

POLITIQUE QUALITE DE LA PREFECTURE DE LA CHARENTE

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale encore renforcée avec le lancement, en octobre 2017, du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022. La qualité de service est un enjeu majeur du service public que la préfecture de la Charente s'est approprié. La démarche qualité n'est pas nouvelle pour notre préfecture qui s'y est engagée depuis plus de 10 ans et qui s'est traduit par une labellisation en 2015.

La mise en œuvre en 2017 du Plan PPNG a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules). Notre système de management de la qualité initialement défini par le référentiel « qualipref 2.0 » est désormais encadré par le référentiel « Qual-e-Pref » mis à jour le 4 février 2019 et par le programme Services publics + présenté par la ministre de la Transformation et de la Fonction Publique le 28 janvier 2021. Ce programme d'amélioration, bâti autour de 9 nouveaux engagements de service, prend la suite de la démarche « Marianne ». Il a pour objectif de conforter, au sein de nos services, la culture d'amélioration continue centrée sur l'expérience des usagers et l'association des agents dans l'objectif de services publics plus proches, plus efficaces et plus simples.

Ensemble, il nous appartient de s'engager à mettre en œuvre et à respecter tous les engagements du référentiel « Qual-e-Pref » et du programme services publics+ en développant notre culture de la performance et de l'amélioration continue.

Notre démarche d'amélioration continue, bâtie autour des engagements du référentiel « Qual-e-Pref » et des 9 engagements du programme services publics+, repose sur les 3 axes de notre politique qualité.

La relation générale avec les usagers :

- accueillir les usagers avec courtoisie et bienveillance ;
- être à l'écoute de nos usagers, leur apporter une réponse et un accompagnement adapté à leur situation personnelle ;
- développer et entretenir une relation de confiance par la prise en compte de leur besoin et de leur attente ;
- rester joignable par téléphone ou physiquement pour faciliter leurs démarches en ligne ;
- orienter les usagers vers la personne compétente pour traiter leurs demandes ;
- faciliter l'accès aux informations actualisées par voie d'affichage, sur notre site Internet et les réseaux sociaux.

Le développement de nos compétences :

- identifier, développer et maintenir les compétences de nos agents, ainsi que le savoir faire ;
- sensibiliser nos agents sur les objectifs à atteindre, sur les actions engagées et les résultats obtenus, et les associés par une démarche participative ;
- former nos agents pour améliorer la qualité de service.

L'amélioration de notre efficacité et de nos performances :

- recueillir et prendre en compte l'avis des usagers pour améliorer notre qualité de service ;
- mesurer, analyser et communiquer nos résultats ;
- identifier et mettre en œuvre les pistes d'amélioration de notre qualité de service.

Je sais pouvoir compter sur vos qualités professionnelles et votre engagement résolu pour atteindre les objectifs portés par l'ambition de notre démarche qualité. Notre seule finalité reste de répondre aux attentes et aux besoins des usagers du service public pour un État au service d'une société de confiance entre les usagers et les administrations.

La préfète

Magali DEBATTE