



**PRÉFÈTE  
DE LA CREUSE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Services  
du Secrétaire  
Général**

SECRETARIAT GENERAL  
CHARGE DE MISSION  
CONTRÔLE DE GESTION  
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE  
RESPONSABLE QUALITE  
GUY BARLET  
05.55.51.58. 88

**Comité de pilotage 2022 QUAL-E-PREF**  
Réunion du 01 juillet 2022  
-----

Le comité de pilotage s'est réuni le vendredi 01 juillet 2022 à 09 h 00 salle ERIGNAC à la Préfecture, sous la présidence de M. Bastien MEROT, Secrétaire Général, afin de faire le bilan de l'audit interne des 09 et 10 juin 2022.

Participaient à cette séance de travail :

- M. Bastien MEROT, Sous-Préfet de Guéret, Secrétaire Général ;
- Mme Josette LACLAUTRE, Directrice des collectivités et de la Réglementation ;
- Mme Marie-Hélène BOUTEILLE, Directrice Adjointe du Secrétariat Général Commun ;
- Mme Maryse ROBERT, Directrice Adjointe du Cabinet ;
- Mme Fanny TRESPÉUX, Adjointe au Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- Mme Jade WEISS, Responsable Courrier du Secrétariat Général Commun ;
- M. Guy BARLET, Chargé de mission Performance.

Excusés :

- M. Gilles PELLEGRIN, Sous-Préfet d'Aubusson,

Monsieur le Secrétaire Général remercie les participants et présente ensuite le plan en 3 parties qui servira de trame à cette réunion :

**A: L'Audit Interne des 19 et 20 juin 2022**

- 1- Les points forts,
- 2- Les pistes de progrès
- 3- Les points sensibles

1/,,



**Engagement Qual-E-Pref:** Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés en 2020

## B : Les améliorations et corrections apportées aux points sensibles et pistes de progrès

- 1- Les améliorations et corrections apportées concernant les points sensibles
- 2- Les améliorations et corrections apportées concernant les pistes de progrès

## C : Le plan d'audit du 21 juillet 2022

### A: L'Audit interne du 09 juin 2022

#### 1- Les points forts :

##### Rubriques Module 1

**Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal**  
Une qualité d'accueil confirmée par le résultat des enquêtes sur cet item.

##### **A votre écoute pour progresser**

Enquêtes régulièrement réalisées dont enquête spécifique collectivités.

##### **Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service**

Des actions proactives sont menées pour solliciter les services à former les agents.

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

Signalétique refaite à neuf.

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

Hall d'accueil repensé et refait à neuf avec prise en compte confidentialité (entre autre) et supplément d'équipements mis à disposition (distributeur de boissons).

##### **Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation**

A noter une fluidité dans l'affluence des usagers liée au mode généralisé « prise de RDV » (à l'exception du PN).

**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**

Bonne utilisation du SVI (accueil commun avec DDI).

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

Bonne réactivité et entraide avec les départements voisins pour les enquêtes mystères et suivi des résultats par service qui permet une meilleure analyse et des alertes ciblées.

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

Réactivité sur la mise à jour des informations ( le manque de visibilité des horaires d'accueil PN à la préfecture a été corrigé 1 h après le constat d'audit ).

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

Le service apporté par le médiateur numérique est très apprécié des usagers et cela se retrouve dans le résultat des enquêtes de satisfaction. La fonction d'accompagnement est capitale dans l'attente des usagers.

## Pilotage de la politique Qualité

### Responsabilités

Organigramme actualisé avec un format interactif pour entrer dans le détail.

### 2- Les points sensibles:

#### Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Certains agents n'ont pas reçu de formations et/ou n'ont pas formalisé les tutorats mis en place ( ex : webmestre, responsable formation, accueil ).

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

Manque d'information sur les modalités de prise de RDV pour accéder au service étranger (tant sur le site internet que dans l'affichage extérieur de la préfecture).

#### Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Les engagements Qual-e-pref ne sont pas affichés à la préfecture => Manque de visibilité pour l'utilisateur sur les fondements de la démarche (Pilotage de la démarche « responsabilité »).

### 3- Les pistes de progrès:

#### Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Voir la possibilité de mise à jour des informations sur google (horaires ouverture préfecture erronés).

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

Veiller à la mise à jour du registre d'accessibilité.

#### À votre écoute pour progresser

Recherche d'améliorations sur la forme des restitutions

Respecter si possible les codes couleurs (rouge : insatisfait ; vert : satisfait )

Veiller à être le plus synthétique possible (en particulier sur enquête collectivités) pour une meilleure lecture par les usagers.

#### Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Envisager l'évolution du tableau de suivi des formations avec des fonctionnalités d'alertes pour les agents nécessitant une formation.

Responsabiliser les chefs de services pour libérer et inciter leurs agents à se former.

#### Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

Positionner l'information sur les jours et heures d'affluences pour une visibilité de l'extérieur.

Intégrer dans le guide d'accueil les modalités retenues en cas d'affluences exceptionnelles (bien que rares puisqu'exceptionnelles).

#### Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

Procédure de co-marquage à retrouver et mettre à disposition des personnels concernés.

Intégrer dans « contact » la possibilité pour l'utilisateur de pouvoir signaler une erreur constatée sur le site.

#### Courrier courriels Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Vigilance sur l'aiguillage des courriels de réclamations (via contact) pour éviter toute dérive de délai (réclamation test de l'auditeur répondue « hors délai »).

**Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux**  
Conserver l'ensemble des documents utiles ( chartes, procédures...) dans un lieu ou sur un support où ils puissent rapidement être consultés.

