

# BILAN DE LA QUALITÉ 2020 & 2021

## PRÉFECTURE DE L'ISÈRE



Novembre 2021  
Présenté en CTP le 18/11/2021  
Validé au COPIL qualité du 07/12/2021

# SOMMAIRE

<b>1) BILAN DES ACTIONS 2020 &amp; 2021.....</b>	<b>3</b>
<i>1.1 Les actions engagées pour la poursuite de la démarche vers la labellisation qual-e-pref.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2. Travaux et aménagements du hall d'accueil.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3. La formation des agents exerçant des missions d'accueil.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4. Le bilan des suggestions réclamations en termes de qualité de l'accueil des usagers 2021.....</i>	<i>4</i>
<b>2) PERSPECTIVES POUR L'OBTENTION DE LA LABELLISATION QUAL-E-PREF 2022 .....</b>	<b>5</b>
<i>2.1 La poursuite de la démarche pour l'obtention de la certification Qual-e-pref.....</i>	<i>5</i>
<i>2.2 La relance du comité local des usagers.....</i>	<i>5</i>
<i>2.3 Le développement d'une communication interne adaptée.....</i>	<i>6</i>

ΥΥΥ

## 1) BILAN DES ACTIONS 2020 & 2021

### 1.1 Les actions engagées pour la poursuite de la démarche vers la labellisation qual-e-pref

L'année 2020 a été marquée par un turn-over important au sein de l'équipe projet de la démarche qual-e-pref, la référente qual-e-pref ayant changé de poste suite à une mobilité, sans être remplacée. Par ailleurs, le bureau modernisation alors en charge de la qualité, a été engagé sur la mise en place du pôle budget et finance du futur secrétariat général commun départemental. Aussi, l'équipe projet s'est réduite à la contrôlease de gestion. Par ailleurs, la crise sanitaire 2020 liée à la COVID 19, a interrompu temporairement la démarche engagée.

Toutefois, lors du confinement, la contrôlease gestion a pu faire avancer les travaux. Puis la démarche a été relancé été relancée à l'automne 2020. Ainsi, ont été élaborés et étudiés avec les services concernés par la démarche lors de groupes de travail thématiques dédiés ou de rencontres informelles depuis le second trimestre 2020 et durant l'année 2021 :

- ✓ l'actualisation des auto-diagnostics
- ✓ la présentation de la politique de qualité en préfecture et sa synthèse en schématique
- ✓ le plan d'actions
- ✓ Finalisation de l'ensemble des fiches de procédures dont la rédaction avait été engagée préalablement
- ✓ rédaction du projet de guide d'accueil physique et celui de l'accueil téléphonique
- ✓ La fiche de réclamation/suggestions, les modèles d'accusés-réception et courriers types pour les demandes d'informations générales et suggestions réclamations. Mise en place d'accusés réception automatisés pour les boîtes fonctionnelles
- ✓ Rédaction du process de mise en place du suivi des formations des personnels ayant une mission d'accueil et du tutorat avec modèle de convention
- ✓ les fiches de procédure et tableau de suivi des indicateurs qualité+tableau de bord général des indicateurs qualité
- ✓ Rédaction et affichage de la charte de l'utilisateur et des pics de fréquentation des services accueil général, étrangers et points numériques de la préfecture
- ✓ Les arborescences des rubriques qualité des sites intranet, serveur commun intrapref et internet
- ✓ Le tableau de gestion de l'espace documentaire
- ✓ Mise en place de la rubrique qualité sur le serveur intrapref, intranet et sur le site internet et alimentation régulière
- ✓ 6 notes de services rédigées et diffusées : gestion des courriers & courriels, formation/tutorat, implication des collaborateurs, accueil téléphonique, identification et badges, correspondants communication et qualité.
- ✓ Une lettre de communication
- ✓ Réalisation de l'enquête de satisfaction en mars/avril 2021, d'enquêtes mystères téléphoniques en mai 2021 et test des accusés-réception des boîtes fonctionnelles. Les résultats et leur analyse sont sur le serveur commun intrapref/qualité
- ✓ Affichage et mise en ligne sur le site intranet des délais de traitement des titres, taux de satisfaction des usagers, taux d'appels aboutis conformément au programme transparence
- ✓ Réunion annuelle du comité local des usagers en mai 2021
- ✓ Rédaction du registre d'accessibilité en lien avec le SGCD
- ✓ Bilan qualité et des suggestions/réclamations au titre de la qualité de l'accueil 2020&2021.

