



PRÉFET DE LA MARTINIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DE LA PRÉFECTURE DE LA MARTINIQUE

La démarche qualité dans le réseau préfectoral est une démarche d'amélioration continue de la qualité des conditions d'accueil des usagers et du service qui leur est rendu. Elle est engagée depuis plus de 15 ans : Charte Marianne, labellisation Marianne, labellisation Qualipref à partir de 2006, puis référentiel Qualipref 2.0, intégrant des engagements numériques, dont la création des points d'accueil numériques dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG).

La préfecture de Martinique et les trois sous-préfectures ont obtenu successivement ces certifications et labels, jusqu'au label Qualipref 2.0 en 2015.

Depuis cette labellisation, la démarche qualité a été perturbée par la suspension du référentiel devenu obsolète en 2017, les 2 années de crise sanitaire, puis la création du secrétariat général commun (SGC) en janvier 2021 qui a conduit à des modifications d'organigramme au sein de la préfecture, et a connu peu d'évolutions.

Elle a été réactivée par le préfet en mai 2022 dans l'objectif d'obtenir, au titre de l'année 2022 et comme 100 % des préfectures, la labellisation Qual-e-pref, le nouveau référentiel qualité déployé depuis 2019 et qui concerne tous les canaux de relation entre les usagers et les services : accueil au guichet ou par téléphone, courrier postal ou électronique, outils de communication et d'information.

Le pilotage du processus est confié au bureau du suivi de la performance et de la maîtrise des risques du SGC, qu'a intégré l'ancien responsable qualité de la préfecture, en conservant une grande partie de ses missions. Il avait participé en 2015 à l'obtention du label Qualipref 2.0.

C'est le périmètre obligatoire, modules 1 (accueil général, point d'accueil numérique et service des étrangers) et 2 (délivrance des titres hors titres étrangers) qui a été retenu initialement.

Puis, à l'occasion du premier comité de pilotage qui s'est réuni le 4 juillet 2022, la Direction de la légalité et des affaires locales (DLAL) s'est portée candidate au titre du module 4 Relations avec les collectivités territoriales.

Les services prioritairement concernés par les engagements du référentiel sur le périmètre retenu ont désigné des correspondants Qual-e-pref qui ont mené un travail de diagnostic, préalable à l'établissement d'un plan d'actions permettant de mettre en œuvre les mesures correctives (affichage, circuits et outils de suivi, fiches de procédure, documents de référence...) nécessaires pour se conformer au référentiel. Le déploiement du plan d'actions est en cours.

Les engagements Qual-e-pref au sein de la préfecture

La préfecture de la Martinique a choisi de s'engager sur les 3 axes suivants :

➤ **La qualité de la relation générale avec les usagers**

- 1 – nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 – nous vous accueillons avec attention et courtoisie, dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 – nous sommes à votre écoute pour progresser
- 4 – nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- 5 – nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6 – nous veillons aux espaces d'accueil et d'attente
- 7 – nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- 8 – un serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9 – nous vous informons sur le serveur vocal national dédié aux démarches sur les titres
- 10 – nous répondons à tous vos appels en limitant le temps d'attente
- 11 – nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site Internet
- 12 – nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 – nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de services numériques
- 14 – nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

- 15 – nous mettons à votre disposition un point numérique sécurisé
- 16 – nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17 – nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 – nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels d'information pour réduire nos délais
- 19 – nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- 20 – nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

➤ **La qualité en matière de délivrance des titres (hors titres étrangers)**

- 1 – vous êtes contactés en cas d'incomplétude de votre dossier
- 2 – nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- 3 – nous luttons contre la fraude organisée

➤ **La qualité des relations avec les collectivités territoriales**

- 1 – nous formulons des observations motivées dans le cadre du contrôle de légalité
- 2 – nous mettons en œuvre une démarche d'information préalable des élus en matière de contrôle budgétaire
- 3 – nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 4 – un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

L'association des usagers à la démarche

Il est possible pour les usagers de contribuer à la dynamique d'amélioration continue par 3 dispositifs :

Une procédure de suggestions/réclamations NOUVEAU

La préfecture de Martinique met en place une procédure permettant de déposer une suggestion ou une réclamation relatives à la qualité de l'accueil dans ses services :

- soit par courrier, en écrivant à l'attention du Préfet de la Martinique
- soit par courriel, en adressant une demande à reclamations@martinique.gouv.fr
- soit via le formulaire de contact du site Internet

Elle s'engage à répondre en moins de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier et de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique. Une synthèse annuelle des demandes et des mesures mises en œuvre pour y répondre sera présentée au comité des usagers des services de l'État.

La mesure de la satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont menées épisodiquement sur les conditions d'accueil des usagers. Les résultats sont analysés et les taux de satisfaction sont rendus publics, et présentés annuellement au comité des usagers des services de l'État. Une enquête en ligne est en cours depuis le ... septembre.

Le comité des usagers des services de l'État

Composé de représentants de la préfecture et des sous-préfectures, des collectivités territoriales, des associations de consommateurs, d'usagers, de personnes porteuses de handicap, des associations œuvrant dans le domaine social et de représentants des professionnels, le comité des usagers des services de l'État est une instance de consultation et d'échanges visant à enrichir la démarche qualité.

Il se réunit annuellement, sous la présidence du/de la secrétaire général.e de la préfecture. La prochaine séance est programmée le 14 octobre 2022.