

# Politique qualité de l'accueil

Préfecture de Mayotte

Mai 2015

## **SOMMAIRE**

### **1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

- 1.1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE**
- 1.2. PÉRIMÈTRE DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE À LA PRÉFECTURE**
- 1.3. LA DÉMARCHE MARIANNE, AIGUILLON DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**
- 1.4. LES MODALITÉS DE COMMUNICATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

### **2. CARACTÉRISTIQUES DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

- 2.1. LES PROCÉDURES DE LA PRÉFECTURE PERMETTENT DE RESPECTER LES 19 ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE**
- 2.2. L'ORGANISATION INTERNE DU SITE PERMET DE GARANTIR LE RESPECT DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

### **3. AMÉLIORATION CONTINUE ET ACCUEIL**

La politique de la qualité de l'accueil de la préfecture de Mayotte se manifeste à travers l'engagement du Préfet et de ses équipes de respecter le label Marianne. Composé de 19 engagements, couvrant à la fois l'accueil physique et téléphonique, mais aussi le soin que nous portons dans les réponses faites aux usagers par courrier et par courriel, j'ai tenu à ce que la préfecture de Mayotte entre dans ce dispositif qualité.

Je considère qu'il s'agit là d'une opportunité dont l'ensemble des agents de la préfecture s'est saisie afin de moderniser nos pratiques et d'améliorer le service rendu au public.

Au-delà de la labellisation Marianne, je tiens à souligner l'importance d'ancrer la préfecture dans les démarches qualité impulsées par le ministère de l'intérieur, avec une volonté d'amélioration continue de notre relation avec l'utilisateur et en faveur d'un service public réactif, lisible et efficace.

Seymour MORSY

## **1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

---

### **1.1. Objectifs généraux de la politique qualité de la préfecture**

Le site de la préfecture de Mamoudzou est une administration ouverte sur l'extérieur et au contact permanent de multiples catégories d'usagers : association, étrangers, fournisseurs, entrepreneurs, élus... Elle se doit d'offrir l'image d'une administration accueillante, moderne et efficace au service des usagers.

Cette politique volontariste visant à valoriser la qualité des prestations fournies et à améliorer l'accueil s'articule autour d'actions liées à :

- l'accueil physique des usagers ;
- leur accueil téléphonique ;
- la gestion optimisée des courriers et courriels ;
- l'accueil et l'information des usagers au travers du site internet mais aussi de tout autre moyen de communication ;
- l'organisation relative à la gestion des réclamations et à l'amélioration continue.

Il s'agira donc, qu'à tout instant, l'ensemble du personnel soit à l'écoute de l'utilisateur et mobilisé pour favoriser l'amélioration des prestations proposées. L'accueil, sous toutes ses formes, doit être placé sous le signe de la confiance, du respect, de la tolérance et de l'efficacité.

La préfecture s'engage à s'adapter en permanence aux besoins des usagers dans la limite des textes en vigueur.

### **1.2. Périmètre du référentiel Marianne à la préfecture**

Le référentiel Marianne est composé de divers engagements permettant de délivrer un service public de qualité en matière de l'accueil de nos usagers. La préfecture étant divisée en deux sites, l'un à Mamoudzou en Grande-Terre, l'autre à Dzaoudzi en Petite-Terre, seul le site de Mamoudzou se trouve dans le périmètre Marianne. En effet, le site de Dzaoudzi (cabinet du préfet) ne reçoit pas de public.

Au sein du site de Mamoudzou, la volonté du préfet est d'intégrer dans le périmètre du référentiel Marianne tous les sites accueillant du public. Sont par conséquent tenus de respecter les engagements Marianne les services suivants :

- Secrétariat général :
  - o direction des relations avec les collectivités locales ;
  - o direction de l'immigration, de l'intégration et de la citoyenneté ;
  - o direction des ressources et de la coordination interministérielle, plus particulièrement le centre des services partagés interministériel (plateforme CHORUS)
- Secrétariat général pour les affaires régionales.

