
 <p>PRÉFET DU NORD <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p>Politique et pilotage de la démarche qualité</p>	
<p>Objectif : Définir les responsabilités en matière de qualité Déploiement Qual-e-Pref</p>		<p>MAJ :20/05/22</p>
<p>Date création 03/09/21</p>	<p>Auteur(e) : Sylvie Bordeau-Mura</p>	<p>Vérifiée par : NC</p>
<p>Acteurs-Intervenants : Tout agent dont l'activité à une incidence sur le respect des engagements du référentiel Qual-e-Pref</p>		

Contexte : Le déploiement du référentiel Qual-e-pref et la perspective de la labellisation nécessite de préciser les responsabilités de chaque acteur de la démarche qualité, l'organisation des comités de pilotage et les canaux d'information.

I. Acteurs et référents qualité

Fonction		Nom
Secrétaire générale	Gouvernance	Fabienne Decottignies
Secrétaire Générale Adjointe	Gouvernance	Amélie Puccinelli
SGC59- Mission qualité et performance	Pilotage/ Déploiement	Sylvie Bordeau-Mura - Référent qualité
Référents Qual-e-pref :	Module	Nom
Direction de la coordination des politiques interministérielles	Module 1	Stéphanie Genevois, Remy Defresnnes
Direction de l'immigration et de l'intégration	Module 1	Zohra Bouattou, Nathalie Lech, Samuel Tostain
Direction de la Réglementation et de la Citoyenneté	Module 1	Charles Brady Julie Laurain
	Module 2	Fabienne Gautier - Eric Nowacki
Direction des sécurités - Bureau de la planification et de la gestion opérationnelle de crise	Module 7	Marie Nicodeme - Laura-Eva Ginet
Service Régional de la Communication Interministérielle	Module 7	Charlotte Duflos – Ines Maurer
SGC59- Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication du Nord-Standard	Module 1	M. Ammar Khodja - M. Serrure
SGC59- Service des ressources humaines – section concours et recrutement	Module 1	Jamila Ajuau – Ludivine Noir

II. Organisation des comités de pilotages

Le Comité assure la mise en œuvre et le suivi du déploiement du référentiel Qual-e-pref. C'est l'instance de concertation et de propositions compétent. Il est présidé par la secrétaire générale adjointe.

Il se réunit plusieurs fois par an et traite des sujets suivants :

- Présentation des résultats des engagements de service ;
- Définition d'un plan d'action ;
- Recueil des avis et propositions des services membres du COPIL.

La réunion est préparée par la cheffe de la mission qualité et performance du SGC59, elle propose l'ordre du jour validé par la secrétaire générale adjointe.

Une convocation électronique est transmise à chacun des membres du COPIL. La réunion est présidée par la Secrétaire générale adjointe de la préfecture ou son représentant. Le secrétariat du COPIL est assuré par les membres de la mission qualité et performance. Le compte-rendu de chaque réunion est mis en ligne sur l'intranet de la préfecture

<http://nord.pref.mi/ezp/index.php/SGCD/Mission-Qualites-et-Performance/Les-demarches-qualites/Les-outils-qualite>

III. Les missions du référent qualité

La cheffe de mission qualité et performance, référent qualité assure les missions suivantes :

- gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de qualité ;
- évaluation de la qualité de l'accueil ;
- gestion des auto-évaluations et des enquêtes ;
- préparation des bilans annuels ;
- élaboration et suivi des plans d'actions ;
- présentation des avancées des projets au COPIL.
- diffusion des guides et procédures
- communication sur le projet de déploiement

IV. Informer les agents des engagements Qual-e-pref

Les engagements Qual-e-pref sont disponibles sur l'intranet de la préfecture dans la rubrique

<http://nord.pref.mi/ezp/index.php/SGCD/Mission-Qualites-et-Performance/Les-demarches-qualites/Qual-e-pref>

Mise en ligne également :

- du référentiel
- des bonnes pratiques de l'accueil
- des résultats de l'enquête de satisfaction
- des résultats des auto-évaluations
- des résultats des indicateurs de mesure
- du plan d'action
- des dépliant d'information et de tout autre document utile.