



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA SOMME

PREFECTURE DE LA SOMME



POLITIQUE QUALITE DE L'ACCUEIL

Version du 20 décembre 2013
Mission Départementale de Coordination

I. Pourquoi une politique de l'accueil ?

Chaque jour, ce sont plus de 300 usagers qui franchissent les portes de la Préfecture de la Somme. A cela s'ajoutent les nombreuses demandes des usagers par courrier, courriel ou téléphone.

Dès 2007, la Préfecture de la Somme s'est engagée logiquement dans cette démarche Marianne avec comme objectif d'améliorer l'accueil du public car ce contact avec la population est au cœur de l'identité des préfectures. Renseigner au mieux les usagers contribue à consolider notre mission de service public et la qualité de notre accueil est la première image, et souvent la seule, que retienne le public.

Le Label Marianne vise à instaurer ainsi une relation de confiance entre l'utilisateur et l'administration. L'implication dans cette démarche induit des effets bénéfiques tant pour les usagers que pour le fonctionnement de la Préfecture. D'une part, le label Marianne permet de garantir un niveau de qualité des prestations offertes aux usagers, dans un contexte où les organisations connaissent des mutations régulières ; et d'autre part, l'animation du groupe des animateurs qualité (agents appartenant à différents services de la Préfecture) permet d'harmoniser les pratiques en matière d'accueil au sein de la Préfecture.

La préfecture d'Amiens a reçu la labellisation Marianne en 2007. Cette labellisation a été renouvelée en 2010. La démarche de labellisation s'inscrit dans une politique volontariste en matière de qualité et de service rendu aux usagers.

II. Schéma d'organisation interne

L'organisation de la préfecture permet de garantir le respect de la démarche qualité de l'accueil. Un référent Marianne est nommé et une équipe d'animateurs qualité représente l'ensemble des bureaux de la Préfecture.

Le référentiel Marianne s'applique à 5 services de la Préfecture :

- Section de la nationalité du Bureau de l'Immigration, de l'Intégration et de la Nationalité (Direction des titres et de la citoyenneté)
- Bureau de l'accueil du public et de la circulation (Direction des titres et de la citoyenneté)
- Bureau de l'administration générale et de l'utilité publique (Direction des affaires juridiques et de l'administration locale)
- Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication
- Bureau du cabinet (Police administrative et Sécurité intérieure et affaires réservées)

Le référent Marianne, avec le soutien de la section contrôle de gestion et de la qualité, est chargé d'animer la politique d'amélioration continue de la Préfecture en matière d'accueil du public. Il est plus spécifiquement appelé à :

- coordonner le calendrier de déploiement et de suivi du label Marianne : réalisation des enquêtes auprès des usagers, animation des ateliers d'auto-évaluation, mise à jour des tableaux de bord, suivi des plans d'action,...
- suivre des indicateurs qualité mensuels pour la préfecture,
- animer le réseau des animateurs qualité,
- assurer la gestion des suggestions / remarques (Internet et boîte Marianne dans le hall d'accueil)
- mettre à jour la documentation relative à la politique Qualité.

Les animateurs qualité disposent d'une fiche de mission en vue de :

- Réceptionner les informations concernant le système qualité mis en place localement et le diffuser auprès des collègues du bureau (suivi des indicateurs, décisions du comité de pilotage...)

- Signaler au référent Marianne tout dysfonctionnement constaté dans le bureau (affichage défaillant, signalétique inadaptée, document à mettre à jour...)
- Faire remonter les propositions d'amélioration exposées par les agents du bureau
- Participer aux phases de bilan, d'élaboration et de mise en place des plans d'actions
- Présenter le système en place aux nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration

III. Pilotage de l'amélioration continue de l'accueil

La qualité de l'accueil, inscrite dans une démarche d'amélioration continue, est mesurée périodiquement grâce à divers outils :

- hebdomadairement : traitement des suggestions / remarques (dépôt par mail ou sur fiche dans le hall d'accueil)
- mensuellement : suivi des indicateurs qualité
- annuellement : enquête auprès des usagers

En effet, les indicateurs de l'accueil sont saisis tous les mois par les différents bureaux dans l'outil Pilot.

Afin de garantir la démarche d'amélioration continue, les animateurs qualité se réunissent au moins une fois par semestre en vue de rendre compte de l'avancée du plan d'actions et d'échanger sur les résultats des indicateurs mensuels et des remarques reçues par le référent Marianne.

