



**PRÉFET
DU FINISTÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Préfet

Secrétariat Général

La politique de la qualité menée par les services de l'État en Finistère



L'accueil du public et plus généralement la qualité de la relation entre les services de l'État et ses usagers sont des priorités gouvernementales.

Elles sont partagées au sein de l'administration territoriale de l'État. Ainsi, depuis plus de dix ans, les préfectures sont engagées dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de la qualité de service rendu aux usagers.

Aujourd'hui encore, cette priorité est réaffirmée dans les « Missions prioritaires des préfectures 2022-2025 ». Tandis que la dématérialisation des démarches administratives se poursuit, la volonté ministérielle est de veiller à offrir à l'ensemble des citoyens un accès à ces démarches. Cette feuille de route vise à l'élargissement et à la diversification de l'offre de services, ainsi qu'au renforcement et à l'amélioration des modalités d'accueil des usagers.

La préfecture du Finistère fait siennes ces priorités au travers de l'atteinte des engagements du référentiel Qual-e-pref et de l'obtention du label à l'été 2022 et du déploiement du programme interministériel d'amélioration continue de la qualité, Services Publics +.

Note sur la politique de la qualité menée par les services de l'État dans le Finistère

Date de création : 8 juin 2022

Version 1

1. Les démarches Qualité en préfecture du Finistère

Après la Charte Marianne déployée dans toutes les préfectures, celles-ci ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les volontaires, une labellisation Marianne ou ISO 9001 ou, pour d'autres, une certification de Service QUALIPREF, référentiel propre au ministère de l'Intérieur depuis 2006.

→ Ainsi, dès 2012, la préfecture du Finistère a mis en œuvre les engagements du référentiel Marianne et obtenu le label par une décision de l'AFNOR du 27 mai 2013.

En 2015, une nouvelle démarche est mise en œuvre au sein de l'ensemble des préfectures : Qualipref 2.0. Le module « Relation générale avec les usagers » reprend les engagements du référentiel Marianne et de nouveaux engagements de service s'étendent à des domaines « métiers » tels la communication d'urgence en cas d'événement majeur, la délivrance de titres, le contrôle de légalité, les polices administratives, le pilotage interministériel.

→ La préfecture du Finistère s'est engagée dans la démarche Qualipref 2.0 sur les volets « Relation générale avec les usagers » et « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur ». De nouveaux services s'appuyant sur les outils numériques ont été mis en place : prendre rendez-vous par Internet à la préfecture, envoi de convocations par SMS, utilisation des réseaux sociaux,...

Dès 2017, le label Qualipref 2.0 est abandonné pour tenir compte des réformes du plan préfecture nouvelle génération (PPNG). Il marque un tournant dans la relation entre l'administration et les usagers en généralisant les modes de contacts « numériques » avec l'administration et le recours aux télé-procédures. Le PPNG réforme profondément les modalités de délivrance des titres (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation) : le déplacement en préfecture n'est plus nécessaire et des services dédiés assurent l'instruction.

Ensuite, le programme Action Publique 2022 réaffirme encore la qualité comme priorité gouvernementale dans le cadre de la transformation de l'action publique. Dès 2018, les comités interministériels de la transformation publique impulsent des mesures pour renforcer l'efficacité, la transparence et la qualité du service public. En 2019, le référentiel Qualipref 2.0 devient alors Qual-e-pref, avec comme objectifs de conforter le niveau de qualité de service aux usagers des préfectures, d'augmenter le nombre de services et de processus concernés par la qualité et de favoriser le recours aux télé-procédures. La crise de la COVID-19 a compromis la mise en œuvre de ce référentiel et l'objectif de 100 % de préfectures labellisées Qual-e-pref est désormais attendu pour fin septembre 2022.

→ La préfecture du Finistère a nommé un référent Qualité chargé de mettre en œuvre les engagements du référentiel Qual-e-pref. La démarche a été lancée le 20 avril 2021 et l'audit de labellisation assuré par Socotec Environnement est prévu les 9 et 10 juin 2022.

Enfin, en janvier 2021, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique a lancé le programme **Services Publics +** visant à mettre en œuvre un **référentiel Qualité unique dans l'ensemble de l'administration territoriale de l'État**. Ce programme d'amélioration continue des services publics est centré sur l'expérience et l'écoute des usagers. Il s'appuie sur **9 engagements pour des services publics « + proches, + efficaces, + simples »** qui intègrent en grande partie les engagements du module « Relation générale avec les usagers » de Qual-e-pref, tout en **intégrant l'éco-responsabilité**.

→ Le préfet du Finistère a nommé, en mai 2022, un correspondant départemental **Services Publics +** chargé de déployer ce programme au sein du secrétariat général commun départemental, des directions départementales interministérielles (DDTM, DDETS, DDPP) et des sous-préfectures concernées.

