



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE

La politique de qualité de la préfecture du Finistère



avril 2014

La préfecture du Finistère a rédigé sa politique d'accueil, concrétisant ainsi sa volonté et son engagement d'améliorer l'accueil physique, téléphonique, courrier et courriel auprès de ses usagers.

En s'engageant à respecter les 19 engagements du référentiel Marianne (3ème version, juin 2013), la préfecture implique ses services et le personnel qui participe à l'accueil du public.

LES ENGAGEMENTS :

Engagement 1 : *Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture*

Nous réalisons une fois par an une enquête afin de connaître les attentes des usagers, notamment en termes d'accessibilité de la préfecture. Une analyse est réalisée, affichée à la préfecture, publiée sur le site internet de la préfecture et des services de l'Etat et sur l'intranet et nos horaires adaptés selon nos possibilités.

Engagement 2 : *Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services et de manière systématiques lors de chaque changement :*

- l'adresse physique, l'adresse de courriel et les numéros de téléphone sont mentionnés sur tout courrier et courriel ;
- l'adresse internet du service et les démarches pouvant y être réalisées sont mises en valeur dès le premier point d'accueil afin de sensibiliser les usagers ;
- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique sont affichés à l'extérieur du bâtiment. Ils sont également détaillés sur le site internet, comme les horaires d'accueil téléphonique ;
- un plan d'accès à la préfecture est inséré sur le site internet et joint à toutes convocations ;
- les périodes de fréquentation (heures d'affluences et heures creuses) sont affichées sur écran dans le hall d'accueil et sur le site internet ;
- le temps d'attente à un guichet est estimé à partir du gestionnaire de file d'attente (pour ce qui concerne l'accueil spécifique du service des immatriculations de véhicules).

L'utilisateur trouve également :

- sur le site internet de la préfecture et des services de l'Etat du Finistère et à l'accueil :
 - des informations et documents nécessaires à la constitution et au traitement des démarches administratives,
 - les modalités de prise de rendez-vous,
 - les engagements pris sur la qualité de l'accueil.
- à l'accueil principal :
 - des informations et documents nécessaires à la constitution et au traitement des dossiers fréquemment traités (immatriculation des véhicules, droits à conduire, distinctions honorifiques, recherches dans l'intérêt des familles, associations, liquidations de stocks de commerçants),
 - deux urnes destinées à recueillir toutes suggestions ou réclamations portant sur le respect des engagements du référentiel
 - un cahier des réclamations disponible auprès des agents d'accueil général.
- à l'accueil des ressortissants étrangers :
 - des informations et documents nécessaires à la constitution et au traitement des dossiers

- fréquemment traités
- une urne destinée à recueillir toutes suggestions ou réclamations portant sur le respect des engagements du référentiel
- un cahier des réclamations disponible auprès du pré-accueil.

Les changements d'horaires ponctuels et les fermetures exceptionnelles sont communiqués par affichage, sur internet et par communiqué de presse.

Engagement 3 : Nous nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge

L'accueil physique

La présence d'agents d'accueil a pour objet de faciliter l'orientation des usagers vers le bon service et de donner les renseignements utiles à leurs démarches.

La signalétique est repérable à l'entrée des locaux et localise les bureaux ou guichets recevant du public.

Un plan des administrations implantées à Quimper est remis à l'utilisateur lorsque la démarche qu'il entreprend est à effectuer dans un autre service de l'Etat.

Un plan d'accès aux sous-préfectures, comportant leurs coordonnées, est remis à l'utilisateur lorsque la démarche qu'il entreprend est à effectuer auprès de l'un ou l'autre de ces sites.

Un guide de l'accueil physique, destiné aux agents, est consultable sur l'intranet de la préfecture, à la rubrique « labellisation Marianne ».

L'accueil téléphonique

Les standardistes disposent des documents nécessaires pour orienter les usagers.

Un guide de l'accueil téléphonique est consultable par tous sur l'intranet de la préfecture.

