



Nice, le 3 mars 2021

**COMITE TECHNIQUE
DU 25 MARS 2021**

**Bilan annuel de la démarche qualité
de la préfecture des Alpes-Maritimes
et de la sous-préfecture de Grasse
et perspectives 2021**

Pour communication aux organisations syndicales

Pièces jointes :

- compte-rendu du COPIL Qual-e-pref du 18 février 2021
- diaporama projeté en COPIL
- rétro-planning actualisé en date du 11 février 2021
- affiche Services Publics + / 9 engagements
- affiche Services Publics + / charte de résilience

1. Bilan annuel de la démarche Qual-e-pref

Un auto-diagnostic initial avait été réalisé de février à avril 2019 avec l'ensemble des services de la préfecture.

Le poste de référent qualité est resté vacant de septembre 2019 à février 2020 en raison d'un départ à la retraite.

J'ai pris mon poste de référent qualité, animateur du changement et référent fraude départemental courant mars 2020.

La démarche Qual-e-pref a été lancée dans les Alpes-Maritimes dès le mois d'avril 2020, malgré une période de confinement.

De nombreuses actions ont été réalisées depuis dans différents domaines :

1.1. Organisation et pilotage

Des réflexions ont été menées et des premiers outils ont été mis en place courant avril concernant la gestion documentaire et l'élaboration d'un plan d'actions.

Le choix des modules et des périmètres a également été validé à cette période.

Le COPIL de lancement et point d'étape s'est tenu le 30 septembre 2020 et a nécessité en amont :

- l'identification de l'instance de suivi : membres du COPIL et équipe projet ;
- l'identification des correspondants qualité ;
- l'élaboration du rétro-planning de la démarche.

Un important travail de gestion documentaire a été mis en place courant octobre avec la création d'un tableau de suivi, l'enregistrement des documents sur le réseau, l'archivage papier, des publications sur l'Intranet etc.

Une réflexion sur l'élaboration d'un tableau de bord du plan d'actions, et sa mise en œuvre, ont été menées de novembre 2020 à janvier 2021.

J'ai présenté le lancement, ainsi qu'un point d'étape de la démarche Qual-e-pref en comité technique du 26 novembre 2020.

Le COPIL du 18 février 2021 aura eu comme objectif : la présentation et validation du bilan annuel, des auto-diagnostics, du plan d'actions, des indicateurs de suivi du référentiel, ainsi qu'une présentation de la nouvelle démarche Services Publics+.

L'ensemble des points ont été validés par les participants. Un compte-rendu a été diffusé en date du 2 mars 2021.

Un bilan annuel de la démarche qualité est à l'ordre du jour du comité technique du 25 mars 2021.

Actuellement la MAPLF est en train de recruter une stagiaire de longue durée (avril à août 2021). Cette stagiaire sera principalement dédiée à la mise en œuvre de la démarche Qual-e-pref.

1.2. Communication

En termes de communication, une première information a été diffusée à l'ensemble des directeurs de la préfecture courant juin 2020. L'objectif était de les préparer au lancement de la démarche Qual-e-pref.

Des Infos qualité ont été diffusées à l'attention de l'ensemble des agents de la préfecture en juin, octobre puis décembre 2020 afin de les informer de l'état d'avancement de la démarche. Un prochain numéro est prévu courant mars 2021.

Des publications sur l'Intranet et sur l'Internet sont réalisées au fil de l'eau.

Des points réguliers sont adressés à M. le Préfet afin de lui faire valider les étapes importantes de la démarche et de le tenir informé des avancées.

Courant janvier 2021, la nouvelle démarche qualité Services Publics +, qui concernera à terme l'ensemble des services publics, a été déployée. Les premières actions ont consisté à communiquer sur les neuf engagements de la démarche et sur une charte de résilience. Des affiches ont été diffusées dans les espaces d'accueil de la préfecture et de la sous-préfecture de Grasse, ainsi que sur l'Intranet et sur l'Internet.

1.3. Formation du référent qualité

Conformément aux exigences du référentiel Qual-e-pref, mais également dans le cadre des connaissances nécessaires afin de mener à bien une démarche de labellisation qualité, j'ai participé à plusieurs formations :

- Publication Internet et Intranet (septembre 2020)
- Conduite et gestion de projets (septembre 2020)
- Séminaire qualité annuel de la DMAT (octobre 2020)
- Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap (novembre 2020).

La formation de prise de poste des référents qualité, initialement programmée en novembre 2020, puis en janvier 2021 a été annulée à plusieurs reprises en raison de la crise sanitaire. Je participerai à la prochaine session prévue à Lognes les 10 et 11 mars 2021.

En attente de formation de prise de poste, j'ai pris l'initiative d'organiser courant janvier une journée d'échange de bonnes pratiques à Marseille avec le référent qualité régional. Cette journée très intense aura permis de faire le point sur de nombreux sujets et également de gagner beaucoup de temps.

1.4. Évaluation

Des réunions de travail ont eu lieu de juin 2020 à janvier 2021 avec tous les services inclus dans le périmètre de labellisation et qui seront audités dans le cadre de la démarche Qual-e-pref.

Les objectifs de ces réunions étaient :

- actualiser l'auto-diagnostic initial
- évaluer la mise en œuvre de chaque sous-engagement
- déterminer les éléments permettant d'apporter la preuve de la réalisation de chacun des sous-engagements
- déterminer le cas échéant les actions à mettre en œuvre afin d'atteindre 100 % de réalisation des sous-engagements.

Un compte-rendu détaillé indiquant le taux de réalisation de chacun des modules a été envoyé à l'issue à chaque service. La grille d'auto-diagnostic dûment complétée a également été diffusée.

Tout ce travail a permis de réaliser une synthèse et de définir le plan d'actions de la démarche.

2. Révision du calendrier de labellisation

L'objectif initial du ministère était une labellisation de 100% des préfectures, ainsi que des sous-préfectures ayant un CERT, au 31 décembre 2021.

Cet objectif a été décalé à la fin de l'été 2022 en raison de la crise sanitaire (note du DMAT en date du 17 septembre 2020).

Dans le contexte sanitaire actuel, et suite à la demande du Préfet des Alpes-Maritimes de ne pas surcharger davantage les services, il est décidé de desserrer le calendrier de labellisation. Cela permettra également d'avoir plus de visibilité sur le suivi des indicateurs.

L'objectif initial est révisé comme suit :

- un audit commun préfecture des Alpes-Maritimes et sous-préfecture de Grasse
- audit interne en septembre 2021 (au lieu d'avril 2021)
- audit externe par l'organisme SOCOTEC en novembre 2021 (au lieu de juin 2021).

3. Étapes à venir

Les prochaines grandes étapes sont les suivantes :

- Mise en place du tableau de bord des indicateurs (mars 2021)
- Mise en place des outils de suivi (mars 2021)
- Mise en œuvre du plan d'actions par les services concernés (mars à mai 2021)
- Gestion documentaire (mars à mai 2021)
- Réalisation des enquêtes de satisfaction/mystère auprès des usagers (avril à mai 2021)
- COPIL de validation de la gestion documentaire et de la planification à venir (juin 2021)
- Organisation d'un Comité Local des Usagers (juin 2021)



Cécile LARUELLE

Référent qualité