



**PRÉFET  
DE L'INDRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**LA POLITIQUE QUALITÉ**

**PRÉFECTURE DE L'INDRE**

**AVRIL 2022**

# **SOMMAIRE**

**I. Les enjeux de la politique qualité**

**II. Les modalités de mise en œuvre de la démarche qualité**

**III. Les modalités de pérennisation de la démarche qualité**

## I. Les enjeux de la politique qualité

La préfecture de l'Indre offre une image de présence territoriale de l'État et s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service accessible et efficace.

**L'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du Ministère de l'Intérieur** qui, au travers du déploiement des démarches qualité, impulse une action de modernisation de l'action publique.

La préfecture de l'Indre s'est investie dans la démarche qualité dès 2012 – labellisation Qualipref en décembre 2012 et labellisation Qualipref 2.0 en décembre 2015 – avec le souci d'en faire un projet collectif. **L'accueil du public, la sécurité et la traçabilité des relations avec l'utilisateur sont des enjeux fondamentaux des services du Ministère de l'Intérieur.**

Lors du lancement du nouveau référentiel Qual-e-pref en 2018, l'objectif du Ministère de l'Intérieur était d'obtenir la labellisation de toutes les préfectures dès la fin 2021. Cependant avec la crise sanitaire, un report a été accordé pour les préfectures non encore engagées, jusqu'à septembre 2022.

La labellisation concerne la **préfecture de Châteauroux**.

Outre le module n°1 obligatoire « Relation générale avec les usagers », la préfecture de l'Indre s'engage à satisfaire aux engagements du module optionnel n°7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

Afin d'impulser et de pérenniser la démarche, et sous la responsabilité du corps préfectoral, **un travail d'équipe** incluant l'ensemble des directeurs, plusieurs chefs de bureaux et de services, ainsi que des groupes de travail thématiques, a été mis en place, en étroite collaboration avec la cellule de la performance.

En s'inscrivant durablement dans une culture de la qualité, la préfecture a fait le choix de **mieux répondre aux attentes des usagers, d'accroître leur satisfaction et d'améliorer de façon continue ses pratiques**. En outre, la préfecture choisit **d'impliquer les agents dans la démarche qualité, de valoriser leur savoir-faire et de les former** régulièrement afin de tenir compte de l'évolution des métiers.

## II. Les modalités de mise en œuvre de la démarche qualité

### A. Le périmètre physique de labellisation

En s'engageant dans la démarche qualité, la préfecture de l'Indre a choisi de mener à terme la labellisation des **services suivants** :

À la Direction de la Citoyenneté et de la Légalité (DCL):

- Bureau des Migrations et de l'Intégration (BMI) – pôle séjour,
- Bureau de la Réglementation Générale et des Élections (BRGE) – mission d'accueil général.

À la Direction du Développement Local et de l'Environnement (DDLE):

- Cellule de la Coordination Administrative (CCA) – bureau du courrier : mission relevant du suivi de la boîte fonctionnelle [prefecture@indre.gouv.fr](mailto:prefecture@indre.gouv.fr).

À la Direction des Services du Cabinet (DSC):

- Bureau de la Représentation de l'État et de la Communication Interministérielle (BRECI),
- Service Interministériel de Défense et de Protection Civiles (SIDPC).

Au Secrétariat Général Commun (SGC) :

- Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication (SIDSIC) – pôle standard,
- Bureau des Ressources Humaines (BRH) – pour la mission formation.

Au Secrétariat Général :

- La Cellule de la Performance (CP) composée du contrôleur de gestion – référente qualité et de la chargée de mission qualité, pour la mission pilotage de la qualité.

