qualité d'Argenteuil et de Sarcelles

- élaborent le plan d'action et accompagnent les services dans la mise en œuvre des engagements,
- préparent les comités de pilotage, groupes de travail, comité des usagers
- planifient les enquêtes de satisfaction et les audits
- cordonnent la mise à jour de la gestion documentaire

✚ A la préfecture, les engagements du module « relation générale avec les usagers » sont mis en œuvre par:

- la mission accueil des usagers,
- le bureau du séjour,
- le bureau de l'intégration et des naturalisations,
- le bureau du contentieux des étrangers et de la lutte contre le travail illégal
- le bureau du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire
- le bureau du contrôle des actes d'urbanisme
- le bureau de l'intercommunalité et des concours financier
- le bureau de la réglementation et des élections
- le bureau du cabinet.

Les engagements des modules « relations générales avec les usagers » et « délivrance de titres hors étrangers » sont mis en œuvre par :

- le bureau des usagers de la route
- le bureau de la citoyenneté et des professions réglementées

Les engagements du module « communication d'urgence en cas d'évènement majeur » sont mis en œuvre par :

- le service interministériel de défense et protection civiles,
- le service de la communication interministérielle

A la sous-préfecture d'Argenteuil, les engagements du module « relation générale avec les usagers » sont mis en œuvre par :

- la mission accueil des usagers
- la section séjour du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté

Les engagements des modules « relations générales avec les usagers » et « délivrance de titres hors étrangers » sont mis en œuvre par :

- la section immatriculations du bureau des libertés publiques et de la citoyenneté
- le bureau de l'action administrative et des relations avec les collectivités territoriales

A la sous-préfecture de Sarcelles, les engagements du module « relation générale avec les usagers » sont mis en œuvre par :

- le bureau des ressortissants étrangers

Les engagements des modules « relations générales avec les usagers » et « délivrance de titres hors étrangers » sont mis en œuvre par :

- le bureau des usagers de la route,
- le bureau de la réglementation et de la citoyenneté
- la mission accueil

3- Mise en œuvre des engagements dont l'application peut être différée dans le temps

La décision de mettre en œuvre les engagements optionnels pour l'année en cours est prise chaque année en comité de pilotage et inscrite au dossier de candidature.

4- Facteurs de réussite

Afin de mener à bien la labellisation, plusieurs facteurs de réussite sont identifiés :

- **Le comité de pilotage** de la qualité, sous la présidence du Secrétaire général, se réunit régulièrement pour apprécier l'avancée du dispositif, la mise en œuvre par les services des engagements et le bilan de l'année écoulée.
- **Tous les acteurs du dispositif** sont associés. Cet objectif se concrétise par la mise en place par la mission qualité de réunions de présentation et/ou de sensibilisation auprès de l'encadrement, et des agents, et la mise en place, en cas de besoin de groupes de travail thématiques.
- **Une communication régulière** est effectuée auprès de l'ensemble des agents par le responsable qualité : présentation du bilan au comité technique, rencontre régulière des cadres et des agents, publication de tous les documents qualité sur Intranet, dans une rubrique dédiée.
- **Pérennisation** : la démarche de qualité n'est pas figée dans le temps, elle est présentée comme permanente et évolutive et est constamment actualisée.
- **Les usagers expriment leur avis et leurs souhaits d'amélioration**, lors des enquêtes de satisfaction et dans le cadre du comité des usagers.
- **La réalisation annuelle d'un audit par un prestataire extérieur** permet d'avoir un regard neutre sur l'application des engagements et un échange enrichissant sur la démarche d'amélioration menée dans le Val d'Oise.