Un serveur vocal interactif informe l'utilisateur concernant les formalités les plus courantes (immatriculation des véhicules, permis de conduire, passeports, cartes nationales d'identité, le séjour des étrangers).

Ce serveur vocal permet également à l'utilisateur de contacter un agent du standard de la préfecture ou un agent des services d'immatriculation de véhicules, des permis de conduire ou des étrangers lors des permanences téléphoniques qui y sont assurées.

Les numéros directs des permanences téléphoniques assurées par ces services sont communiqués aux usagers.

Les courriers et courriels :

Les usagers reçoivent une réponse sur le fond à leurs courriers et courriels. En cas de nécessité, le courrier ou courriel est réorienté vers le bon service.

Engagement 4 : Nous facilitons les démarches des personnes à mobilité réduite

Des places de stationnement sont réservées aux abords immédiats de la préfecture. Un plan de ces emplacements est consultable sur le site internet de la préfecture.

Le bâtiment de la préfecture est doté d'un ascenseur (accès rue Sainte Catherine) qui permet aux usagers à mobilité réduite (personnes en fauteuil roulant, personnes souffrant de handicaps sensoriels, personnes âgées, femmes enceintes, personnes avec enfants en bas âge) d'accéder au hall de la préfecture. L'accueil des ressortissants étrangers est directement accessible aux personnes à mobilité réduite.

A leur arrivée dans le hall principal, les personnes à mobilité réduite sont prises en charge par les agents d'accueil général qui les guident et les orientent pour leur permettre d'accomplir leur

démarche dans les meilleures conditions.

Engagement 5 : Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Les agents de la préfecture sont sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté. En outre, les agents d'accueil suivent une formation d'accueil qui comprend un volet relatif aux personnes en difficulté.

Ils savent adapter leur comportement en apportant leur aide et au besoin accompagnent les usagers jusqu'au service concerné par leur démarche.

Pour les usagers ne maîtrisant pas la langue française, en cas de besoin, il est fait appel aux agents volontaires de la préfecture dont la liste figure sur l'intranet de la préfecture, à la rubrique « labellisation Marianne » pour assurer des traductions en anglais.

Un marquage podo-tactyle permet aux usagers mal-voyants de se repérer pour se diriger vers l'accueil général de la préfecture ou le pré-accueil des étrangers où ils sont pris en charge pour être orientés vers le bon service.

Engagement 6 : Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur

Les agents chargés de l'accueil font preuve d'écoute et de courtoisie en utilisant des formules de politesse adaptées.

Ils bénéficient d'une formation spécifique concernant l'accueil du public.

Les agents en contact direct avec le public sont identifiés par un chevalet (ou un badge) mentionnant leur nom. Les courriers et courriels précisent également le nom de l'interlocuteur et du service. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée.

Les dispositions légales sur l'anonymat des agents (loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations) s'appliquent toutefois aux agents du service des étrangers.

Un guide de l'accueil physique, destiné aux agents, est consultable sur l'intranet de la préfecture, à la rubrique « labellisation Marianne ».

Engagement 7 : Nous facilitons la constitution de vos dossiers

L'utilisateur peut en un seul contact disposer d'une information complète, lisible et à jour, afin d'avoir une visibilité, sur l'ensemble des étapes, des documents nécessaires et une idée des délais.

Les documents remis aux usagers par les agents d'accueil général ou du pré-accueil des étrangers sont listés et mis à jour dans un délai de huit jours à compter de toute modification liée notamment à de nouvelles dispositions réglementaires.

S'agissant des immatriculations de véhicules, des formulaires sont disponibles sur des comptoirs spécifiques dans le hall d'accueil. Ils sont complétés d'une notice explicative.

Ils sont également disponibles sur notre site internet où des liens vers des sites institutionnels complètent l'information.

Les agents d'accueil sont sensibilisés et formés pour aider les usagers dans la constitution de leurs dossiers pour les opérations courantes.

