



**PRÉFET
DE L'AUBE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

La politique qualité de la Préfecture de l'Aube



10/06/2022

Introduction

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui se sont engagées depuis 2006 à respecter les référentiels Marianne et Qualipref.

En 2017, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération, le ministère de l'intérieur s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, en développant la dématérialisation des demandes de titres, la proximité sur tout le territoire, notamment en milieu rural.

Cette réforme a fait évoluer la relation avec l'usager avec le développement des télé-procédures, d'où la création d'un nouveau référentiel « Qual-e-pref » en décembre 2018.

L'accueil du public et plus globalement la qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée par le programme de transformation de l'administration : Action publique 2022.

La transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers constitue une des premières mesures avec la publication d'indicateurs.

Le cadre local

La préfecture de l'Aube a adhéré à la démarche qualité en obtenant le label Qualipref en 2007 puis Qualipref 2.0 en 2015.

Le nouveau référentiel Qual-e-Pref a été lancé localement en mars 2019 et est utilisé comme un outil de management, en vue d'une amélioration continue et formalisée de son organisation, d'une consolidation de ses engagements (en termes d'accueil, d'information numérique et d'offre de services dématérialisés) et d'une valorisation du savoir-faire de ses collaborateurs.

À l'extérieur, une approche collaborative entre les usagers et l'administration est largement recherchée.

Soulignant l'implication de l'ensemble des personnels dans cette amélioration continue, la variété de l'offre numérique à disposition du public et l'adaptabilité des services face à la crise sanitaire, la SOCOTEC a délivré à la préfecture de l'Aube le nouveau label Qual-e-pref le 08 avril 2021 pour 3 ans.

1) Les modalités de mise en oeuvre de la démarche qualité

- **labellisation et modules retenus**

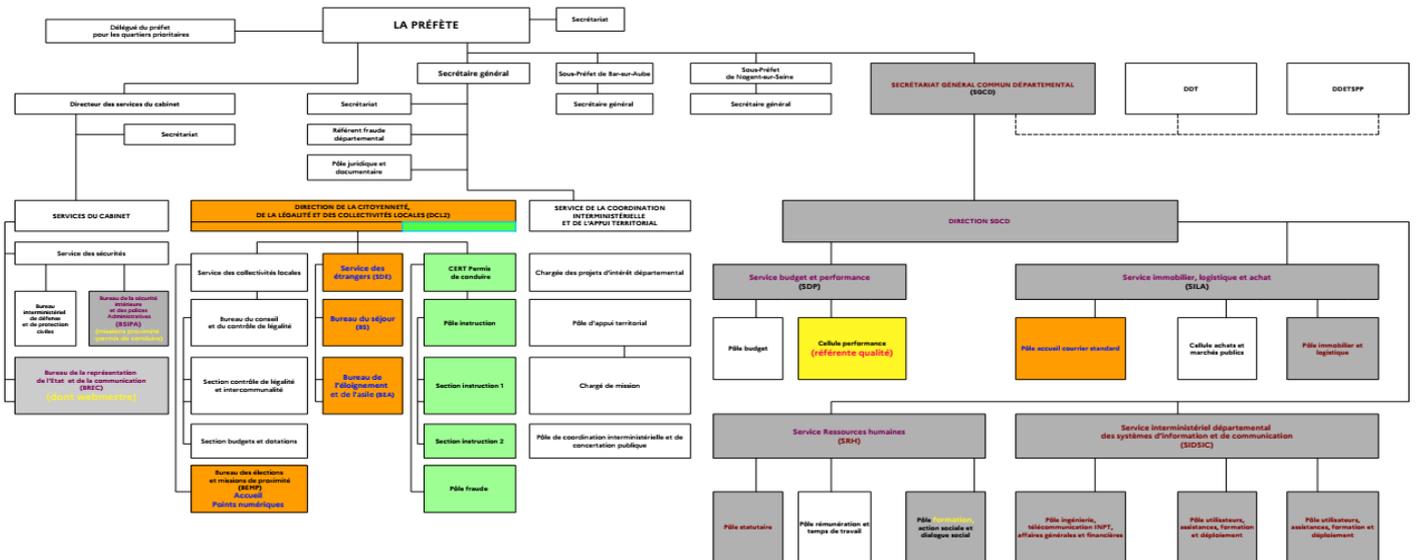
La préfecture de l'Aube s'est portée candidate à la labellisation au [1er trimestre 2021 sur les modules 1 « relation générale avec les usagers » et 2 « délivrance de titres \(hors étrangers\) »](#).

Après un audit interne le 29/01/2021, l'organisme certificateur SOCOTEC a mené à distance puis sur le site de Troyes le 31/03/2021 une vérification fine de l'application des engagements du référentiel Qual-e-pref sur ces 2 modules.

En répondant à ce cahier des charges sur les 23 engagements concernés, la préfecture de l'Aube a obtenu le label Qual-e-pref, validant ainsi sa constante volonté d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Au printemps 2022, un auto-diagnostic a été mené en interne, en vue de l'audit intermédiaire, à mi-parcours, qui doit se tenir 18 mois après l'obtention du label, soit en octobre 2022, afin d'établir la continuité du respect des exigences fixées.

- **le périmètre de labellisation**



◆ module 1

services en relation directe avec l'utilisateur (accueil général, points d'accueil numérique, service des étrangers)

L'accueil physique des usagers au sein de la préfecture de l'Aube est organisé au sein de deux bâtiments distincts :

- le **hall d'accueil principal** situé dans l'aile sud : usagers des points numériques et ressortissants étrangers
- le **hall d'accueil secondaire** présent dans l'aile nord : accueil général (réunions, missions de proximité des permis de conduire, ...)

