



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA MOSELLE

METZ, le 23 OCT. 2015

Préfecture

Direction des ressources
et des Moyens Mutualisés

Mission d'Appui au Changement
et au Pilotage de la Performance

**Relevé de conclusions de la réunion du
comité de pilotage «qualité» consacré à la
mise en œuvre de la démarche *Qualipref 2.0*
à la préfecture de la Moselle**

Affaire suivie par Mme VARNEROT et M. RAULIN
coralie.varnerot@moselle.gouv.fr tel 03 87 34 88 44
francis.raulin@moselle.gouv.fr tel 03 87 34 88 43

Un comité de pilotage «qualité» consacré à la mise en œuvre de la démarche *Qualipref 2.0* à la préfecture de la Moselle s'est tenu le 16 octobre 2015 en salle Jean Moulin sous la présidence de M. le Secrétaire Général.

Etaient invités, les directeurs et chefs de bureaux des services du site préfecture. La liste de présence figure en annexe.

L'objet de cette réunion était de :

- présenter la démarche,
- faire un constat de la situation de la préfecture au regard des engagements à satisfaire pour obtenir le label *Qualipref 2.0*,
- présenter le calendrier des échéances.

1. la présentation de la démarche

L'évolution de *Marianne* vers *Qualipref 2.0* est présentée en mettant en évidence les points communs et les exigences nouvelles.

Les points essentiels sont :

- le maintien de la qualité de l'accueil de l'utilisateur. A ce titre, la totalité des engagements *Marianne* est maintenue.
- l'amélioration de la qualité du service rendu par l'Etat, notamment :
 - par l'implication de tous les services et non plus seulement ceux qui reçoivent les usagers via un service de guichet;
 - par la définition d'engagements de service liés à un module métier; en Moselle, le module *Relations avec les Collectivités Territoriales* à été retenu par M; le Secrétaire Général.
 - par une offre de services numériques comprenant la diffusion d'informations fiables via Internet.
 - un nouvel outil, le comité local des usagers (CLU), qui est une force de propositions d'amélioration du service rendu à l'utilisateur.
 - des exigences nouvelles de traçabilité et de formalisation des procédures. Ainsi, chaque service doit-il être en mesure de prouver qu'il sait mesurer de façon synthétique ses délais de réponses aux usagers (tous canaux) au moyen d'un outil spécifique à son service (tableau de suivi) ou de l'outil GED.

.../...

2. Le constat de la situation de la préfecture au regard des engagements de *Qualipref 2.0*

Les taux de réalisation des engagements du référentiel ont été remis aux participants à la réunion.

Ils sont sollicités par Mme la Directrice des Ressources et des Moyens Mutualisés afin de permettre aux agents de la MACPP de les contacter de façon informelle afin d'exposer les nécessités de mettre en place ou de se faire présenter les outils de suivis utilisés.

En effet, les services devront fournir leurs tableaux de suivi des engagements qui les concernent sur sollicitation du référent Qualité affecté à la DRMM-MACPP. Ces outils (exemples : tableaux Word, Excel, extractions de la GED) figureront dans la base documentaire obligatoire que doit tenir le référent qualité. Des messages réguliers seront envoyés aux responsables des services afin de les actualiser et, ainsi de prouver que le suivi est réel (exemple : message semestriel de la DRMM-MACPP pour demander si les pages gérées par une Direction de la préfecture sur le site internet Moselle sont à jour).

Ils permettront de mesurer à échéances régulières (3 ou 6 mois selon l'engagement) le taux de respect d'un engagement considéré.

Les cadres des services sont sollicités afin de sensibiliser leurs agents aux objectifs liés à la qualité de service.

Pour cela il conviendra qu'ils invitent, le moment venu, les agents à lire le guide de l'accueil de l'utilisateur et la ou les fiches de procédures complémentaires (exemple : procédure d'accueil des personnes à mobilité réduite, procédure d'accueil téléphonique avec proposition d'information complémentaires au 3939 ou sur le site IDE de la Moselle) Ces documents seront à la disposition des agents sur le site Intranet Moselle.

La distinction entre les indicateurs liés au dispositif de qualité de service (*Marianne* ou *Qualipref 2.0*) et les indicateurs de performance (*Pilot*, *Anapref*) est nécessaire. En effet, les indicateurs de qualité de service mesurent la présence d'outils (exemples : présence d'un guide l'accueil de l'utilisateur, mise en œuvre d'un pré-décroché au standard, existence d'un tableau de suivi d'un engagement tel que la propreté des lieux d'accueil des usagers...), les indicateurs de performance mesurent et permettent de comparer, par exemple, des délais de traitement, des effectifs consacrés à une tâche entre des préfectures de même strate.

Il est demandé expressément aux cadres des services de noter que ce travail de mise en œuvre des outils de suivi devrait être réalisé pour le 9 novembre, date de l'audit interne (audit "blanc").

3. Le calendrier

Les échéances principales sont les suivantes :

- 9 novembre : audit interne (audit "blanc"). Un rapport oral le jour même, suivi dans la même semaine d'un rapport écrit, sera effectué par l'auditrice. Ses conclusions constitueront la liste des outils et démarche à mettre en place pour l'audit de labellisation. Les éléments non-conformes au référentiel Qualipref 2.0 seront listés. Une absence de correction de ces éléments non-conformes nous conduirait à ne pas recevoir le label Qualipref 2.0
- 18 novembre : réunion d'installation du comité local des usagers. Des suggestions pourront y être formulées.
- 4 décembre : audit de labellisation (audit réel).

Le plan des actions à accomplir par les services concernés avant l'audit interne va leur être adressé sous forme de commandes par messagerie. Les outils attendus devront être retournés impérativement à la date fixée, à la DRMM-MACPP.

Le Secrétaire Général,



Alain CARTON.

COPIL Qualité du 16 octobre 2015 - 11H - salle Jean Moulin - démarche QUALIPREF 2.0
 fiche de présence

NOM	Service	visa
KLEIN Vincent	DRM	[Signature]
F. LEONI	DRUM - BRU	[Signature]
ROISPOLE Olivia	SIOPE ST	[Signature]
GENY Sylvain	SIRACEDPC	[Signature]
TOUYEL Beatrie	SCAD	[Signature]
ANZOIN Clément	SCAD	CA
Frédérique PONCY-KUHN	SCAD	[Signature]
Noelle REINSCHE	SII - BEA	[Signature]
Julien CLASQUIN	SII - BEA	[Signature]
Sylvie GAMBETONI	DLP - BCR	[Signature]
Nichèle COURTOIS	SII - BODE	[Signature]
Sylvie FRAGOSA	DETAT. BOLICE	[Signature]
Vigine HUBERT	DETAT. BOLICE	[Signature]
Juniel DAVAL	DRM DRM / DACPP	[Signature]
SG. RBP 307		
NARSONI Valérie	DRM	[Signature]
LEONI Lydie	SII	[Signature]
MULLER Olivier	STAS	[Signature]
GIVET Thierry	DETAT / 2 ^e b.	[Signature]
Philippe ROGNON	DETAT	[Signature]
René CLESSIENNE	DLP	[Signature]