



**PRÉFÈTE  
D'INDRE-ET-LOIRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# LA POLITIQUE QUALITÉ EN INDRE-ET-LOIRE



**Septembre 2021**

# SOMMAIRE

<b>1) PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>2) LA MISE EN OEUVRE DE LA DÉMARCHE QUAL-E-PREF.....</b>	<b>3</b>
<b>3) LA PÉRENNISATION DE LA DÉMARCHE.....</b>	<b>5</b>
<b>4) PERSPECTIVES.....</b>	<b>6</b>

## **1) – PRÉAMBULE**

Le réseau des préfetures constitue la partie la plus visible de l'État sur le territoire. Il incarne en grande partie l'image de l'État, le professionnalisme de ses agents et son engagement pour le service public. Ce réseau doit également évoluer et s'adapter aux connaissances numériques et technologiques.

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée avec le lancement, en octobre 2017 du grand programme de transformation de l'administration Action publique 2022.

Une des premières mesures annoncées par le 1<sup>er</sup> comité interministériel de la transformation publique le 1<sup>er</sup> février 2018 vise à renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers.

C'est la raison pour laquelle, l'amélioration de l'accueil de l'utilisateur s'est imposée comme un enjeu majeur de modernisation de l'administration qui doit tenir compte des attentes des usagers en termes d'optimisation des conditions d'accès, d'efficacité et de courtoisie, de réponse dans des délais maîtrisés et d'écoute.

Il doit également tenir compte des besoins des agents dans une logique d'amélioration de l'organisation et des compétences.

Au travers du déploiement des démarches qualité, le ministère de l'Intérieur impulse une véritable modernisation de l'action publique.

## **2) - LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUAL-E-PREF**

La préfecture d'Indre-et-Loire s'est engagée dans la démarche qualité dès 2012. Elle a obtenu le label Qualipref en juin 2013 et le label Qualipref 2.0 en décembre 2015.

Il s'en est suivi une période de suspension liée à la mise en place du plan préfetures nouvelle génération (PPNG) en 2017. Cette opération a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

En 2018, le nouveau référentiel Qual-e-pref a remplacé l'ancien Qualipref 2.0. Il a pour principal objectif de mettre à disposition des télé-procédures de manière à garantir à l'utilisateur une qualité de services équivalente aux standards des grands organismes publics ou privés.

La préfecture d'Indre-et-Loire souhaite obtenir la labellisation au 2<sup>e</sup> trimestre 2022.

Concernant le périmètre de la démarche, la préfecture d'Indre-et-Loire a choisi les modules obligatoires n° 1 « relation générale avec les usagers » et n° 2 « délivrance de titres hors étrangers » dans la mesure où un CERT est hébergé dans la préfecture.

Les services qui concourent à la labellisation sont les suivants :

- le bureau de l'immobilier et de la logistique du secrétariat général commun pour les missions de l'accueil général et la section courrier qui assure le suivi de la boîte fonctionnelle [prefecture@indre-et-loire.gouv.fr](mailto:prefecture@indre-et-loire.gouv.fr)
- le bureau des relations sociales et du développement professionnel du secrétariat général commun pour la mission formation,
- le service interministériel départemental des systèmes d'information et de la communication du secrétariat général commun pour le centre de contact téléphonique et l'accueil téléphonique,
- le CERT pour le permis de conduire,
- le service de la communication interministérielle pour l'Internet et les réseaux sociaux,
- la référente fraude départementale,
- le référent qualité pour l'animation et le pilotage.

Pour assurer son succès, la démarche a été menée de manière participative à travers la mise en place de groupes de travail thématiques dont l'objectif est de réfléchir aux nouvelles mesures ou actions correctives à mettre en œuvre au regard de l'enquête de satisfaction et de l'auto-diagnostic réalisés en amont.

**L'auto-diagnostic** : il est réalisé à l'entame de la démarche. Il couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ de la labellisation et permet la vérification du respect des engagements du référentiel. Il est effectué par les services assistés du référent qualité.

