



**PRÉFET
DE LA LOZÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Les enjeux de la politique qualité de la Préfecture de la Lozère



1- LES OBJECTIFS

La préfecture de la Lozère s'attache à offrir un service de qualité aux usagers et accessible à tous. Afin de satisfaire les exigences des usagers, la préfecture de la Lozère a souhaité s'engager dans une politique qualité, et ce, dès 2011. La qualité, l'accueil du public, la sécurité et la traçabilité des relations à l'usager, sont des enjeux fondamentaux des services du Ministère de l'Intérieur.

La maîtrise et le contrôle de ces exigences imposent la réalisation d'analyses qui doivent présenter toutes les garanties de fiabilité, de respect des engagements inscrits au référentiel Qual-e-Pref, de mesure des écarts entre les réalisations et les objectifs visés ainsi que des délais tenus, eu égard à ceux fixés par les instances directrices.

Ces démarches s'attachent à la qualité et à la performance pour tous les pôles concernés par la « Relation à l'Usager », comme les services d'accueil au public, d'accueil téléphonique, d'accueil virtuel par le site web, de gestion optimisée des courriers et des courriels.

La réactivité des services et la fiabilité des analyses, constituent les éléments primordiaux de notre engagement de qualité vis-à-vis des usagers.



2- LES ACTEURS DE LA POLITIQUE QUALITÉ

En s'engageant dans cette démarche, la préfecture de la Lozère a choisi de mener à terme la labellisation Qual-e-Pref des services suivants :

- Relation générale avec les usagers (module 1 obligatoire)
- Coordination des politiques publiques (module 6)

A cet engagement et au respect des exigences intégrées dans le référentiel Qual-e-Pref, ont été associés tous les acteurs du dispositif, agents de tous les niveaux hiérarchiques des services précités.

3- LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Des axes d'amélioration sont déterminés et inscrits sur un tableau de suivi « Plan d'action » détenu par le Responsable Qualité.

Ces démarches devront être suivies et validées par l'ensemble des acteurs, seule condition pour mener à bien la labellisation.

4- LES OUTILS À DISPOSITION DE LA PRÉFECTURE

Les outils de mesure relèvent d'une forme stricte. Les périmètres sont correctement définis et font l'objet de fiches de procédure.

OUTILS UTILISÉS

- **L'enquête de satisfaction** : réalisée annuellement. Elle se fonde sur un questionnaire élaboré par le Responsable Qualité et couvre l'ensemble des engagements du référentiel Qual-e-Pref pour la partie « Accueil ».
- Elle a pour but de mesurer la satisfaction et les attentes des usagers.
- Les résultats de l'enquête sont communiqués au public (affichage et site Internet), ainsi qu'aux agents de la préfecture (site intranet TNV).
- **Une auto-évaluation annuelle** couvrant l'ensemble des activités incluses dans le champ du référentiel Qual-e-Pref, elle permet la vérification du respect des exigences décrites dans ce dernier. Elle est pratiquée par le Responsable Qualité.
- **Le tableau de suivi des actions** : des axes de progrès sont mis en œuvre selon des seuils d'alerte stipulés dans ce tableau de bord dès que nécessaire.
- **L'auto-évaluation, l'audit interne et externe** : les observations des rapports d'audits (points sensibles, pistes de progrès et non-conformités) sont intégrés au plan d'actions et examinés en premier par le Responsable Qualité. Celles-ci sont soumises aux services concernés. Dans un souci d'amélioration continue, des actions correctives sont mises en place.