IV. Caractéristiques de la politique qualité de l'accueil

ENGAGEMENT	ACTIONS MISES EN OEUVRE	SUIVI / REFERENCE
1- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée tous les ans. La dernière s'est déroulée en mai 2013. Les usagers ont également la possibilité de faire part de leurs remarques par courrier, courriel et via les 2 boîtes à suggestions placées dans le hall.</p> <p>Horaires d'ouvertures: <u>* Standard téléphonique :</u> il est ouvert tous les jours 24h/24. Pour améliorer l'accueil, un serveur d'accueil téléphonique est en place pour chaque permanence des bureaux de la DTC (immatriculations, permis de conduire, état civil, étrangers). <u>* Cabinet et BAGUP :</u> soit les usagers prennent rendez-vous, soit ils se présentent à l'accueil. Ils sont reçus par ces deux bureaux pendant les horaires d'ouverture de la préfecture. <u>* CNI – Passeports :</u> Les usagers sont reçus par un agent du bureau pendant les horaires d'ouverture de la préfecture. Cependant très peu d'usagers se présentent. Il ne s'agit que de procédures exceptionnelles. <u>* Permis de conduire / Certificats d'immatriculation:</u> Les guichets sont ouverts de 8h15 à 12h (fin de la distribution des tickets de passage à 12h) du lundi au vendredi. Cette solution a été choisie afin de pouvoir traiter les dossiers au niveau du guichet et gérer les dossiers arrivant par voie postale. Sur rendez-vous pour les échanges de permis étrangers.</p> <p>Un questionnaire de satisfaction est mis en ligne (commun préfecture et sous-préfectures) sur le site Internet www.somme.gouv.fr</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Tableau de suivi des réclamations</p> <p>Réalisation du plan d'action découlant de l'enquête de satisfaction</p>
2- Nous vous	Des affiches dans le hall de la préfecture et sur les panneaux d'affichage extérieur donnent toutes les informations sur les	Affichage extérieur et intérieur à jour

<p>informons sur les conditions d'accès et d'accueil de nos services et de manière systématique lors de changement</p>	<p>conditions d'accueil (horaires, accès, périodes de fréquentation pour les guichets permis et véhicules). Elles font l'objet d'une mise à jour régulière par le BAPC ou la MDC. Un panneau extérieur supplémentaire est installé depuis 2012 pour une meilleure clarté de l'affichage. La signalétique dans le hall d'accueil a été allégée pour être plus pertinente.</p> <p>Un bandeau lumineux dans le hall d'accueil informe les usagers des délais d'attente en temps réel, pour la délivrance des certificats d'immatriculation.</p> <p>Un dépliant est mis à la disposition des usagers pour leur indiquer les horaires d'ouverture des guichets et permanences téléphoniques. Ce document précise les 19 engagements du Label Marianne. Il est mis à disposition dans le hall d'accueil et figure sur Internet.</p> <p>Le site Internet (sous format IDE) indique</p> <ul style="list-style-type: none"> • les informations utiles sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services • les engagements pris par la préfecture en matière d'accueil • les moyens mis à leur disposition pour faire part de leurs suggestions / réclamations • le numéro d'appel 3939 et le lien vers service –public.fr <p>Il est vérifié et mis à jour régulièrement (à la demande des bureaux concernés). De plus, les coordonnées sont disponibles et à jour sur le site service-public.fr.</p> <p>Les serveurs vocaux interactifs donnent des précisions sur les conditions d'accueil, la constitution des dossiers et les possibilités de démarche par voie postale.</p> <p>Les courriers et courriels adressés au public mentionnent les conditions d'accueil (ou à défaut un lien vers le site internet qui précise les horaires) et les coordonnées des services.</p> <p>Un guide d'accueil est disponible pour tous les agents (site Intranet). Ce guide présente les modalités d'accueil et les informations pratiques.</p>	<p>Plaquette d'information à jour</p> <p>Site Internet à jour Site service-public.fr à jour</p> <p>Serveur vocal interactif à jour</p> <p>Mention sur les supports de communication pertinents des conditions d'accès</p> <p>Guide de l'accueil</p>
<p>3- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</p>	<p>Accueil téléphonique :</p> <p>Le standard prend en charge les appels et oriente les usagers vers le bon service.</p> <p>Pour améliorer l'accueil, un serveur vocal interactif a été mis en place en décembre 2012 afin de répondre 24 heures sur 24 aux questions relatives à l'état civil, aux ressortissants étrangers, aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules. Des permanences téléphoniques assurées par les agents des bureaux traitent les demandes spécifiques liées aux titres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etat civil/étrangers : Lundi et jeudi de 14h à 16h ➤ Certificats d'immatriculation: lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h à 16h ➤ Permis de conduire : lundi et jeudi de 14h à 16h <p>Accueil physique :</p> <p>Des huissiers et des agents d'accueil sont présents pendant toute la durée d'ouverture au public afin d'orienter le public vers le bon service.</p> <p>Pré-accueil chaque matin durant 1 h par un cadre du bureau de l'immigration, de l'intégration et de la nationalité afin de fluidifier l'accès au guichet pour les ressortissants étrangers.</p>	<p>Communication aux usagers des lignes dédiés pour les titres</p> <p>Disponibilité des agents d'accueil</p> <p>Existence d'une signalétique interne identifiant les services accueillant du public</p>