Engagement 8 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Deux bornes de délivrance de certificat de situation (non-gage) sont à la disposition des usagers dans le hall d'accueil général et dans celui des immatriculations de véhicule.

Des gestionnaires de file d'attente sont en place pour les usagers qui se rendent au service

d'immatriculation des véhicules ou au pré-accueil des étrangers.

En libre service, les usagers disposent, dans le hall principal, de sièges, d'une fontaine à eau, d'un espace enfant et d'un photocopieur-monnayeur.

Une table à langer est à disposition du public, accessible dans les toilettes pour personnes à mobilité réduite.

L'accueil des étrangers met à la disposition des usagers des sièges, une fontaine à eau et un photocopieur

Les espaces d'accueil sont quotidiennement nettoyés ainsi que toutes les zones accessibles au public. Les agents d'accueil sont chargés de signaler les problèmes éventuels qui surviendraient sur les équipements.

Engagement 9 : Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels

Les courriers respectent la charte graphique en vigueur. Les indications sur les courriers et courriels permettent d'identifier clairement le correspondant et les informations nécessaires sur l'entité qui traite la demande.

Un guide de rédaction administrative et un lexique administratif destinés aux agents sont disponibles sur l'intranet.

Engagement 10 : Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés

Le périmètre des courriers concernés par cet engagement est le suivant :

« *Tous les courriers et les courriels reçus en préfecture concernant :*

- *les conditions d'accès et d'accueil à la préfecture (horaires d'ouverture),*
- *les différentes démarches à accomplir auprès des services de la préfecture,*
- *les demandes relatives aux pièces requises pour accomplir ces formalités administratives,*
- *les réclamations ou suggestions d'amélioration du service rendu aux usagers.*

Sont exclus du périmètre de labellisation Marianne les courriels et les courriers qui ne sont pas de portée générale et traitent d'une procédure administrative en cours ».

Un tableau de suivi mesure le délai de réponse. Les données mensuelles sont recueillies et analysées par directions. En cas de dépassement constaté du délai de réponse, une analyse est faite en liaison avec les services pour réduire le délai.

Engagement 11 : Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés

L'engagement porte sur les courriels recueillis dans la boîte fonctionnelle de la préfecture et dans les directions (boîtes personnelles et fonctionnelles) et exprimant une demande, une réclamation ou une suggestion. Le périmètre et le suivi sont identiques à l'engagement 10.

Engagement 12 : Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons

La préfecture assure l'accueil téléphonique (02 98 76 29 29) des quatre sites préfectoraux (préfecture et sous-préfectures). Un serveur vocal interactif assure un pré-accueil et propose deux (heures et jours non ouvrés) ou trois choix à l'utilisateur (heures et jours ouvrés), à savoir :

Choix 1 : accès à un serveur d'informations disponible 24h/24h.

Choix 2 : accès directs aux services de délivrance des titres (SIV, permis, CNI, Etrangers, etc ..). Ce choix est proposé aux heures d'ouvertures des services et l'utilisateur est guidé pour atteindre le service

souhaité.

Choix 3 : accès au standard de la préfecture. Ce choix est disponible 24h/24h.

Les appels directs dans les services par sélection directe à l'arrivée (SDA) sont pris en charge par les agents conformément à un guide d'accueil téléphonique qui est à disposition sur l'intranet pour une sensibilisation à la bonne utilisation du téléphone (accueil, renseignement, transfert, etc...).

Pour compléter ce dispositif et pour bien s'assurer de sa pertinence, des relevés mensuels sont adressés aux directions à toutes fins de suivi d'indicateurs pertinents (taux d'appels perdus, pourcentage d'appels sans décroché avant cinq sonneries, ...). En fonction des éléments statistiques recueillis, des actions correctives sont conduites (sensibilisation, rappel des engagements, adaptation de l'accueil dans les services, ...).

