

1.3

DÉMARCHE QUALITÉ



V

1. DÉMARCHE QUALITÉ

1.3



La politique du pays en matière de modernisation du service public polynésien a notamment pour ambition d'améliorer de manière continue la qualité de service offerte aux usagers et la performance de ses entités administratives publiques.

Dans le cadre des missions de la direction de la modernisation et des réformes de l'administration DMRA et du projet « Qualité » qu'elle pilote, les activités suivantes ont été réalisées ou poursuivies en 2023 :

Label Qualité des services publics polynésiens

Le projet a été initié par la construction de son référentiel, en juin 2023.

En juin, un séminaire et 7 ateliers avec les correspondants qualité en mode Design thinking :

- Taux de participation : 75%
- 114 participants au total
- Méthode : pour se mettre dans la peau de l'utilisateur particulier, professionnel et agent de l'administration, les participants ont utilisé la carte d'empathie et le personas.
- Thèmes identifiés à inscrire dans le référentiel : Accueil - Accessibilité - Information - Orientation - Accompagnement - Écoute - Management - Organisation - Amélioration continue

Du 12 octobre au 12 novembre, une consultation citoyenne en ligne :

- 400 répondants, dont 371 des îles du vent et 53% des agents de l'administration
- Plus de 85% souhaitent un label qui :
 - Contient des engagements pour apporter une réponse aux attentes des usagers, afin d'avoir le bon service, au bon endroit au bon moment.
 - Est adapté aux spécificités du territoire. Il tient compte des situations des usagers et des moyens de l'administration.
 - Doit permettre de répondre aux attentes des acteurs décisionnels pour identifier leurs priorités d'action et apporter de la qualité à leur action.
 - Doit être un outil de l'administration pour assurer l'efficacité de son organisation et pour l'aider à s'améliorer.

Les actions de construction se poursuivent, l'objectif étant d'obtenir le référentiel en avril 2024.

Sensibilisation et formation des agents publics en gestion de la qualité

En 2023, un agent (hors correspondants qualité) a suivi le parcours de formation de management de la qualité (de la sensibilisation à l'évaluation des risques) et un agent a suivi la formation sur l'évaluation des risques.

Animation du réseau de correspondants Qualité

Afin de dynamiser la mise en place de la démarche qualité au sein des entités administratives, il a été demandé aux correspondants qualité de produire des éléments structurants l'amélioration continue de la qualité de service public rendu aux usagers et la maîtrise de leurs activités.

Ces éléments concernent le programme et le bilan des actions pour 2023, l'organigramme et la cartographie des processus de l'entité, les démarches d'évaluation de la satisfaction des usagers ou des agents.

Ainsi, on constate un faible taux d'entités ayant initié la démarche.





Début 2023 : 83 correspondants identifiés

Fin 2023 : 98 correspondants identifiés

Intégration des Correspondants Qualité des EPIC en avril - mai 2023. Seul l'OPT n'a pas communiqué la désignation de son CQ.



	La planification de la mise en œuvre de votre système de management de la qualité	L'organigramme de votre entité administrative	L'analyse 2022 du suivi de votre (vos) borne(s) de satisfaction	La cartographie de vos processus	Les différentes enquêtes de satisfaction réalisées par vos entités ainsi que les résultats, les objectifs définis pour s'améliorer et les plans d'action mis en œuvre pour atteindre vos objectifs	Le bilan des actions relatives à la mise en œuvre de votre SMQ.
Nb de services adm	DJS, DMRA, DSP, SAS, SDT, SEFI, SG CESEC	ART, CAU, DBS, DCP, DGAE, DGRH, DJS, DMRA DPAM, DSCEN, DSFE, DSP, DPE, SDT, SEFI, SG-CESEC, SPJP,	DBS, DJS, DSFE, SEFI	ARASS, CAPL, CAU, CDE, DAF, DAIE, DBS, DCP, DDC, DGAE, DGRH, DHV, DJS, DMRA, DPAM, DPDJ, DPE, DSP, IUSPF, REC, SAS, SEFI, SG-CESEC, SPJP	CAU, DSP, SAS, SPJP	DSP, DMRA
% services adm	14%	33%		41%	8%	2%
Nb d'êts publics	CFPA, IIME,	CFPA, IIME		CAPF, CFPA, IIME	CFPA, IIME, SEFI	CFPA, DGAE
% ets publics	12.5%	8%		12,5%	8%	4%
Total d'entités	10	19	4	27	7	4

L'accompagnement des correspondants dans leur projet de mise en œuvre et de déploiement de leur système de management de la qualité

7 entités administratives (CAPF, CDE, DDC, DGRH, DJS, DSFE et SDE) ont bénéficié d'accompagnement et d'assistance dans la construction de la démarche entre mai et novembre 2023.

Les bornes de satisfaction

L'évaluation de la satisfaction des usagers est essentielle à la transformation publique pour aider à fixer les orientations à prendre, prioriser les actions à mettre en œuvre mais également en mesurer l'efficacité.

Depuis décembre 2020, un dispositif mesurant la satisfaction des usagers a été mis à disposition des entités volontaires, une borne "SMILIO" sur laquelle l'utilisateur est invité à exprimer son niveau de satisfaction à partir de 10 critères étudiés lors de l'enquête de satisfaction menée en 2019 et 2022 au rythme d'une question par mois, chaque entité disposant de deux questions supplémentaires au regard des actions spécifiques menées dans l'année.

Après la mise à disposition en 2021 de 10 bornes de satisfaction dans les sites les plus fréquentés par les usagers à Papeete, en 2022 ce sont 20 bornes supplémentaires qui ont été déployées sur 19 sites (Papeete, Taravao, Raiatea).

En 2023, 13 bornes supplémentaires ont été installées sur 13 sites (Faa'a, Papeete, Punaruu, Raiatea).

En août 2023, un diagnostic de ces pratiques a été réalisé en ligne afin d'améliorer le dispositif. Le nombre de réponses n'en permet pas un résultat statistiquement exploitable mais donne une tendance : près de 70% des répondants préfèrent être libre de déterminer la question du mois.



Développement des compétences des correspondants qualité

En adhérant au réseau, les correspondants qualité s'engagent à suivre le parcours de formation Qualité afin de monter en compétences dans le domaine pour conduire la démarche.

Les 4 modules relatifs au projet Qualité inscrits au programme de formation de la direction générale des ressources humaines pour 2023 sont :

- Sensibilisation à la démarche qualité
- Management de la qualité
- Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité
- Évaluation des risques et maîtrise des activités

Globalement, l'activité réalisée relative au parcours de formation se résume ainsi :

- 14 sessions de 2 jours / 18 prévues (le taux de réalisation s'élève à 78%)
- 112 journées
- Concentrés sur 15 semaines consécutives
- Taux moyen de participation des correspondants qualité : 30% des CQ ont suivi la totalité du parcours
- 1 organisme de formation : API Formation
- Note de satisfaction moyenne :
 - Sensibilisation à la démarche qualité : 9.5/10
 - Management de la qualité : 9.8/10
 - Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité : 9.5/10
 - Évaluation des risques et maîtrise des activités : 9.5/10
- Niveau de professionnalisation :
 - Sensibilisation à la démarche qualité : 84% de bonnes réponses
 - Management de la qualité : 85% de bonnes réponses
 - Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité : 83% de bonnes réponses
 - Évaluation des risques et maîtrise des activités : 70,56% de bonnes réponses

