|  |  |
| --- | --- |
| **Date : Février 2024** | **Établissement : LGT Montaigne** |

|  |
| --- |
| **TD : La préfecture, un acteur prépondérant dans la politique de la ville****Participation à une démarche qualité- référentiel Qual-e-pref** |

Pj : Diaporama Capsules ou vidéos

 Article de presse Mur virtuel Autre

BTS 2 BC2 2023/2024

Partie Démarche Qualité

**La préfecture, un acteur prépondérant dans la politique de la ville**

**Participation à une démarche qualité- référentiel Qual-e-pref**

Compétences travaillées :

**2.2 Participer à la mise en œuvre d’une démarche qualité.**

🡪 Repérage et étude des points forts et points à améliorer

🡪 Repérage des écarts par rapport à une norme

🡪 Propositions de solutions d’amélioration

Contexte professionnel :

La politique de la ville est mise en place par les pouvoirs publics afin de revaloriser les zones urbaines en difficulté et réduire les inégalités entre les territoires. Cette politique recouvre une grande diversité d’interventions qui complètent les politiques de droit commun (éducation, logement, action sociale…). La politique de la ville est partenariale (mobilisation des organismes publics, dont les collectivités territoriales et la participation des habitants) pour agir sur tous les leviers à la fois : développement social et culturel, revitalisation économique, emploi, rénovation urbaine et amélioration du cadre de vie, sécurité, citoyenneté et prévention de la délinquance, santé…Les interventions sont ciblées sur les territoires les plus en difficulté repérés notamment grâce à des indicateurs économiques et sociaux. La préfecture est en un financeur important. Elle est aussi une structure, aux services des usagers.

Vous travaillez à la préfecture de Perpignan (Pyrénées orientales), auprès de Mme SORIANO, référente qualité. Vous participez à la mise en œuvre d’une démarche qualité. Dans un premier temps vous devez prendre connaissance de la stratégie mise en place par la préfecture et vous familiarisez avec le référentiel utilisé. Dans un second temps, vous exploiterez les audits réalisés dans l’objectif de proposer des solutions d’amélioration, aux problèmes identifiés.

Dossier professionnel :

* Organigramme Préfecture Pyrénées Orientales
* Politique qualité prefecture des Pyrénées orientales
* Rapports d’audits (interne, externe)
* Référentiel Qual-e-pref
* Diaporama réunion comité local des usagers

**Activité 1 : Quelle stratégie est développée ?**

*Activité à réaliser seul. (Durée approximative : 2h)*

1. Montrer que la préfecture des Pyrénées Orientales situe son action dans une démarche d’amélioration continue de la qualité.
2. Identifier les principaux axes de travail qui ont été définis, par le responsable du secrétariat général.
3. Montrer que la démarche qualité entreprise est l’affaire de tous.
4. Montrer que la démarche qualité s’apparente à une démarche de projet, en situant les différents documents ressources dans la démarche.

**Activité 2 : En quoi consiste le référentiel qualité « Qual-e-pref » utilisé ?**

*Activité à réaliser seul. (Durée approximative : 1h)*

1. Relever les objectifs de ce référentiel.
2. Présenter son organisation.
3. Identifier les différents thèmes présents dans le module 1.
4. Relever 2 critères permettant d’évaluer la qualité de la délivrance des titres (hors titres étrangers).
5. Expliquer comment l’obtention du label peut être valorisé, par la préfecture.

**Activité 3 : Comment l’évaluation de la qualité a -t-elle été réalisée, à Perpignan ?**

*Activité à réaliser par groupe de 2/3. (Durée approximative 3h)*

1. Comparer (points communs/différences) les 2 rapports d’audit sur le fond (organisation du contenu, contenu…) et sur la forme (présentation, mise en forme, nombre de page…)
2. Identifier l’organisme ayant réalisée la certification.
3. Présenter le document « Comité local des usagers », et situer le dans le contexte de la démarche qualité mise en place.
4. Dans l’audit interne :
	1. Analyser les commentaires relatifs à l’évaluation du site internet, vous en dégagerez les points forts et les points faibles.
	2. Proposer une ou plusieurs solutions pour améliorer la satisfaction des usagers, dans l’utilisation du site internet.
	3. Justifier la mise en place d’actions correctives à la suite des enquêtes de satisfaction.
5. Rechercher sur internet si la préfecture a obtenu ce label. Justifier votre réponse.
6. Télécharger le document indiquant la décision prise.