

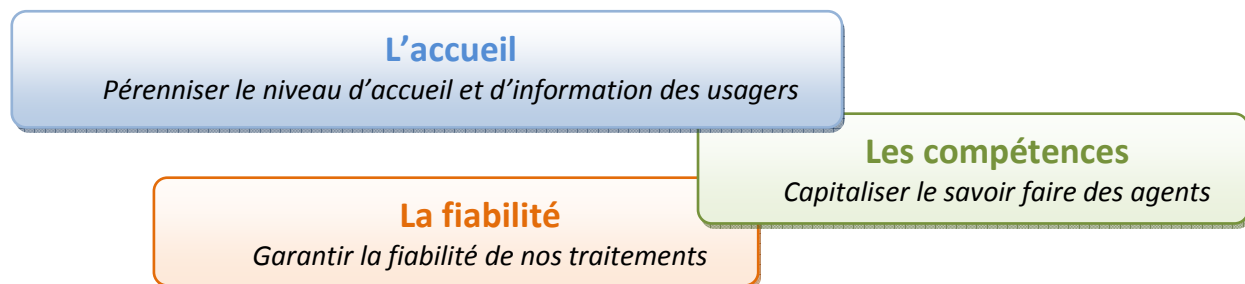
Politique Qualité 2015

Direction de la police générale – Préfecture de Police

La Direction de la Police générale (DPG) reçoit chaque année près de **2 millions d'usagers**, pour des démarches liées à la délivrance de titres (CNI, passeports, titres de séjours, certificats d'immatriculation, permis de conduire...), à l'obtention de la nationalité française ou à l'obtention d'autorisations administratives (port d'armes pour les convoyeurs de fonds...). Les usagers sont reçus dans **24 sites différents**, répartis sur **tout le territoire parisien**.

Depuis le 1^{er} juin 2013, nous avons mis en place une politique qualité exigeante afin de satisfaire au mieux les besoins des usagers, fondée sur le référentiel Qualipref 2. A l'issue d'une série d'audits menés de 2013 à 2015, nous avons obtenu **le label Qualipref 2** pour l'ensemble des démarches liées à l'accueil du public, soit près de **98%** de notre activité.

Dans ce contexte, la **qualité des prestations** est un enjeu fondamental. Nous avons défini notre politique qualité autour de **trois axes majeurs** :



Nous nous sommes ainsi engagés, ensemble, dans une dynamique visant à garantir **une amélioration constante** de la qualité de nos prestations.

* * *

Le plan d'action pour 2015

La démarche qualité doit depuis le 18 février 2015 répondre aux exigences **d'un nouveau référentiel, Qualipref 2.0**, qui encourage notamment le développement d'une offre de **services numériques** et la **limitation des temps d'attente** des usagers. Le périmètre des activités labellisées sera par ailleurs **étendu au 4^{ème} bureau** dans le cadre de la délivrance des autorisations de port et détention d'armes pour les convoyeurs de fonds (module 4, polices administratives). Il convient enfin de **consolider les actions entreprises** en vue du respect de certains engagements, notamment en termes d'accueil téléphonique, de formation des agents, et d'accueil physique à la caserne Cité (Immocité).

× **Les réseaux sociaux (optionnel en 2015, obligatoire en 2016)**

La DPG a d'ores et déjà engagé des actions en matière de communication sur les réseaux sociaux, en liaison avec le département internet et multimédia (DIM) du cabinet du Préfet. Une procédure va être élaborée entre le DIM et la DPG afin de formaliser les actions de chacun des acteurs et de définir une politique qui permette de répondre aux engagements définis par Qualipref 2.0.

× **L'utilisation du SMS (optionnel en 2015, obligatoire en 2016)**

Le SMS est utilisé par la DPG pour signaler aux usagers l'état d'avancement de certaines démarches : mise à disposition d'un passeport, d'un permis de conduire, d'un certificat d'immatriculation...il convient de développer encore cet usage notamment pour la SDAE.

× *Limitation des temps d'attente (optionnel en 2015, obligatoire en 2016)*

Les bureaux les plus sollicités sont équipés de gestionnaires de files d'attentes (GFA). Ces outils doivent permettre de mesurer les temps d'attente selon les démarches, et de mettre en place des stratégies en salle pour limiter cette attente (guichets pour démarches rapides, ouvertures de guichets spécifiques selon la nature des démarches en attente...). Un guide d'utilisation du GFA ainsi que des formations spécifiques doivent être mis en place avant la fin de l'année afin d'optimiser ce dispositif.

× *L'accueil téléphonique*

L'accueil téléphonique constitue un défi quotidien pour la DPG, compte tenu du volume des appels et du périmètre des compétences. Il faut poursuivre les efforts entrepris en ce sens en travaillant notamment sur la définition des indicateurs pour mesurer la qualité du service rendu. Une fiche de procédure doit permettre aux bureaux de définir simplement leur taux d'appels perdus, et de fixer des objectifs en ce sens. La fiabilité de l'information est également un élément indispensable, aussi faut-il être en mesure de procéder aux mises à jour nécessaires sur les SVI pour que ces derniers soient efficaces. Il convient donc de définir une procédure à cette fin.

× *Immo-Cité*

Le projet de réaménagement de l'accueil du public à la caserne Cité vise à **améliorer les conditions d'accueil des usagers**. Il faut veiller à ce qu'il intègre pleinement les engagements liés à Qualipref 2.0, notamment en matière de signalétique, d'aménagement des espaces pour permettre par exemple l'installation de services pour les usagers (photocopie, cabine de photographie, distributeur de boissons...) ou de dispositifs pour gérer les flux et l'attente en salle (écrans GFA, guides files, présentoirs et panneaux d'affichage...).

× *La formation*

Près de **1000 agents** sont concernés par les engagements Qualipref 2.0 liés à la formation. Cet aspect est un enjeu considérable pour la DPG compte tenu de ses effectifs. Les efforts entrepris à ce jour ont permis de sensibiliser l'ensemble des bureaux, notamment pour répondre à l'obligation **d'une formation à l'accueil pour chaque agent sur un cycle de quatre ans**. Deux fiches de procédure vont permettre de formaliser le processus de formation.

× *La lutte contre la fraude*

Garantir à l'usager que le titre, la décision qui lui est donné a fait l'objet d'une **instruction fiabilisée**, gage d'intégrité et de valeur de ces derniers. Des formateurs relais fraude seront désignés pour garantir une **formation continue** des agents. Des actions de sensibilisation à la **déontologie** seront poursuivies par le référent fraude de la direction.

Tous ces thèmes vont ainsi constituer la feuille de route de la politique qualité de la DPG pour l'année 2015. Tous les Sous-directeurs, chefs de bureaux, adjoints et collaborateurs sont au cœur du dispositif qualité : la traduction des engagements du référentiel en actions concrètes dépend de chacun d'entre nous.

Le Directeur de la police générale

Cyrille MAILLET

