



**PRÉFET
DU BAS-RHIN**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



La démarche qualité à la préfecture du Bas-Rhin

Mise à jour : Octobre 2022

La démarche qualité, une priorité permanente de la préfecture

Afin de répondre au mieux aux attentes des usagers, le ministère de l'Intérieur s'est engagé dès 2006 dans les démarches de qualité de service. Le référentiel qualité adapté aux missions des préfectures a depuis été régulièrement actualisé pour prendre en compte l'évolution de la relation à l'utilisateur du fait de la modernisation et de la dématérialisation croissante des procédures.

La préfecture du Bas-Rhin a adhéré à ces démarches en obtenant successivement le label Qualipref en 2012, Qualipref 2 en 2014, Qualipref 2.0 en 2015 et enfin la labellisation Qual-e-pref en janvier 2020 sur trois modules :

- ✓ Relation générale avec les usagers (module 1)
- ✓ Délivrance de titres hors titres étrangers (module 2)
- ✓ Communication d'urgence en cas d'évènement majeur (module 7)

Les services de la préfecture sont pleinement mobilisés pour obtenir la reconduction du label en janvier 2023 sur le même périmètre.

L'obtention de ces différents labels témoigne de l'importance portée par la préfecture du Bas-Rhin à l'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur, ambition partagée par les agents et l'encadrement qui jouent un rôle central dans l'évolution des pratiques.

Nos engagements qualité

Dans ses relations avec les usagers, la préfecture du Bas-Rhin s'engage à :

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- ✓ vous informer sur les conditions de fonctionnement de ses services
- ✓ vous assurer un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
- ✓ être à votre écoute pour progresser
- ✓ former ses agents pour améliorer la qualité de service

ACCUEIL PHYSIQUE

- ✓ vous orienter vers le bon service et vous prendre en charge
- ✓ veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- ✓ limiter votre attente en adaptant son organisation

TÉLÉPHONIE

- ✓ vous informer de manière simple par un serveur vocal interactif qui vous met en relation avec un agent
- ✓ vous informer de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- ✓ répondre à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

SITE INTERNET

- ✓ faciliter votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur son site
- ✓ vous délivrer une information administrative numérique fiable
- ✓ faciliter vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- ✓ faciliter plus particulièrement vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- ✓ mettre à votre disposition dans ses locaux un point numérique sécurisé



RÉSEAUX SOCIAUX

- ✓ communiquer de manière active sur au moins un réseau social
- ✓ garantir la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

COURRIERS ET COURRIELS

- ✓ vous répondre dans un délai annoncé et maîtrisé
- ✓ rédiger des courriers et courriels compréhensibles et complets
- ✓ assurer la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire ses délais

Ces engagements concernant la qualité de la relation à l'utilisateur (module 1 du référentiel Qual-e-pref) sont portés par l'ensemble des services de la préfecture.

Le Centre d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT) Permis de conduire, la direction des sécurités et le service de la communication interministérielle départementale sont de surcroît mobilisés pour satisfaire les exigences du référentiel concernant la délivrance des titres (module 2) et la communication d'urgence en cas d'évènement majeur (module 7).

En cas d'évènement majeur, un dispositif de **communication d'urgence** est mis en place :

- ✓ activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j - 24/24h
- ✓ information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias en moins d'une heure après l'activation du COD
- ✓ des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur réalisés régulièrement
- ✓ en cas de besoin, l'activation de la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet



En matière de **délivrance de titres**, hors titres étrangers, les services de la préfecture s'engagent à :

- ✓ vous contacter en cas d'incomplétude de votre dossier
- ✓ s'organiser pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- ✓ assurer une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Au-delà des engagements prévus dans le référentiel Qual-e-pref, les services de la préfecture du Bas - Rhin et plus globalement l'ensemble des services de l'Etat dans le département sont mobilisés pour respecter la « promesse » faite à l'utilisateur dans le cadre du programme

SERVICES PUBLICS+  pour des services publics + **PROCHES + EFFICACES ET + SIMPLES.**

Une organisation dédiée à la démarche qualité

L'animation, le suivi et le pilotage de la démarche qualité sont assurés par la **référente qualité départementale**, positionnée auprès de la direction du secrétariat général commun départemental.

Un réseau de **correspondants qualité** identifiés au sein de chaque direction est chargé de coordonner la mise en œuvre de la démarche dans les services, de veiller au respect des engagements qualité, de définir des actions d'amélioration et de contribuer aux auto-diagnostics et groupes de travail *ad hoc*.

Les **groupes de travail** définissent les actions à mettre en œuvre et en assurent le suivi. Ils sont composés des agents assurant les missions identifiées au sein de chaque service et des correspondants qualité.

Le **comité de pilotage** est présidé par monsieur le secrétaire général. Il est composé des directeurs et chefs de service. Toute personne pouvant utilement contribuer au développement de la démarche qualité peut être appelée à y participer. Il définit les orientations et valide les actions.

Une démarche fédératrice impliquant l'ensemble des personnels de la préfecture

Pour permettre à tous les agents de la préfecture de contribuer à l'amélioration de la qualité de service, plusieurs outils sont mis à disposition :

- la **rubrique démarche qualité** sur intranet pour connaître les éléments essentiels et points d'actualité de la démarche qualité ;
- un **dossier partagé sur le serveur transversal** accessible en lecture à tous les agents de la préfecture contenant l'ensemble de la base documentaire ;
- le **Point qualité performance** est une lettre d'information consacrée à la démarche qualité et à l'amélioration du service rendu aux usagers ;
- des **flash-qualité** permettent de diffuser de manière ponctuelle des informations ciblées ;
- le **formulaire de contact** accessible depuis l'intranet pour faire part à la référente qualité, de manière anonyme si souhaité, de toute observation ou suggestion ;
- **l'information du comité technique** : les représentants du personnel sont informés de la mise en œuvre de la démarche qualité et le bilan annuel leur est présenté à cette occasion.

Une démarche d'amélioration continue associant les usagers

La prise en compte de l'avis des usagers et de leurs propositions est un des fondements de la politique qualité déclinée à la préfecture du Bas-Rhin.

La voix de l'utilisateur peut être portée par de multiples canaux :

- **les enquêtes de satisfaction** : effectuées régulièrement pour mieux prendre en compte l'avis et les attentes des usagers ;
- une **urne à suggestions/ réclamations** est à disposition des usagers dans le hall d'accueil de la préfecture ;
- un **formulaire de contact** accessible depuis le site internet <https://www.bas-rhin.gouv.fr/>
Contactez-nous permet d'adresser un message aux services de la préfecture ;
- la **plateforme internet « Je donne mon avis avec Services Publics + »** accessible sur <https://www.plus.transformation.gouv.fr> permet aux usagers d'adresser leurs témoignages, questions et propositions aux services de la préfecture
- le **comité local des usagers** : instance réunissant les services de la préfecture, des associations d'usagers, de professionnels, des représentants des collectivités territoriales et des chambres consulaires qui se réunit au moins une fois par an pour échanger sur la démarche qualité en préfecture, les axes d'amélioration identifiés et la déclinaison du plan d'amélioration continue.

Pour la Préfète et par délégation
Le secrétaire général,



Mathieu DUHAMEL