2. Les enjeux des démarches qualité en préfecture du Finistère

L'engagement des services dans la démarche d'amélioration de la qualité de service vise à :

- **Répondre aux attentes des usagers** dans un contexte de transformation de l'action publique, avec un recours accru aux démarches dématérialisées ;
- **Rendre perceptibles par les usagers les efforts entrepris** par les services préfectoraux grâce à un label national, référence incontestable de la qualité du service rendu ;
- **Valoriser le savoir-faire des collaborateurs** dans leur mission de service public.

3. La mise en œuvre du référentiel Qual-e-pref

La préfecture du Finistère organise son fonctionnement pour répondre aux engagements du référentiel Qual-e-pref depuis le lancement officiel de la démarche (note du 20 avril 2021 puis comité de pilotage, le 11 mai 2021, présidé par le secrétaire général de la préfecture).

3.1. Le périmètre de labellisation

La démarche de labellisation Qual-e-pref implique le respect des engagements d'au moins 2 modules. Afin de maintenir la dynamique en matière de qualité, la préfecture du Finistère a choisi d'être candidate à la labellisation pour les 3 modules suivants :

- **Module 1 « Relation générale avec les usagers »**

La relation générale avec les usagers concerne tous les services recevant du public (particuliers, collectivités territoriales, associations, professionnels) et s'applique aux 5 canaux d'accueil : physique, téléphonique, courrier/courriel, internet et réseaux sociaux. Toutefois, le périmètre de labellisation retenu se concentre sur les activités concernant :

- **L'accueil physique général**
- **Le standard téléphonique**
- **La réponse aux demandes d'informations générales adressées par courrier ou courriel à prefecture@finistere.gouv.fr, conformément aux indications du site Internet des services de l'État dans le Finistère.** Il s'agit de demandes pour lesquelles une réponse peut être apportée directement par le service « Relations avec les usagers », sans transfert vers un autre service, à l'aide de réponses « type ». Elles peuvent concerner des informations sur les services de la préfecture, les modalités de prise de rendez-vous ou d'accès, sur les pièces justificatives à fournir pour une démarche donnée,... Les demandes concernant l'instruction d'un dossier en cours sont exclues de ce périmètre.
- **Les demandes et remises de titres assurées par le bureau du séjour**
- **Le point d'accueil numérique**
- **L'accueil des usagers se présentant à la commission médicale du permis de conduire.**

Il intègre également les activités de webmestre du bureau de la communication interministérielle, chargé de coordonner la mise à jour du site Internet de l'État dans le Finistère et des réseaux sociaux, notamment les comptes Facebook et Twitter du préfet du Finistère.

Enfin, les fonctions support assurées par le pôle formation et le pôle numérique du Secrétariat général commun départemental participent à l'amélioration de la qualité de la Relation générale aux usagers.

- **Module 2 « Délivrance des titres (hors titres étrangers) »**

Ce module concerne le **CERT** (centre d'expertise et de ressources titres) de la région Bretagne qui, au sein de la préfecture du Finistère, instruit les demandes de cartes nationales d'identité et de passeport recueillies en mairies, avant leur transmission et fabrication par l'imprimerie Nationale.

- **Module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur »**

Ce module concerne le **bureau de la communication interministérielle** et le **service interministériel de défense et de protection civiles**.

La communication d'urgence est un élément essentiel pour la gestion opérationnelle des situations d'urgences en cas d'évènement majeur. Elle s'avère nécessaire lorsque l'autorité préfectorale détermine l'urgence avérée, au regard des enjeux de maintien de la tranquillité, de la salubrité et de l'ordre publics. Elle ne se limite donc pas aux cas d'activation d'un plan de secours, ni aux cas où un centre opérationnel départemental (COD) est mis en place.

3.2. Les dispositifs de pilotage

Afin d'assurer la continuité du respect des engagements en faveur de la qualité de service rendu au public, la préfecture du Finistère a mis en place une **organisation chargée d'assurer la mise en œuvre et le suivi de la politique qualité** au sein de ses services. Elle se décline comme suit :

- *La référente qualité* : elle dispose d'une lettre de mission et assure le pilotage et le suivi des démarches qualité.
- *Les correspondants qualité* : désignés au sein des services, ils sont les interlocuteurs privilégiés de la référente qualité et les relais des agents qui peuvent leur formuler leurs observations et suggestions en matière d'amélioration continue de la qualité de service et de l'accueil des usagers. Ils participent aux instances de pilotage et se réunissent régulièrement avec la référente qualité pour mettre en œuvre la politique qualité.
- *Le comité de pilotage Qualité* : présidé par le secrétaire général de la préfecture, il est intégré au COPIL Fraude et Performance. Il est composé des directeurs de la préfecture et des représentants du SGCD. Il définit les orientations et valide les actions entreprises.
- *Les groupes de travail* : ils sont formés en tant que de besoin et réunissent les agents volontaires, aux côtés des correspondants qualité concernés. Deux groupes de travail ont été constitués pour les besoins de la démarche Qual-e-pref. Ils portaient sur la mise à jour des contenus du site Internet départemental de l'État et du serveur vocal interactif.