### B. Le périmètre courriers-courriels

Le périmètre courriers-courriels Qual-e-pref de demandes d'information comprend les services et les demandes suivantes :

SERVICES
<b><u>DIRECTION DES SERVICES DU CABINET</u></b>
<b>SIDPC</b> - Demande de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle
<b>BRECI</b> - Demande d'information sur le site internet des services de l'État - Demande de renseignements sur les modalités d'attribution des distinctions honorifiques

## **SECRETARIAT GÉNÉRAL COMMUN**

- Demande de stage
- Demande d'apprentissage
- Lettre de candidature spontanée

## **DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT LOCAL ET DE L'ENVIRONNEMENT**

### **Bureau de l'environnement**

- Demande de compte rendu de réunion des diverses commissions

## **DIRECTION DE LA CITOYENNETÉ ET DE LA LÉGALITÉ**

### **Bureau du contrôle de légalité, contrôle budgétaire et de l'intercommunalité**

- Courriers de particuliers relatifs à une demande de conseil ou de renseignement en lien direct avec les problématiques de leur collectivité

### **Bureau de la réglementation générale et des élections**

- Élections : demande de carte d'électeur, demande de communication des listes électorales, informations diverses

### **Service « proximité » :**

- Permis de conduire : demande de relevé intégral
- Demande d'agrément de garage
- Demande d'information de particuliers sur une procédure

### **Bureau des migrations et de l'intégration**

- Demandes d'autorisation de travail d'un étranger salarié

Les courriels pris en compte sont ceux qui arrivent sur boîte fonctionnelle [prefecture@indre.gouv.fr](mailto:prefecture@indre.gouv.fr).

## **C. Les facteurs de réussite de la démarche**

Afin de mener à bien la démarche qualité et d'obtenir la labellisation Qual-e-pref, **plusieurs facteurs de réussite** ont été identifiés :

- **La mise en place de 4 groupes de travail thématiques :**

- 1/ Téléphonie/courriers – courriels
- 2/ Accueil physique et Point d'appui numérique
- 3/ Site internet et réseaux sociaux
- 4/ Communication d'urgence

Ils ont pour mission de mener des auto-diagnostics, puis de déterminer des axes d'amélioration en associant les agents concernés par la démarche. Ils rédigent et mettent à jour les fiches de procédure et documents annexes exigés par le référentiel Qual-e-pref.

- **La nomination d'un référent qualité.** La référente qualité est le contrôleur de gestion de la préfecture. Elle pilote et assure le suivi de la démarche, assistée par la chargée de mission qualité.

Ainsi, elles sont chargées de :

- élaborer et suivre un rétroplanning,
- exploiter les auto-diagnostics,
- organiser les enquêtes de satisfaction, synthétiser les résultats et procéder à leur affichage dans le hall d'accueil et sur le site internet de la préfecture,
- établir les plans d'actions et veiller à la mise en place d'actions d'amélioration en collaboration avec les services concernés,
- suivre les réclamations et les suggestions susceptibles d'être prises en compte dans le processus d'amélioration de l'accueil,
- suivre les indicateurs Qual-e-pref et le respect des délais de traitement des courriers et courriels de demande d'information,
- préparer et animer les réunions du Comité de Pilotage Qual-e-pref,
- préparer le bilan annuel et le présenter en comité technique et en comité local des usagers,
- être les interlocutrices privilégiées de tous les agents de la préfecture impactés par la thématique de la qualité.

- **La mise en place d'un Comité de Pilotage Qual-e-pref**, qui se réunit régulièrement pour apprécier l'avancée de la démarche. Le COPIL est présidé par le Préfet de l'Indre ou le Secrétaire Général. Il est composé des membres suivants :

- La Sous-Préfète du Blanc
- La Sous-Préfète de la Châtre et d'Issoudun
- Le Directeur du Secrétariat Général Commun
- La Directrice des Services du Cabinet
- Le Directeur de la Citoyenneté et de la Légalité
- La Directrice du Développement Local et de l'Environnement
- Le Chef du SIDSIC
- La Cheffe du BRECI
- La Cheffe du SIDPC
- La Cheffe du BMI
- La Cheffe du BRGE
- La Cheffe de la CCA
- La référente locale de formation
- La référente qualité
- La chargée de mission qualité

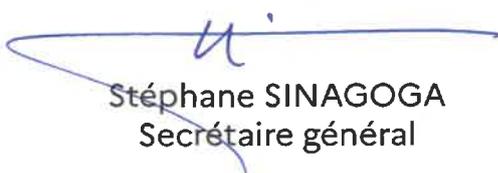
### III. Les modalités de pérennisation de la démarche qualité

Plusieurs outils concourent à la pérennisation de la démarche.