	<p>Une signalétique interne facilement repérable a été disposée pour identifier les bureaux recevant du public à l'intérieur des locaux.</p>	
<p>4- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</p>	<p>Un accès personnes à mobilité réduite / poussettes est prévu par la cour sur le côté droit du bâtiment principal ; il est signalé sur le tableau d'affichage extérieur et fléché de manière distincte depuis l'entrée principale. Les personnes sont ensuite prises en charge par les huissiers qui contactent le service concerné.</p> <p>Aux guichets, les personnes à mobilité réduite bénéficient d'un passage prioritaire. DTC/Nationalité : Pour les passeports en urgence, une personne descend à la rencontre de l'utilisateur et l'accompagne, via l'ascenseur, jusqu'au bureau dont la porte d'accès est aux normes.</p> <p>L'emplacement de la place de parking mobilité réduite la plus proche est indiqué sur le site Internet (rue Puvis de Chavannes)</p> <p>Une rampe au niveau des escaliers de la porte principale est installée depuis 2011 pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer.</p> <p>Le bâtiment situé au 46 rue de la République est aux normes.</p> <p>Le questionnaire de satisfaction inclut une question sur l'accueil des PMR pour recueillir leurs observations ou suggestions d'amélioration.</p>	<p>Signalétique pour l'accès des PMR</p> <p>Fiche d'information sur l'accueil des PMR</p> <p>Consignes du guide de l'accueil</p> <p>Enquêtes de satisfaction</p>
<p>5- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté</p>	<p>Les personnes en difficulté sont orientées vers les bureaux par l'hôtesse ou l'huissier.</p> <p>Les agents de guichets aident les personnes en difficulté avec l'écriture à remplir les formulaires.</p> <p>Le guide de l'accueil rappelle la conduite à tenir pour tous les types d'utilisateurs.</p>	<p>Consignes du guide de l'accueil</p> <p>Mise en ligne du guide de simplification du langage administratif</p>
<p>6- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur</p>	<p>Accueil physique : Les hôtesses du pré-accueil sont identifiées par un badge. Des badges ont également été proposés aux agents d'accueil guichets. Toutefois, ces badges ne sont pas rendus obligatoires, car certains agents craignent pour l'absence de respect de leur vie privée à la sortie de la préfecture. En cas de problèmes aux guichets, l'encadrement intervient et s'identifie.</p> <p>Accueil téléphonique : Au standard, l'agent reçoit l'utilisateur par une formule d'accueil « Préfecture de la Somme, bonjour ». Message d'attente pour l'utilisateur avant la prise d'appel par les standardistes qui indiquent le nom de l'administration. Dans les services, l'agent reçoit l'utilisateur par une formule de bienvenue « Nom du service, bonjour ». La formule de présentation est rappelée dans le guide Accueil (Les bonnes pratiques de l'accueil) disponible sur le site Intranet de la Préfecture.</p>	<p>Consignes du guide de l'accueil</p>
<p>7- Nous facilitons la constitution de vos dossiers</p>	<p>Des notices explicatives sont à disposition du public dans le hall pour les immatriculations et les étrangers. Depuis fin 2010, un nouveau meuble facilite la mise à disposition des formulaires aux utilisateurs et sert aussi de support pour permettre aux utilisateurs d'écrire. De nombreux formulaires sont également en ligne sur le site Internet de la préfecture.</p> <p>BIIN : Formulaire et listes de pièces disponibles dans le hall de</p>	<p>Notices explicatives complètes et à jour</p> <p>Site internet à jour</p>