### **1.3. La démarche Marianne, aiguillon de la politique qualité de l'accueil**

Depuis le premier trimestre 2013, un processus d'amélioration de la qualité de l'accueil a été mis en place. La préfecture de Mayotte a fait le choix de se conformer aux exigences du label Marianne. La mise en œuvre de la démarche prévoit :

- la délimitation d'un périmètre de travail (accueil de premier niveau et services recevant du public) ;
- l'identification des dysfonctionnements et de leurs causes ;
- l'élaboration d'un plan d'actions visant à l'amélioration des difficultés rencontrées ;
- la réalisation concrète d'actions correctives afin de réaliser un saut qualitatif dans les divers canaux d'accueil.

Sur cette base, plusieurs actions ont été réalisées :

- le contrôleur de gestion a vu ses attributions s'élargir au suivi des démarches qualité ; une lettre de mission signée par le secrétaire général a confié au responsable qualité la responsabilité de la démarche Marianne ;
- une note de sensibilisation du préfet sur le déploiement du label Marianne a été adressée à tous les personnels le 4 mars 2013 ;
- quatre groupes de travail portant respectivement sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique, le site internet et le traitement des courriers/courriels ont été constitués. Ils se réunissent à périodicité hebdomadaire et dégagent des plans d'action permettant d'atteindre les 19 engagements du label Marianne.

**L'organisme indépendant LNE délivre l'attestation de labellisation Marianne à la préfecture de Mayotte en juillet 2013.** Un audit de suivi a été réalisé à mi-parcours, les 15 et 16 janvier 2015 par le même organisme.

**La politique qualité de l'accueil définie dans le présent document est le fruit d'une réflexion collective et d'un engagement de l'ensemble du personnel en faveur d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service aux usagers.**

#### **1.4. Les modalités de communication de la politique qualité de l'accueil**

En interne, la communication relative à la démarche qualité de l'accueil a été faite dans le cadre de réunions organisées avec les responsables du site et les fonctionnaires des services directement impliqués dans la démarche. À cette occasion, l'objet du projet leur a été exposé en vue de susciter l'investissement de chacun sur les objectifs à atteindre.

Ce document est mis à disposition de tous les agents sur le serveur commun « tous service » et sur le site <http://www.mayotte.pref.gouv.fr>.

Lors des réunions annuelles présentant les avancées en matière d'accueil, la politique qualité sera revue par l'ensemble des agents, et revalidée par le préfet.

En ce qui concerne la communication vers l'extérieur, des enquêtes usagers ont été mises en place afin de recueillir les observations des usagers sur le fonctionnement de l'accueil.

## **2. CARACTÉRISTIQUES DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

---

### **2.1. Les procédures de la préfecture permettent de respecter les 19 engagements du référentiel Marianne**

La politique qualité de l'accueil couvre ce périmètre pour l'accueil physique et téléphonique, les sollicitations par courrier et par courriel.

Les réflexions conduites en atelier ont permis de dégager des axes d'amélioration et des actions concrètes pour améliorer l'atteinte des engagements Marianne. Des indicateurs de suivi de la performance de l'accueil ont également été sélectionnés de façon à progresser constamment dans la prise en charge des usagers.

### **2.2. L'organisation interne du site permet de garantir le respect de la démarche qualité de l'accueil**

La fonction accueil du site de la préfecture de Mayotte est structurée de la manière suivante :

- pilotage de l'accueil référentiel Marianne : le référent qualité ;
- accueil physique : le chef du service des moyens et de la coordination interministérielle et le chef du service de l'immigration et de l'intégration ;
- accueil téléphonique : le chef du service des systèmes d'information et de communication ;
- service courrier/courriel : le chef du service des moyens et de la coordination interministérielle ;
- site internet : le chef du bureau de la communication interministérielle.

## **3. AMÉLIORATION CONTINUE ET QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

---

L'accueil à la préfecture s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue basée sur un suivi d'indicateurs de la qualité de l'accueil et du recueil du retour des usagers.

Chaque année, le référent qualité réunit l'équipe d'amélioration de l'accueil à la suite de la mise à jour du tableau de bord. L'équipe de l'amélioration de l'accueil constate la qualité actuelle de l'accueil et le niveau de réalisation du plan d'actions. Elle identifie également les difficultés, propose des solutions potentielles et intègre des actions complémentaires d'amélioration de l'accueil dans le plan d'actions. Les décisions de cette réunion sont communiquées à l'ensemble des agents d'accueil.