**Les groupes de travail** : ils sont constitués suivant quatre thématiques : accueil physique, accueil téléphonique, accueil à distance (internet et réseaux sociaux), délivrance des titres hors étrangers. Ils sont composés d'agents concernés par la thématique et sont animés par le référent qualité. Les actions ou mesures proposées sont présentées pour validation en comité de pilotage. Ces groupes ont vocation à se réunir autant que nécessaire pour la conduite de la démarche.

**Le comité de pilotage** : il veille au respect des engagements, oriente la réflexion, valide les propositions des groupes de travail et détermine les moyens. Il est composé des sous-préfets, des directeurs du directeur du SIDSIC, de la cheffe de la communication interministérielle, de la cheffe du CERT et du référent qualité.

**Le référent qualité** : il est chargé d'assurer le pilotage et le suivi de la démarche. Il est par ailleurs chargé de :

- d'organiser les enquêtes de satisfaction,
- de suivre les indicateurs qualité,
- de préparer le bilan annuel, le présenter au comité technique et au comité local des usagers,

- de suivre les plans d'amélioration en collaboration avec les services concernés,
- d'être l'interlocuteur privilégié de tous les agents de la préfecture sur la qualité.

### 3) - LA PÉRENNISATION DE LA DÉMARCHE

Plusieurs outils concourent à la pérennisation de la démarche.

**L'enquête de satisfaction** : elle est réalisée une fois par an en fin d'année. Un questionnaire est établi par le référent qualité sur la base des engagements du référentiel. Elle permet de mesurer la satisfaction et les attentes des usagers. Les résultats sont largement diffusés (site internet, agents, comité local des usagers).

**Le comité local des usagers** : il est réuni une fois par an. Il est composé de représentants des associations d'usagers, de professionnels, de consommateurs d'élus, du délégué local du défenseur des droits.

**Les réclamations et les suggestions des usagers** : il s'effectue par courrier, par le biais du site internet, par messagerie électronique avec une adresse dédiée ou encore par téléphone. Elles sont consignées dans un tableau de suivi et les réponses des services sont archivées sur un serveur accessible à tous les agents de la préfecture.

**Le tableau de bord des indicateurs Qualité** : un suivi des indicateurs qualité défini par le référentiel est assuré par le référent qualité grâce à un tableau de bord. Ces indicateurs font l'objet d'une synthèse annuelle présentée en comité technique et au comité local des usagers. Des mesures correctives sont mises en œuvre lorsque c'est nécessaire.

**Le bilan annuel** : il est rédigé par le référent qualité. Il a pour objet d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction, des réclamations des usagers. Il permet d'élaborer des plans d'améliorations qui fixent les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Il est présenté au comité technique et diffusé aux agents par le biais de l'intranet.

**L'audit interne** : les observations du rapport d'audit sont intégrées dans les plans d'amélioration.

De manière générale, il appartient au référent qualité d'assurer une veille permanente et grâce aux outils dont il dispose, d'animer, de piloter la démarche qualité. Sa pérennisation sera assurée par le dispositif permanent de suivi et d'évaluation mis en place ainsi que par l'implication de la hiérarchie, des cadres et de chacun des agents concernés.

### 4) - PERSPECTIVES

En Indre-et-Loire, l'autorité préfectorale ne souhaite pas limiter la démarche qualité aux engagements Qual-e-pref. Elle veut mettre la qualité de service en relation avec les usagers au cœur de ses préoccupations.

Ainsi, est en cours de réalisation un suivi et une traçabilité de tous les courriers et courriels reçus et émis par les services hors périmètre Qual-e-pref dans le cadre de l'outil de gestion électronique du courrier appelé MAARCH. L'objectif, pour ces sollicitations, est de mettre en place des modalités d'organisation qui permettront d'adresser un accusé de réception systématique sous quinze jours et de répondre sur le fond dans un délai de 60 jours.

Par ailleurs, le comité local des usagers est élargi à toutes les administrations de l'État dans le département (les directions départementales interministérielles, la direction départementale des finances publiques, la direction départementale de la sécurité publique, le groupement de la gendarmerie etc.). Chacune de ces administrations doit se faire représenter. L'objectif est de pouvoir échanger plus globalement sur la qualité des services de l'État au-delà du périmètre de la préfecture.

La Secrétaire générale



Nadia SEGHIER