	<p>la préfecture, classées par couleur et sur le site Internet. BAGUP : Mise en place de formulaires simplifiés, travaillés avec les acteurs. BAPC : Simplification des fiches d'information pour les immatriculations en juin 2013</p> <p>Un accueil adapté est possible pour certaines démarches (professions réglementées).</p>	
<p>8- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</p>	<p><u>Confort de l'espace :</u> Le hall d'accueil et d'attente est éclairé, propre, bien rangé. L'espace d'attente comporte des sièges en bon état. En cas de forte chaleur, des ventilateurs sont disposés dans le hall pour les usagers. Les équipements mis à la disposition des usagers (photocopieuses, photomaton, borne Internet, poubelle) sont maintenus en bon état. Les hôtes d'accueil signalent les pannes éventuelles.</p> <p>Un hygiaphone a été installé au niveau des guichets de régie (vitre sécurisée). Les guichets carte grise et permis ont été équipés d'un micro pour appeler les usagers.</p> <p>BAGUP : Espace d'accueil (1 bureau et 4 chaises) adapté au flux.</p> <p><u>Respect de la confidentialité :</u> Des zones de confidentialité sont matériellement délimitées au sol dans le hall d'accueil.</p> <p>BAGUP : réception dans la salle de réunion si confidentialité nécessaire</p>	<p>Équipement des espaces d'accueil en bon état</p>
<p>9- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels</p>	<p>Les courriers et les courriels sont rédigés dans un langage clair.</p> <p>Les mentions obligatoires de présentation sont portées sur les courriers / courriels adressés au public : objet, prénom, nom et qualité du signataire, les coordonnées du bureau mentionnant également les horaires d'accueil du public (ou un renvoi vers le site internet qui précise les horaires) et boîte fonctionnelle.</p> <p>Des outils d'aide à la rédaction de courriers sont disponibles sur le site Intranet de la Préfecture (les chemins sont également indiqués dans le guide Accueil) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet / Outils / Formules de politesse : « Formules de politesse utilisées pour le courrier destiné à la signature de Monsieur le Préfet de la Région Picardie, Préfet de la Somme ». • Intranet / Vie de la Préfecture / Organisation / formation : Guide de rédaction. 	<p>Guide de rédaction</p> <p>Consignes du guide d'accueil</p>
<p>10- Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés</p>	<p>Si une réponse sur le fond est possible, elle est faite dans les 15 jours. Sinon, une réponse d'attente est faite dans le même délai.</p> <p>Ce dernier délai fait l'objet d'un suivi au travers de l'indicateur mensuel IQ001 (PILOT V4).</p> <p>Le délai de réponse est rappelé dans le guide Accueil, à disposition de tous les agents sur le site Intranet.</p>	<p>Tableau de suivi des courriers ou chrono</p> <p>Indicateur : taux de réponse aux courriers dans les 15 jours</p>
<p>11- Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés</p>	<p>Réponse dans un délai de 5 jours ouvrés Le service répond par courriel, courrier ou téléphone, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, à toutes les demandes d'information générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si le délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service. 	<p>Tableau de suivi des courriels ou chrono</p> <p>Indicateur : taux de réponse aux courriels dans les 5 jours</p>