#### Organisation documentaire

Evolution envisageable sur le traçage des documents de référence et enregistrement (modèle fourni).

#### Implication des collaborateurs

Formaliser dans un tableau de synthèse tous les RDV, réunions, groupes de travail qui ont lieu pour analyser les résultats et définir les actions à mettre en œuvre.

### B:Les améliorations et corrections apportées aux points sensibles et pistes de progrès

#### 1- Les améliorations et corrections apportées concernant les points sensibles

Certains agents n'ont pas reçu de formations et/ou n'ont pas formalisé les tutorats mis en place ( ex : webmestre, responsable formation, accueil ).

**Réponse : En cours service RH et chefs de bureau.**

Manque d'information sur les modalités de prise de RDV pour accéder au service étranger (tant sur le site internet que dans l'affichage extérieur de la préfecture).

**Réponse : Fait site l'État en Creuse et affichage extérieur.**

Les engagements Qual-e-pref ne sont pas affichés à la préfecture => Manque de visibilité pour l'utilisateur sur les fondements de la démarche (Pilotage de la démarche « responsabilité »).

**Réponse : Fait site l'État en Creuse et affichage intérieur Hall Erignac.**

#### 2- Les améliorations et corrections apportées concernant les pistes de progrès

Voir la possibilité de mise à jour des informations sur google (horaires ouverture préfecture erronés).

**Réponse : Mise à jour faite par le responsable qualité.**

Veiller à la mise à jour du registre d'accessibilité.

**Réponse : Mise à jour faite par le chef du service logistique et son adjoint.**

Recherche d'améliorations sur la forme des restitutions

Respecter si possible les codes couleurs (rouge : insatisfait ; vert : satisfait )

Veiller à être le plus synthétique possible (en particulier sur enquête collectivités) pour une meilleure lecture par les usagers.

**Réponse : Mise à jour en cours.**

Envisager l'évolution du tableau de suivi des formations avec des fonctionnalités d'alertes pour les agents nécessitant une formation.

**Réponse : Mise à jour en cours par le service formation.**

Responsabiliser les chefs de services pour libérer et inciter leurs agents à se former.

**Réponse : Fait par le service formation.**

Positionner l'information sur les jours et heures d'affluences pour une visibilité de l'extérieur.

**Réponse : Mise à jour faite.**

Intégrer dans le guide d'accueil les modalités retenues en cas d'affluences exceptionnelles (bien que rares jusqu'exceptionnelles).

**Réponse : Mise à jour faite, intégration sur le guide faite.**

Procédure de co-marquage à retrouver et mettre à disposition des personnels concernés.

**Réponse : Mise à jour faite.**

Intégrer dans « contact » la possibilité pour l'utilisateur de pouvoir signaler une erreur constatée sur le site.

**Réponse : Mise à jour faite.**

Vigilance sur l'aiguillage des courriels de réclamations (via contact) pour éviter toute dérive de délai (réclamation de l'auditeur répondue « hors délai »).

**Réponse : Piste prise en compte par le service courrier.**

Conserver l'ensemble des documents utiles ( chartes, procédures...) dans un lieu ou sur un support où ils puissent rapidement être consultés.

**Réponse : Mise à jour pratiquement terminée.**

Evolution envisageable sur le traçage des documents de référence et enregistrement (modèle fourni)

**Réponse : Mise à jour faite.**

Formaliser dans un tableau de synthèse tous les RDV, réunions, groupes de travail qui ont lieu pour analyser les résultats et définir les actions à mettre en œuvre.

**Réponse : Mise à jour faite.**

### C:Le Plan d'audit externe du 21 juillet 2022

Le référent qualité présente ensuite le plan d'audit externe qui sera réalisé par Madame RENAUX de la SOCOTEC le 21 juillet 2022.

09h00 Réunion d'ouverture en présence de Madame la Préfète :

- Présentation des participants
- Rappels des règles d'audit
- Présentation de l'objectif de l'audit de labellisation
- Confirmation du plan d'audit
- Communication de la préfecture d'éléments à signaler.

09h25 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 4 Relations avec les collectivités territoriales.

- Missions portées par le bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité.

10h25 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur la communication internet ( site l'État en Creuse et les reseaux sociaux facebook et tweeter).

- Missions portées par le bureau départemental de la communication interministérielle.

11H25 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur la formation des agents concernant la mise en place d'une politique « qualité usagers »

- Missions portées par le bureau ressources humaines et action sociale du secrétariat général commun départemental.

12 H00 Pause déjeuner.

13H00 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur le suivi courriers, courriels et réclamations des usagers.

- Missions portées par le bureau courrier du secrétariat général commun départemental.

13H30 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur l'accueil physique, téléphonique et au point d'accès numérique des usagers.

- Missions portées par le pôle accueil et le service interministériel et départemental des systèmes d'information et de communication du secrétariat général commun départemental.

14H45 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur les offres de service numérique mises à disposition des usagers.

- Missions portées par la mission éducation et sécurité routière et le cabinet de la préfecture.

15H00 Audit concernant les respect des exigences concernant le module 1 et la partie sur le pilotage de la démarche qualité et l'organisation documentaire.

- Missions portées par le Secrétariat Général et le responsable qualité.

Le comité valide ce plan à l'unanimité des membres présents, plan qui sera à l'auditrice très rapidement pour validation définitive.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général après avoir remercié l'ensemble des participants, clôture la séance à 15 h 45

Le Secrétaire Général,



Bastien MEROT.