Le calendrier devant conduire à la labellisation a été revu à l'automne 2020. La contrôlease de gestion a été nommée référente qualité le 06/10/2020 et une lettre de mission lui a été transmise. Cette nomination est intervenue en anticipation de la mise en place de la future cellule performance qui devait être composée de l'actuelle contrôlease de gestion/référente qualité et d'un agent cadre B

Le comité de pilotage a été réuni le **16 décembre 2020 et 4 fois en 2021** afin de :

→ dresser régulièrement un état d'avancement de la démarche,  
→ valider les différents documents et outils mis en place  
→ réaliser un point sur les actions restant à mener pour l'obtention de la labellisation. Un nouveau desserrement du calendrier a été acté ainsi que la poursuite de la démarche et le développement d'une communication appropriée pour dynamiser le dispositif.

Les audits auront lieu en 2022 : fin mars audit interne et fin mai audit externe.

## **1.2. Travaux et aménagements du hall d'accueil**

D'importants travaux et aménagements du hall avaient été réalisés en 2019 avec pour objectif l'amélioration des conditions d'accueil des usagers et des personnes à mobilité réduite.

En 2020, la crise sanitaire a impacté la réalisation des travaux. Toutefois, ont pu être effectués :

- ✓ Mise aux normes d'accessibilité : remplacement des ascenseurs salle Fourier et devant l'accès aux services accueil-séjour (90 K€)
- ✓ Remplacement des signalisations au sol en couleurs permettant de diriger les usagers vers les services concernés
- ✓ Remise en place du local dédié au point numérique suite à la crise sanitaire et aux travaux de rénovation de la façade
- ✓ Mise en place des points numériques dédiés à l'accueil des publics de l'accueil séjour -dispositif-e-emeraude, à l'un des guichets séjour
- ✓ Réinstallation du panneau d'affichage à l'entrée de la préfecture en octobre 2021
- ✓ Remise en fonctionnement des écrans du hall avant la fin de l'année.

## **1.3. La formation des agents exerçant des missions d'accueil**

Si en 2019, 32 agents ayant des missions d'accueil ont pu bénéficier de formations destinées à améliorer leurs techniques d'accueil, en 2020 seul 1 agent a pu en bénéficier. En effet, du fait de la crise sanitaire, les formations ont été interrompues.

Le nouveau référentiel Qual-e-pref prévoit que les agents exerçant des missions d'accueil bénéficient d'une formation dans l'année qui suit leur prise de poste, puis tous les 4 ans au minimum. Dans l'attente, du tutorat pourra être mis en place.

Un travail a été mené dans le cadre du groupe de travail dédié à la formation : des processus schématiques sur la mise en place du tutorat ont été rédigés ainsi qu'un modèle de convention de tutorat pour les services concernés par qual-e-pref, sachant qu'ils ont vocation à être généralisés à l'ensemble des services. Une note a été transmise aux directeurs et chefs de bureau relevant du périmètre qual-e-pref pour sa mise en place, le 20 mai 2021. Toutefois, le développement du tutorat est souvent informel sans formalisation des documents. Sa mise en place doit être effective dès le deuxième semestre 2021, afin de répondre aux exigences du référentiel qual-e-pref.

## **1.4. Le bilan des suggestions réclamations en termes de qualité de l'accueil des usagers 2021**

Le suivi des suggestions et réclamations en termes de qualité de l'accueil a été engagé depuis le début de l'année 2021.

Globalement, peu de suggestions et réclamations sont reçues tant par courriel que par courrier ou déposées dans l'urne, en matière de qualité de l'accueil des usagers.