Sont donc directement impactés :

- au sein du secrétariat général commun départemental :
 - * le pôle accueil, courrier, standard du service logistique et immobilier du service immobilier, logistique et achats
- pour la direction de la citoyenneté, de la légalité et des collectivités locales :
 - * le bureau des élections et des missions de proximité – accueil et points numériques
 - * le service des étrangers – missions liées au séjour et à l'asile

◆ module 2

CERT permis de conduire (pôles : instruction et lutte contre la fraude)

◆ module 1 et ◆ module 2

missions supports (services concernés de façon transversale)

- au sein du secrétariat général commun départemental :
 - * le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication : aspects techniques (téléphonie, informatique)
 - * le service des ressources humaines et de l'action sociale pour le volet formation initiale et continue des agents, la centralisation des fiches de postes et le recrutement
 - * le pôle immobilier et logistique du service immobilier, logistique et achats pour la signalétique, l'entretien et l'accessibilité des bâtiments et espaces d'accueil
 - * la cellule performance – référent qualité en charge du pilotage de la politique qualité
- pour la direction des services du cabinet :
 - * le bureau de la représentation de l'État et de la communication – internet / réseaux sociaux
 - * le bureau de la sécurité intérieure et des polices administratives – appui pour les missions de proximité liées aux permis de conduire

2) le pilotage de la démarche :

Afin de pérenniser les acquis de la démarche qualité, la préfecture de l'Aube a formalisé un système de pilotage et a défini les responsabilités de tous les acteurs, comme suit :

- la désignation d'un référent qualité, disposant d'une lettre de mission, chargé d'accompagner la politique locale qualité, d'établir une stratégie (plan d'actions) pour améliorer en continu les résultats, d'établir des bilans annuels, d'assurer la gestion documentaire et les enregistrements liés aux engagements, d'organiser la réunion des instances de pilotage, des groupes de travail et la communication interne et externe
- la réunion de comités de pilotage (COPIL) avec les cadres directement impliqués sous présidence secrétaire général(e)
- la constitution d'un réseau de correspondants qualité au sein des directions et bureaux, interface entre le référent qualité et les équipes, chargé de mettre en oeuvre et de suivre les procédures, de définir des actions correctives, de respecter les engagements qualité, de participer aux diagnostics, autres groupes de travail et réunions
- la réunion ponctuelle de groupes de travail selon des thématiques ciblées
- un dispositif de suivi et d'évaluation permanent (tableau de bord, fiches de procédures, enquêtes de satisfaction-mystères, présentation de bilans annuels...)
- des actions de formation et de tutorat prenant en compte les engagements qual-e-pref
- une communication interne active : espace dédié qualité sur l'intranet, répertoire partagé, diffusion de flashes, intervention annuelle au comité technique
- une communication externe régulière : publications sur le site internet, recueil des suggestions-réclamations, réunion du comité local des usagers.

Les engagements de service à respecter

Sous l'impulsion forte du corps préfectoral, la [préfecture de l'Aube](#) s'est engagée à respecter les **23 engagements** suivants :



Nos engagements ◆ module 1

Dispositions générales à l'égard du public

- 1 Information sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 À votre écoute pour progresser
- 4 Formation de nos agents pour améliorer notre qualité de service

Accueil physique

- 5 Orientation vers le bon service et prise en charge
- 6 Espaces d'accueil et d'attente confortables
- 7 Attente limitée en adaptant notre organisation

Téléphonie

- 8 Serveur vocal interactif local : informations simples et mise en relation avec le standard
- 9 Serveur vocal national -3400- dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- 10 Réponse attentive et efficace à tous vos appels en limitant au maximum votre attente

Site Internet

- 11 Accès facilité aux sites officiels
- 12 Information numérique fiable
- 13 Démarches en ligne facilitées
- 14 Surtout pour les demandes de titres
- 15 Accompagnement numérique

Réseaux sociaux

- 19 Communication via   
- 20 Fiabilité des informations diffusées

Courriers et courriels

- 16 Compréhensibles et complets
- 17 Délai de réponse annoncé et maîtrisé
- 18 Traçabilité des demandes d'information

◆ module 2

DÉLIVRANCE de PERMIS DE CONDUIRE sur notre centre d'expertise ressources titres (CERT)

- 21 Contact en cas d'incomplétude de votre dossier
- 22 Organisation pour une délivrance dans un délai raisonnable
- 23 Délivrance sécurisée grâce à une lutte contre la fraude

Perspectives des démarches qualité pour les années à venir

La préfecture de l'Aube poursuivra la consolidation des démarches mises en œuvre dans le cadre de la labellisation Qual-e-pref grâce au dispositif de contrôle permanent existant et à l'implication constante de l'encadrement et des équipes.

Notre structure s'est pleinement inscrite dans le programme national de renforcement de la transparence sur l'efficacité des services publics, notamment en communiquant au public ses résultats (affichages et mise en ligne sur le site internet).

Administration polyvalente ouverte sur l'extérieur, la préfecture de l'Aube veille à offrir une image accueillante, moderne et efficace au service des usagers.

Conformément aux missions prioritaires des préfectures définies pour 2022 – 2025 et à l'aune du bilan du plan « préfectures nouvelle génération » et de la dématérialisation croissante des procédures administratives, elle s'attachera à repenser son fonctionnement, notamment en élargissant et diversifiant les conditions d'accueil au public par un accueil renforcé et omni-canal.

La labellisation du site préfecture s'inscrit dans une volonté commune de progression continue basée prioritairement sur la satisfaction des usagers, en activant au quotidien les leviers de l'amélioration des processus, du développement des compétences et de l'implication du personnel.

pour la préfète,
le secrétaire général,


Christophe BORGUS