



**PRÉFÈTE  
D'INDRE-  
ET-LOIRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat Général  
Mission qualité performance**

Tours, le 12 avril 2021

## **Bilan de la démarche qualité**

---

La démarche qualité a été lancée depuis décembre 2019. Elle a été très perturbée par la crise sanitaire mais les travaux avancent malgré tout.

### **Module 1 : Relations générales avec les usagers**

Engagement 1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement des services : adresses postale, site internet, courriel, numéros de téléphone et horaires d'ouverture etc.

75% des sous-engagements respectés. Ces informations doivent être respectés au standard.

Engagement 2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

30% des engagements respectés. Les engagements non respectés concernent la formalisation de l'accueil des personnes handicapés ou en difficulté, les modalités d'identification des agents d'accueil.

Engagement 3 : A votre écoute pour progresser : existence et mise en œuvre d'une procédure de traitement des courriers et courriels ainsi que des réclamations

35% des engagements respectés. L'état actuel du courrier ne permet pas de remplir ces engagements à 100 %

Engagement 4 : Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service (100% des engagements respectés soit 4 sur 4)

Les formations sur l'accueil physique et téléphonique sont en cours pour former tous les agents de l'accueil général, de l'accueil des étrangers et du standard.

Engagement 5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

7,5 sous-engagements respectés sur 8 (94%).

Engagement 6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil

5,5 sous-engagements respectés sur 8 (68%). Il manque la mise en place d'un planning d'entretien qui doit être suivi. En raison de la crise sanitaire, l'espace d'accueil pour enfants a été supprimé.

Engagement 7 : Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Compte tenu de la crise sanitaire et des réceptions des usagers que sur RDV, cet engagement est devenu sans objet.

Engagement 8 : Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Le SVI est en cours d'élaboration pour permettre le respect des 12 sous-engagements de cette rubrique

Engagement 9 : Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal national "3400" dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers) : respecté

Engagement 11, 12, 13 et 14 : Internet

Réunion du comité éditorial Internet le 18 mars avec les services contributeurs du site. Décisions prises :

- révision semestrielle des contenus et mise à jour du site
- mise en cohérence du serveur vocal interactif du standard téléphonique avec la rubrique « démarches administratives » du site Internet
- mise en œuvre des démarches de co-marquage pour toutes les démarches administratives,
- personnaliser le formulaire de contact du site Internet.
- création d'un groupe de travail composé de représentants du SIDSIC, du BI, du BSR, du SRN, du BR-GEA, du SDCI et du référent qualité.

Engagement 15 : Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé  
6 sous-engagements respectés sur 10 (60%).

Engagements 16, 17, 18 : Suivi des courriers et des courriels : procédure pas encore engagée compte tenu du manque d'effectifs au bureau du courrier.

Engagements 19, 20 : Réseaux sociaux (Facebook et/ou Twitter) : reste à formaliser la base documentaire relative à cet engagement.

## **Module 2 : CERT**

L'essentiel des engagements concernant le CERT sont respectés. Un effort doit être fait en matière de fraude documentaire. Une cellule fraude existe mais les agents ne sont pas formés. Il faut mettre en place une fiche de tutorat pour les nouveaux arrivants compte tenu de l'absence de formation sur la fraude documentaire en ce moment .

## **Module 3 : Délivrance des titres étrangers**

Tout comme le CERT, les engagements sont à consolider dans le domaine de la formation. La formation des agents et celle des cadres. En matière de fraude documentaire, il est mis en place une fiche de tutorat en attendant la reprise des formations.

### **Enquête de satisfaction**

**Modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction :**

Support : PC

Dates : décembre 2020

Nombre de retours : 100

**La nature des démarches engagées en préfecture :**

- démarches sur le point numérique : 67%
- Commission médicale : 17%
- Naturalisations : 14%
- Titre étrangers : 2%

**Niveau de satisfaction des critères suivants :**

- la courtoisie des agents en contact avec le public : 98,9 %
- la disponibilité : 98,9 %
- l'usage d'un langage compréhensible : 98,9 %
- l'orientation et la signalétique : 98,9 %
- les services disponibles (fontaine à eau et espace pour enfant) : 70 %
- le confort des espaces d'accueil et d'attente : 98,7 %
- la prise en compte de la confidentialité : 91,4 %
- le délai d'attente : 94,7 %

- l'accueil téléphonique : 80,4 %
- le point numérique : 98,4 %

## Indicateurs de qualité

### **Module n° 1 « Relation générale à l'utilisateur » :**

#### **Téléphone :**

- Taux d'appels aboutis : 63,63 % pour une cible de 90 %
- Taux de mise à jour du SVI local dans le délai de 3 jours ouvrés : en cours de réalisation

#### **Internet et réseaux sociaux :**

- Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés : en cours de réalisation
- Taux de connexions au site internet : 14,27 % pour une cible de 5 %
- Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux : 36859

#### **Courrier / courriel : en cours de réalisation**

- Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier : XX jours
- Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel : XX jours

#### **Réclamations / suggestions : pas de réclamation ni de suggestions reçues à jour**

- Taux de réponse aux réclamations et suggestions dans le délai de 5 jours ouvrés (si envoi électronique) et de 10 jours ouvrés (si envoi par courrier ou dépôt dans l'urne)
- Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions :

#### **Délivrance de titres au niveau national :**

- Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire : 23 jours

### **Module n° 2 « Délivrance de titres (hors titres étrangers) » :**

- Délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire : 15,22 jours pour une cible de 5 jours
- Taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT : 0,17‰ pour une cible de 0,50 ‰

### **Module n° 3 « Délivrance de titres étrangers » :**

- Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour : 59,15 jours pour une cible de 90 jours
- Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour : 44,08 jours pour une cible de 30 jours
- Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par la préfecture : 0,88 ‰ pour une cible de 5 ‰

## Calendrier

Réunion du comité local des usagers : 21 avril 2021  
Révision semestrielle des contenus du site : fin avril 2021  
Fin des tâches à réaliser : fin mai 2021  
Comité de pilotage : début juin 2021  
Audit interne : fin juin 2021  
Audit externe : octobre 2021