3.3. Les outils de la démarche

- *L'auto-diagnostic du respect des engagements du référentiel* : réalisé à intervalles réguliers, il permet d'élaborer le plan d'actions, de suivre l'avancée de la démarche et d'en rendre compte lors du COPIL qualité.
- *Le plan d'actions* : directement issu des résultats de l'auto-diagnostic, il liste les actions nominatives et temporalisées à accomplir pour atteindre les engagements du référentiel.
- *La base documentaire* : elle se compose de la liste des documents apportant la preuve du respect des engagements Qual-e-pref, ainsi que de la liste des fiches procédure et guides. Elle précise le répertoire de stockage, la date et la fréquence de mise à jour.
- *Les indicateurs qualité* : un tableau de bord est mis à jour chaque trimestre et affiché dans le hall d'accueil et sur le site Internet de la préfecture. Les indicateurs permettent d'observer l'atteinte des objectifs fixés et de constater une éventuelle dégradation.

- *Un plan de communication* : il liste les informations à communiquer via différents médias (Intranet, dossier partagé, lettre d'information, presse, site Internet, comité technique de proximité) auprès des différentes cibles de communication (usagers, agents de la préfecture et du SGCD, médias) aux différents stades du projet.
- *La boîte fonctionnelle pref-qualite@finistere.gouv.fr* : mise à disposition des agents, elle leur permet de faire part de leurs remarques et propositions d'amélioration. Elle reçoit les instructions du Bureau de la qualité et du pilotage de la performance de l'administration territoriale (ministère de l'Intérieur) et est utilisée pour communiquer avec le comité local des usagers, les correspondants qualité et les instances de pilotage.
- *Le plan d'amélioration continue de la qualité* : Il va au-delà des simples actions à mettre en œuvre pour atteindre les engagements du référentiel. Il est élaboré à partir des suggestions des agents, des remarques du comité local des usagers, des conclusions des enquêtes mystères et de l'enquête réalisée auprès des usagers.

3.4. La prise en compte de l'expression des usagers

Elle se fait par l'intermédiaire de plusieurs instances et outils :

- *Le comité local des usagers* : réuni une fois par an, il permet aux représentants des principales associations d'usagers, des services de l'administration concernés par l'accueil du public et des élus locaux de faire part de leurs préoccupations et suggestions concernant le service rendu aux usagers. En 2021, ses membres ont été informés des actions mises en œuvre dans le cadre de la démarche Qual-e-pref et ont émis un avis sur les documents destinés aux usagers, les réponses type aux courriers/courriels et le plan d'amélioration de la qualité.
- *Les enquêtes de satisfaction* : une fois par an, la satisfaction des usagers qui se rendent à la préfecture est mesurée. En complément, un questionnaire déposé sur le site Internet de l'État dans le Finistère vise à évaluer la satisfaction et recueillir l'avis des usagers.
- *Les enquêtes mystère* : une fois par an, des appels et des courriels « mystère » sont adressés durant quinze jours afin de confirmer le niveau de qualité de service rendu (délai de réponse, courtoisie, clarté et précision des informations apportés).

Ainsi, la mise en œuvre de la démarche de labellisation Qual-e-pref en mai 2021 a contribué à :

- Conforter un niveau de qualité de service reconnu depuis le label « Marianne »,
- Améliorer la qualité l'accueil et le service rendu aux usagers,
- Favoriser une prise de recul des services sur leur activité et leurs procédures,
- Impliquer les agents dans l'amélioration de la qualité de service,
- Elargir le nombre de services concernés par la qualité,
- Valoriser l'importante implication des agents au quotidien.

Pour le préfet,
Le secrétaire général



Christophe MARX



Nos engagements qualité

Dispositions générales

- Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- A votre écoute pour progresser
- Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Accueil physique

- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Accueil téléphonique

- 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
- Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace

Site internet

- Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet
- Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Courriers et courriels

- Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Réseaux sociaux

- Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Délivrance des titres (hors étrangers)

- Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier
- Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

- Nous activons en moins d'1 heure la cellule de communication d'urgence 7j/7 - 24h/24
- En moins d'1 heure après l'activation du centre opérationnel départemental (COD), sur décision préfectorale, 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
- Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
- En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet