



Ajaccio, le 20 octobre 2021

DOCUMENT DE POLITIQUE QUALITE

Principes généraux

Le document de politique qualité vise à donner un cadre général à la démarche qualité mise en œuvre à la préfecture de la Corse-du-Sud. Il évoque les objectifs à atteindre et les responsabilités de chacun pour y parvenir. Il est mis à jour lorsque c'est nécessaire, et au moins une fois par an, par la cellule qualité de la préfecture.

La démarche qualité repose sur plusieurs composantes :

- un diagnostic partagé de la qualité des services rendus aux usagers et des modalités de travail des agents ;
- la mise en œuvre de procédures et de changements opérationnels destinés à améliorer la relation entre les usagers et l'administration d'une part, et les conditions de travail des agents d'autre part ;
- l'élaboration de plans d'amélioration, suite aux auto-évaluations ou à des audits, afin d'inscrire la qualité dans un processus vertueux continu.

La démarche qualité s'appuie sur le référentiel Qual-e-pref constitué de 20 engagements de service portant sur le module « *relation générale avec les usagers* » :

Engagement N° 1

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Engagement N° 2

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

Engagement N° 3

À votre écoute pour progresser

Engagement N° 4

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Engagement N° 5

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Engagement N° 6

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Engagement N° 7

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Engagement N° 8

Un Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Engagement N° 9

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

Engagement N° 10

Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Engagement N° 11

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Engagement N° 12

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

Engagement N° 13

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Engagement N° 14

Plus particulièrement nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Engagement N° 15

Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

Engagement N° 16

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Engagement N° 17

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Engagement N° 18

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Engagement N° 19

Nous communiquons de manière active au moins sur un réseau social (Facebook et /ou Twitter)

Engagement N° 20

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Le respect de ces engagements est vérifié :

- par un suivi par la cellule qualité ;

- par la tenue d'un comité de pilotage qualité annuel ;
- par la tenue d'un comité technique au cours duquel la qualité est inscrite à l'ordre du jour ;
- par la tenue annuelle d'un comité local des usagers ;
- par la réalisation d'audit de surveillance permettant le maintien de la labellisation Qual-e-pref, délivrée par un organisme certifié.

Outre le module général, la préfecture de la Corse-du-Sud s'engage à respecter les modules suivants:

Module 3 : délivrance de titres destinés aux usagers étrangers

Engagement N° 24

Nous mettons en place si nécessaire un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente

Engagement N° 25

En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courriel

Engagement N° 26

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne

Engagement N° 27

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet

Engagement N°28

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée

Engagement N°29

Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux

Engagement N°30

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

Engagement N°31

Nous nous adaptons à vos contraintes

Engagement N°32

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres

Engagement N°33

Une délivrance sécurisée des titres grâce à la lutte contre la fraude organisée

Module 4 : relations avec les collectivités territoriales

Engagement N°34

Des observations motivées pour le contrôle de légalité

Engagement N°35

Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire

Engagement N°36

Nous vous répondons dans un délai maîtrisé

Engagement N°37

Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

Module 5 : polices administratives liées à la sécurité selon le périmètre suivant :

-détention des armes

-débit de boisson (transferts uniquement)

-vidéo protection

Engagement N° 38

Une information sur le traitement de votre demande

Engagement N° 39

Nous mettons à disposition, le cas échéant, des téléprocédures

Engagement N°40

Un rendez-vous peut-être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande

Module 6 : coordination des politiques publiques selon le périmètre suivant :

- Instruction de la DETR, de la DSIL et du FNADT pour le département de la Corse-du-Sud ;
- contrats de relance et de transition écologique (CRTE) pour l'arrondissement d'Ajaccio (Plan Avenir Montagne et Petite Ville de Demain) ;
- suivi des FRANCE SERVICES, en lien avec le sous-préfet de Sartène, référent ruralité pour le département de la Corse-du-Sud ;
- organisation des enquêtes publiques

Engagement N° 41

Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale

Engagement N° 42

Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique

Engagement N°43

Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux

Engagement N°44

Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi

Engagement N°45

Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale

Module 7 : communication d'urgence en cas d'événement majeur.

Engagement N° 47

L'activation en moins d'une heure de la cellule communication d'urgence opérationnelle 7/7-24/24h

Engagement N° 48

En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information

Engagement N° 49

Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement

Engagement N° 50

En cas de besoin nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet

> Responsabilité.