La majorité des courriels reçus sur la boîte fonctionnelle dédiée aux suggestions et réclamations, portent sur des demandes d'informations générales notamment sur difficultés d'obtention des rendez-vous pour le dépôt de dossiers au titre de séjour ainsi que des demandes sur l'avancement de dossiers au titre des permis de conduire, cartes grises, résultats examen permis de conduire....

Aussi, en 2021, à ce jour, seule une suggestion a été déposée dans l'urne Courant août 2021, sollicitant la mise en place d'une horloge géante dans le hall de la préfecture. La remise en fonctionnement des écrans du hall devrait permettre de répondre à cette demande.

## **2) PERSPECTIVES EN VUE DE LA LABELLISATION QUAL-E-PREF 2022**

### **2.1 La poursuite de la démarche pour l'obtention de la certification Qual-e-pref**

Les travaux nécessaires pour conduire le projet vers le label qual-e-pref vont être poursuivis afin de pouvoir réaliser les audits de certification :

✓ Audit interne	✓ Fin mars 2022
✓ Audit externe	✓ Fin mai 2022

Ainsi, les démarches suivantes seront réalisées :

- ✓ Poursuite des réflexions pour concrétiser les actions et achever la rédaction des documents restant à finaliser
- ✓ Travail sur l'accueil des nouveaux arrivants et mise en place effective du tutorat
- ✓ Mise à jour des tableaux de suivi des formations des personnes ayant des missions d'accueil
- ✓ Actualisation du plan d'actions et du tableau de gestion de l'espace documentaire, des espaces documentaires et site internet
- ✓ Suivi régulier des indicateurs "qualité", en complément des indicateurs indigo et du programme transparence.
- ✓ Réalisation de l'enquête de satisfaction et d'enquêtes mystères (téléphone+courriels...) à renouveler en 2022
- ✓ Réunion du comité local des usagers en avril/mai 2022
- ✓ Bilan qualité intermédiaire 2022
- ✓ Réunions régulières du COPIL
- ✓ Information au comité technique paritaire
- ✓ Poursuite de la communication dédiée à destination des agents sur la qualité
- ✓ Préparation du dossier de candidature

### **2.2 La relance du comité local des usagers**

Le comité local des usagers a été relancé car suite à la pandémie, il n'avait pas pu être réuni en 2020. Sa composition, son rôle et son organisation ont été définis par décision de M. le Préfet du 5 février 2021. Il est une instance de dialogue réunissant les services en relation avec les usagers, des représentants d'associations d'usagers et des collectivités territoriales.

Cette instance d'échange et de concertation vise à :

- ✓ Présenter le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu (bilan annuel, indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction ou enquêtes mystères..)
- ✓ Présenter le bilan des réclamations et des plans d'action
- ✓ Recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil et susceptibles de répondre aux attentes des usagers
- ✓ Informer des réformes impactant l'accueil du public en préfecture

La première réunion du comité local des usagers a eu lieu le 31 mai 2021. Il a été l'occasion de présenter la démarche qual-e-pref, l'enquête de satisfaction 2021, les modèles de courriers/ courriels

types et de recueillir les suggestions des structures représentant les usagers. Une information sur l'actualité et notamment sur le dispositif service public + a été réalisée.

### **2.3 Le développement d'une communication interne adaptée**

Afin de dynamiser la démarche « qual-e-pref », une communication interne adaptée est nécessaire et doit se poursuivre. Elle prend la forme :

- ✓ Mise à disposition de l'ensemble des informations et documents nécessaires sur le serveur intrapref/qualité et sur le site intranet/performance/qualité/. Un raccourci sur le bureau des ordinateurs de chaque agent est à prévoir.
- ✓ Boîte fonctionnelle qualité permettant aux agents de faire remonter tout dysfonctionnement ou toute suggestion en matière de qualité d'accueil des usagers
- ✓ Lettre d'information régulière à destination des agents sur la démarche qualité.
- ✓ Synthèse et mémo utiles pour permettre aux agents d'avoir des réflexes permettant de développer la qualité d'accueil des usagers en conformité avec le référentiel qual-e-pref

YYY