	<p>Ce délai doit faire l'objet d'un suivi au travers de l'indicateur mensuel IQ002 (PILOT V4).</p>	
<p>12- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons</p>	<p>Pendant les horaires d'ouverture Les appels sont pris en charge en moins de 5 sonneries soit par le standard, soit par le serveur vocal, soit par l'agent. Un message d'absence a été mis en place quand un agent ne peut répondre après 4 sonneries ou quand la ligne est occupée.</p> <p>Le respect de ce délai est mesuré au travers de l'indicateur mensuel IQ003 (PILOT V4). De plus, un tableau de mesure de la qualité du service du standard et des SVI est en place.</p> <p>En dehors des horaires d'ouverture Un agent est de permanence au standard de la préfecture 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Il est donc en mesure d'informer les usagers sur les horaires d'ouverture pendant la fermeture des bureaux.</p> <p>Pour améliorer l'accueil, un serveur vocal interactif a été mis en place en décembre 2012 afin de répondre 24 heures sur 24 aux questions courantes relatives à l'état civil, aux ressortissants étrangers, aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules.</p>	<p>Serveur vocal interactif</p> <p>Indicateur : taux de prise en charge en moins de 5 sonneries</p>
<p>13- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements</p>	<p>Boîte à suggestions 2 boîtes pour recueillir les fiches de suggestions/réclamations sont à la disposition du public dans le hall ; elles sont relevées au moins 3 fois par semaine. Une boîte fonctionnelle pref-qualite-suggestion@somme.gouv.fr existe également. Si le référent Marianne ne peut pas répondre directement, il contacte le service concerné.</p> <p>Forme de la réponse Si l'utilisateur indique ses coordonnées, il lui est répondu personnellement par courrier, mail ou téléphone.</p>	<p>Indicateur : taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours</p> <p>Tableau de suivi des réclamations</p>
<p>14- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats</p>	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement dans le hall.</p> <p>Les résultats sont affichés sur les panneaux extérieurs et à l'intérieur de la préfecture, et publiés sur Internet et Intranet. Les résultats sont commentés en réunion de direction et en réunion des animateurs qualité et analysés pour actions correctives à mettre en place.</p>	<p>Réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle</p> <p>Communication des résultats en interne et pour les usagers (internet, diffusion par mail, affichage)</p>
<p>15- Nous exprimons notre volonté d'améliorer l'accueil en impliquant notre personnel</p>	<p>Référent(e)s Marianne La chef de la mission départementale de coordination a été désignée comme « référent Marianne » pour la préfecture de la Somme. Elle est assistée de la Section du contrôle de gestion et suivi de la qualité. Les missions ont été définies dans les fiches de poste.</p> <p>Réseau des animateurs qualité Un animateur qualité a été nommé dans chaque bureau de la préfecture. Il est un relais précieux du point de vue de la sensibilisation des agents aux exigences de la qualité.</p>	<p>Politique qualité</p> <p>Fiche de poste – Lettre de mission</p> <p>Fiches de poste</p> <p>Liste des animateurs qualité dans le guide de l'accueil</p>
<p>16- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers</p>	<p>Une vérification régulière des documents mis à disposition des usagers est effectuée par les bureaux. Les informations figurant sur le site Internet sont également vérifiées et mises à jour régulièrement.</p>	<p>Liste des documents Marianne avec date de la dernière version</p>

<p>17- Nous surveillons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers</p>	<p>Des indicateurs qualité mensuels ont été développés et implantés dans l'outil de gestion PILOT afin de suivre régulièrement l'atteinte de nos objectifs dans ce domaine.</p> <p>Si les résultats ne sont pas à la hauteur des exigences attendues, un rappel est fait aux équipes en ce sens .</p>	<p>Tableau de suivi des indicateurs</p>
<p>18- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue</p>	<p>Une auto-évaluation annuelle est menée ; elle est réalisée par le référent qualité avec l'implication des agents du périmètre.</p> <p>Elle permet de vérifier si les exigences du référentiel sont appliquées et d'y apporter les corrections nécessaires. Le plan d'actions a été défini par les chefs de bureau et les animateurs qualité, puis validé par le secrétaire général.</p>	<p>Réalisation d'une auto-évaluation annuelle</p>
<p>19- Nous réalisons un bilan annuel de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus</p>	<p>Un bilan (indicateurs, enquêtes, auto-évaluations, actions entreprises, réclamations) est réalisé et diffusé tous les ans.</p> <p>Ce bilan est accompagné d'un plan d'action.</p>	<p>Bilan annuel</p> <p>Diffusion aux animateurs qualité</p>

V. Organisation documentaire

Il est indispensable que les informations mises à la disposition des usagers et des agents de la préfecture soient à jour et mentionnent la date de mise à jour.

Document	Responsable de la mise à jour	Périodicité
- Organigramme de la préfecture sur Internet	- service communication	A chaque changement d'organisation
- Guide de l'Accueil	- référent Marianne	Annuellement
- Bilan de l'enquête de satisfaction des usagers	- référent Marianne	Annuellement
- Mise à jour des informations relatives aux services sur le site Internet	- demande émanant des services - mise à jour réalisée par le service communication	A chaque changement (d'horaires par exemple)