La démarche qualité est l'affaire de tous. Chaque échelon organisationnel doit avoir été sensibilisé aux exigences du référentiel Qual-e-pref.

Le préfet de Corse, préfet de la Corse-du-Sud, est le garant de la conformité de la préfecture au référentiel. A ce titre, il participe directement ou *via* son représentant au comité de pilotage qualité réuni annuellement.

Le secrétaire général est en charge du pilotage opérationnel de la qualité dans la préfecture. Il anime les réunions et points d'étape sur le sujet, participe au comité de pilotage et préside le comité local des usagers.

La cellule qualité, performance et contrôle de gestion est animée par Mme Vanina LENTALI, qui agit en tant que référente qualité au sein du secrétariat général.

Des correspondants qualité ont été désignés au sein de la préfecture : les directeurs/trices et chef(fes)s de bureaux

- de la DRLP (modules 1 et 3)
- de la DPPCL (module 4)
- du cabinet (modules 1, 5 et 7)
- de la DCPE-DT (module 6)

Ces derniers sont référencés dans l'organigramme de leurs services respectifs.

Les agents sont tenus informés des nouveautés relatives à la démarche qualité par :

- l'organisation de réunions d'information spécifiques ;
- l'insertion sur le site internet et sur l'intranet d'une rubrique dédiée à la qualité ;
- l'information des organisations syndicales lors des comités techniques.

L'organigramme général de la préfecture fait figurer la cellule responsable de la qualité. Un organigramme spécifique à la qualité fait apparaître les responsabilités des principaux agents concernés.

> Organisation documentaire.

Au sein de la cellule qualité est mis en place un répertoire dont l'arborescence respecte la liste des engagements du référentiel Qual-e-pref. Un dossier physique, « en miroir », est également disponible pour disposer rapidement des éléments relatifs aux exigences du référentiel.

A ce répertoire s'ajoute un dossier regroupant l'ensemble des documents de référence : document de politique qualité, guides et fiches de procédure.

La cellule qualité suit également les indicateurs et les enregistrements utilisés pour assurer le suivi des engagements au quotidien. Elle dispose pour ce faire d'un fichier lui permettant d'avoir une vue d'ensemble.

Une fiche de procédure établit les modalités de mise à jour des documents et des enregistrements.

> **Formation du personnel.**

L'identification des besoins de formation des agents relève de plusieurs mécanismes :

- l'entretien individuel annuel permet au manager d'interroger l'agent sur ses besoins et ses souhaits de formation à échéance régulière et dans un cadre formel ;
- les contacts entre les agents et les chefs de services permettent d'identifier de façon informelle les besoins et de les faire remonter, le cas échéant, à la plateforme régionale de formation ;
- les managers peuvent demander à leurs agents de suivre une formation pour accomplir de nouveaux objectifs : par exemple, la formation à l'accueil sollicitée par le secrétaire général pour tous les agents en contact avec le public.

Les formations doivent être dispensées au moins une fois tous les quatre ans, sur site ou à l'extérieur de la préfecture.

Lorsqu'un nouvel agent prend ses fonctions, en cas d'indisponibilité des sessions de formation dès son arrivée, un tutorat est mis en place par une personne référente de son service. Une fiche de procédure sur le tutorat en fixe les modalités.

> **Comité local des usagers.**

Le comité local des usagers est réuni au moins une fois par an. Il rassemble, sous l'égide du préfet ou de son représentant, des représentants d'élus et de la société civile ainsi que les directeurs de préfecture et la cellule qualité.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont présentés ainsi que les nouveautés et évolutions en matière de qualité : modèle de courriels, guides à destination des usagers, plans d'amélioration, etc.

Les enquêtes de satisfaction sont conçues en fonction des attentes répertoriées dans le référentiel Qual-e-pref. Elles sont réalisées sur un échantillon d'au moins 100 personnes, représentatif de l'activité de l'ensemble des services. La cellule qualité est chargée de conduire ces évaluations au moins une fois par an et à chaque fois que cela s'avère nécessaire. Les suggestions / réclamations donnent des indications sur les points d'amélioration et peuvent justifier des enquêtes spécifiques sur un point saillant de l'enquête de satisfaction globale.