De plus, le standard téléphonique de la préfecture du Finistère assure la permanence régionale, dans le cadre de la mutualisation des standards, pour le compte des quatre préfectures de la région Bretagne, les nuits, week-ends et jours fériés.

En dehors des heures d'ouverture, le serveur vocal interactif donne les informations d'horaires d'ouverture et [l'adresse du site internet](#).

Engagement 13 : *Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements*

Toute suggestion ou réclamation écrite parvenue par courrier, courriel ou déposée dans les urnes « Marianne » dans le hall d'accueil ou dans le cahier des réclamations à disposition auprès des agents d'accueil général, portant sur le référentiel Marianne, fait l'objet d'une réponse écrite dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Le terme « suggestion » vise tout écrit proposant des améliorations portant sur le référentiel Marianne.

Le terme de « réclamation » vise tout écrit manifestant une observation, un mécontentement portant sur le respect des engagements du référentiel Marianne.

Un tableau de suivi établi le nombre de suggestions, de réclamations et les délais de réponse afin de permettre leur exploitation et leur mise en œuvre éventuelle

Engagement 14 : *Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats*

Une enquête portant sur la satisfaction et les attentes des usagers est réalisée chaque année.

Les résultats sont analysés et des actions d'amélioration peuvent découler de cette enquête.

Une communication de ces résultats est faite à destination des usagers et des agents de la préfecture par affichage dans les halls d'accueil, sur l'intranet et le site internet.

Engagement 15 : *Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel*

Un comité stratégique a été constitué, chargé du pilotage de la labellisation ;

Un référent « labellisation Marianne » chargé de mener la procédure de labellisation et d'assurer le respect de la politique d'accueil a été désigné au sein de la préfecture ;

Des groupes de travail (ateliers « accueil physique », « accueil téléphonique », « courrier-courriel ») composés d'agents volontaires de la préfecture, prennent une part active dans l'élaboration du plan

d'actions d'amélioration, des guides d'accueil physique et d'accueil téléphonique, des fiches de procédures et la mise en œuvre des actions retenues.

L'ensemble des encadrants a été réuni au démarrage et en fin de procédure de labellisation.

Les agents d'accueil physique sont réunis mensuellement durant la procédure de labellisation pour être associés à la démarche.

Sur l'intranet de la préfecture, une rubrique dédiée à la labellisation Marianne est accessible par tous les agents de la préfecture.

Les agents ont été informés qu'ils peuvent émettre leurs suggestions, notamment en complétant les fiches à leur disposition dans les halls.

Engagement 16 : Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers

Les documents servant à la mise en œuvre du référentiel Marianne sont répertoriés et organisés dans une base documentaire à disposition du personnel et font l'objet d'une mise à jour régulière.

Engagement 17 : Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements

Afin de veiller au respect des engagements du présent référentiel, des indicateurs sont définis pour le suivi des délais de réponse aux courriers, courriels, suggestions et réclamations et décroché téléphonique en moins de 5 sonneries. Ces indicateurs sont suivis mensuellement.

Engagement 18 : Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue

La préfecture réalise une auto-évaluation annuelle qui couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel et qui permet d'identifier ses faiblesses et de s'améliorer. Cette auto-évaluation implique la consultation et la participation des agents, qui ont la possibilité de partager leurs observations pour améliorer la qualité de la relation de service en interne.

Les résultats de cette évaluation se traduisent par l'orientation de la politique de formation.

Engagement 19 : Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

Un bilan annuel des actions menées au regard de la labellisation Marianne est élaboré par le Référent Marianne.

Il a pour objet d'analyser le respect des engagements à partir des éléments à disposition (les indicateurs, les enquêtes de satisfaction, les auto-évaluations, les suggestions et les réclamations, les évolutions réglementaires, les actions d'amélioration entreprises) et de fixer de nouveaux objectifs et les moyens associés (ex : formation) pour l'année à venir.

Ce bilan est présenté au comité technique après avoir été présenté au comité stratégique « labellisation Marianne » qui décide des nouvelles actions à mettre en place.