- **L'enquête de satisfaction.** Elle est réalisée de façon annuelle au cours du premier semestre de l'année, sauf cas de force majeure. Un questionnaire est élaboré par la cellule de la performance sur la base des engagements du référentiel Qual-e-pref. Une enquête est menée dans le hall d'accueil et une autre sur le site internet.  
Elle permet de mesurer la satisfaction et les attentes des usagers. Les résultats sont communiqués au public pour plus de transparence (affichage dans le hall d'accueil et sur le site internet), ainsi qu'aux agents de la préfecture (intranet). Des actions d'amélioration sont proposées au cours de sa présentation au comité de suivi lors de la réunion du bilan annuel.
- **Le Comité Local des Usagers (CLU).** Il est réuni a minima une fois par an. Il est composé de représentants des associations d'usagers, de professionnels, d'élus locaux, de représentants des chambres consulaires, de représentants de l'administration. Il s'agit d'une instance de consultation et d'échange qui a pour objectif d'enrichir la démarche qualité. En outre, le dialogue entre le CLU et la cellule de la performance reste ouvert tout au long de l'année.
- **Les réclamations et suggestions.** Lorsqu'elles sont nominatives et contiennent une adresse, une réponse est apportée, suivant le mode de réception : soit dans un délai de 5 jours ouvrés pour les courriels, soit dans un délai de 10 jours ouvrés pour les courriers et fiches déposées dans l'urne à l'accueil. Elles sont consignées dans un tableau de suivi et les réponses sont archivées dans un répertoire dédié de la boîte mail [pref-qualite@indre.gouv.fr](mailto:pref-qualite@indre.gouv.fr) ou numérisées et rangées sur le serveur commun. Leur analyse permet de mettre en place un plan d'améliorations si besoin.
- **L'auto-diagnostic.** Il couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel dans la limite des modules retenus et permet la vérification du respect des engagements décrits dans ce dernier.  
Il est effectué par les groupes de travail a minima une fois par an.  
En cas de non-respect des engagements, des actions correctives sont proposées par les groupes de travail et la cellule de la performance, puis présentées en COPIL.
- **Le tableau de bord des indicateurs qualité.** Le suivi des indicateurs de pilotage constitue une aide pour les services, car l'analyse des données permet de prendre les mesures correctives nécessaires.

- **Les groupes de travail.** Les groupes de travail thématiques sont menés par un référent et sont composés d'agents volontaires. Ils effectuent des auto-diagnostics et réfléchissent aux actions à mettre en place au regard du référentiel Qual-e-pref, des résultats de l'enquête de satisfaction, et de l'audit interne. Les actions proposées sont présentées et discutées lors de la réunion annuelle du comité de suivi.
- **Le bilan annuel.** Il est rédigé par la cellule de la performance au début de l'année N+1. Il est présenté au comité de suivi. Il a pour objectif d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des résultats de l'enquête de satisfaction, des auto-diagnostics, des suggestions et réclamations des usagers. Il permet de s'assurer du respect des engagements Qual-e-pref. Tout écart doit faire l'objet d'une mesure corrective.  
Une synthèse est ensuite présentée au comité technique de la préfecture ainsi qu'au Comité local des usagers. Elle est ensuite diffusée aux agents de la préfecture par le biais de l'intranet.
- **L'audit interne.** Les observations du rapport d'audit interne (points sensibles, pistes de progrès et non conformités) sont intégrées au plan d'actions présenté en COPIL.
- **Le comité de suivi (composition similaire au COPIL).** Il se réunit au moins une fois par an. Les actions d'amélioration identifiées ou tout autre travaux en cours lui sont présentés.

De manière générale, il appartient à la cellule de la performance d'assurer une veille permanente, et, grâce aux outils dont elle dispose, d'animer le réseau Qual-e-pref, de suivre l'évolution des résultats (indicateurs, enquêtes de satisfaction, etc.) et de veiller à la pérennisation de la démarche qualité.

  
Stéphane SINAGOGA  
Secrétaire général