En cas de changement majeur des conditions ou des modalités d'accueil et de service rendu, le CLU en est informé lors d'une réunion extraordinaire convoquée par le secrétaire général.

Chaque CLU fait l'objet d'un ordre du jour et d'un compte rendu adressés à l'ensemble des participants.

Les principaux points traités lors du CLU font l'objet d'un article dédié sur le site internet et sur l'intranet.

La cellule qualité, représentée par Mme Vanina LENTALI, assure le secrétariat du CLU. Elle est également chargée du suivi des suggestions et recommandations évoquées lors de cette réunion.

1. Les fiches de procédure et les guides qualité.

Les fiches de procédure ont pour objectif de formaliser les modalités de mise en œuvre des engagements du référentiel Qual-e-pref. Elles concernent les domaines suivants :

1. personnes à mobilité réduite et personnes en difficultés
2. incident de propreté et entretien des parties réservées au public
3. affluence exceptionnelle
4. service civique
5. réclamations et suggestions
6. mise en place de tutorat
7. mise à jour des documents à l'accueil
8. mise à jour du SVI
9. alimentation du site internet et intranet
10. répartition des missions entre services site internet/intranet
11. utilisation twitter et facebook
12. mise en oeuvre du co-marquage
13. modalités de suivi et d'archivage des courriers/courriels
14. communication interne relative à la qualité
15. suivi des courriels
16. organisation du comité local des usagers
17. organisation documentaire

Plusieurs guides également ont été rédigés :

- le guide de l'utilisateur, mis à disposition du public pour faciliter ses démarches au sein de la préfecture ;
- le guide de l'accueil à destination des agents ;
- le guide de l'accueil pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Ces fascicules sont mis à jour une fois par an.

1. Les indicateurs

Module 1 « relation générale avec les usagers »

Les indicateurs de pilotage sont répertoriés dans un tableau général permettant de disposer d'une vue d'ensemble des points forts et des points d'amélioration :

Engagement 1 :

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Taux de mise à jour du serveur vocal dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Engagement 2 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère [sauf canal physique] : courtoisie, disponibilité, prise en compte des personnes à mobilité réduite, langage compréhensible

Engagement 3 :

Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier ou si le dépôt s'effectue dans l'urne.

Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations

Taux de satisfaction associés à chaque critère : enquête de satisfaction usagers et enquête mystère (sauf critère du canal physique pour les enquêtes mystère)

Engagement 5 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : orientation des usagers, signalétique

Engagement 6 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : services disponibles, confort de l'accueil, confidentialité

Engagement 7 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : délai d'attente

Engagement 8 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère): accueil téléphonique

Taux de mise à jour du SVI

Engagement 10 :

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère): accueil téléphonique, transfert d'appel

Taux d'appels aboutis au niveau général (INDIGO)

Engagement 11 :

Taux de connexions au site internet (INDIGO)

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Engagement 14 :

Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports

Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV

Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire

Engagement 15 :

Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour

Taux de satisfaction sur le critère « point numérique »

Engagement 17 :

Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés

Délai moyen de réponses aux demandes d'information par courrier

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel

Engagement 19 :

Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux

Module 3 « délivrance de titres destinés aux usagers étrangers »**Engagement 32 :**

Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour (INDIGO)

Délai de traitement des demandes de renouvellement (INDIGO)

Engagement 33 :

Taux de dossier de fraude documentaire détectés par les préfetures (INDIGO)

Module 4 « relations avec les collectivités locales »**Engagement 36 :**

Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil

Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil

Engagement 37 :

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)

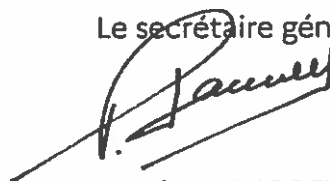
Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)

2. Les tableaux de suivi

La cellule qualité dispose de plusieurs tableaux lui permettant le suivi régulier de la démarche qualité :

- tableau de suivi des indicateurs ;
- tableau de suivi des mises à jour ;
- tableau de suivi des réponses aux courriers et courriels ;
- tableau de suivi des réclamations/suggestions ;
- tableau de suivi des formations tous les 4 ans particulièrement concernant l'accueil physique ou téléphonique (en relation avec le service des ressources humaines du SGC).

Le secrétaire général



Pierre LARREY

