



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Référentiel qualité de l'administration territoriale

« Engagements et processus pour une meilleure qualité du service aux usagers des préfectures »



QUALIPREF 2.0

Original signé, Note n° 14-026676-D en date du 22/01/2015

CONTEXTE GENERAL

La qualité de service : un enjeu majeur du service public que le réseau préfectoral s'est approprié

1 – UNE IMPULSION GOUVERNEMENTALE, UN OBJECTIF PARTAGE PAR TOUS

L'accueil du public, et plus généralement la qualité de l'action des services de l'Etat, est une priorité gouvernementale qui fait l'objet d'une nouvelle mobilisation depuis 2012 au-travers de la Modernisation de l'Action Publique (MAP).

Ainsi, le Programme Ministériel de Modernisation et de Simplification (PMMS) du ministère de l'intérieur fixe de nombreux objectifs de modernisation de qualité de service pour l'administration territoriale :

- une accessibilité renforcée aux services et à l'information administrative ;
- une homogénéité du service et des processus pour garantir une qualité de service optimale ;
- une transformation numérique de l'administration à accentuer, pour augmenter l'offre de services et d'informations digitales.

Cette démarche n'est pas nouvelle pour les préfetures, qui se sont mobilisées depuis plusieurs années. Ce nouveau référentiel, Qualipref 2.0, en englobant notamment un aspect numérique, marque la volonté de franchir une nouvelle étape en vue d'approfondir la qualité de service offert aux usagers.

2 – UNE APPROPRIATION AMBITIEUSE PAR LE RESEAU PREFECTORAL POUR REpondre AUX ATTENTES DES USAGERS

Après la Charte Marianne déployée dans toutes les préfetures, celles-ci ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les volontaires, une labellisation Marianne ou ISO 9001, pour d'autres, une certification de Service Qualipref, référentiel propre au ministère de l'Intérieur qui existe depuis 2006 et qui, outre l'accueil, s'attache à l'amélioration des processus.

Depuis qu'il est opérationnel, ce référentiel a permis de certifier 63 préfetures. Actualisé une première fois en 2008, principalement pour créer un module adapté à la préfeture de police, puis en 2012, il a intégré les préconisations de la directive nationale d'orientation des préfetures, les mesures issues des démarches locales d'amélioration des processus et la transposabilité avec le référentiel Marianne.

En 2010, le secrétaire général du ministère de l'intérieur avait fixé comme objectif la généralisation des démarches qualité à l'ensemble du réseau. Cet objectif a été atteint en 2013 avec 100% de préfectures labellisées (Marianne ou Qualipref).

Ce succès a été permis grâce à l'implication des agents des préfectures. Il s'agit désormais de continuer à mobiliser le réseau pour capitaliser sur les acquis et franchir de nécessaires nouvelles étapes.

Les objectifs qualité pour les années à venir sont les suivants :

- maintenir 100% des préfectures labellisées et inclure progressivement l'ensemble des sous-préfectures sur au moins une partie des référentiels qualité ;
- étendre géographiquement les démarches qualité et augmenter au sein de chaque préfecture le nombre de services et de processus qui sont concernés par la qualité ;
- étendre à tous les services accueillant du public (et plus seulement l'accueil général ou le pré-accueil) un socle commun obligatoire d'engagements de service afin que le parcours de l'utilisateur ne connaisse plus de rupture ;
- formaliser le passage de l'administration à une offre de service numérique, complémentaire de l'offre traditionnelle et comprise comme un élément intégré d'une stratégie multicanale. Cette offre doit garantir à l'utilisateur une qualité de services équivalente des standards qu'ont les grands organismes publics ou privés ;
- le nouveau référentiel Qualipref 2.0 poursuit l'objectif de la double labellisation Marianne-Qualipref afin d'optimiser les moyens.

Ainsi, en 2015, le référentiel de qualité des préfectures « Qualipref 2 » devient « Qualipref 2.0 ».

ENGAGEMENTS DE SERVICE

Ce chapitre présente :

- les engagements de service correspondant et leurs détails,
- la nature des documents de référence et enregistrements associés à chacun des engagements.

MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

1.1 - DISPOSITIONS GENERALES

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services</p>	<p>➤ 1.1 - Nous mettons à votre disposition les informations suivantes liées à l'accueil de nos services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s)numéro(s) de téléphone, - les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique, - le calendrier des fréquentations des services de délivrance des titres indique pour chaque jour les périodes creuses et celles plus chargées ainsi que les pics de fréquentation saisonniers, - les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...), - les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers, - les modalités de prise de rendez-vous, - les engagements pris sur la qualité de l'accueil, - l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures (missions et organigrammes). 	<p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction sur le critère accueil.</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations sur les différents supports : hall d'accueil, standard, site internet, service-public.fr, serveur vocal interactif (le cas échéant), 39-39 (le cas échéant).</p>



	<p>Ces informations sont disponibles au sein de nos halls d'accueil, au standard ou via le Serveur vocal interactif (si la préfecture en possède un), sur le 39-39 (si l'interconnexion a été réalisée), sur le site internet et sur « service-public.fr ».</p> <p>Une information complète vous est délivrée à l'accueil de la préfecture et sur internet. Cette information peut être différenciée sur les autres canaux utilisés dans un souci d'efficacité et de rapidité.</p> <p>➤ 1.2 - Ces informations sont vérifiées trimestriellement sauf cas de force majeure. Tout changement des conditions d'accueil est porté à la connaissance du public, 72h avant son entrée en vigueur (week-ends et jours fériés exclus).</p>	<p>Vérification de l'actualisation des informations. Existence d'une procédure de mise à jour.</p>
<p>2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal</p>	<p>➤ 2.1 - Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal.</p> <p>➤ 2.2 - Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes à mobilité réduite (PMR) et les personnes en difficulté (cf. glossaire). Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les PMR (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).</p> <p>➤ 2.3 - Tout agent en contact direct avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son nom (badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux, etc.). <i>L'anonymat ou usage d'un pseudonyme est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</i></p>	<p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p> <p>Vérification de la présence et de l'application d'un guide de l'accueil.</p> <p>Vérification de la connaissance du contenu du guide par le personnel d'accueil.</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une procédure d'accueil formalisée des PMR et des personnes en difficulté.</p> <p>Examen des modalités d'identification mises en œuvre.</p> <p>Identification des bureaux et des agents (accueil et courriers/courriels).</p>



	<p>➤ 2.4 - Nous prenons en compte la demande des usagers et délivrons les informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider à renseigner les formulaires administratifs et à compléter leurs dossiers.</p>	<p>Entretien avec le personnel afin de vérifier les modalités d'explication et d'aide apportée.</p> <p>Existence et utilisation d'outils de simplification du langage et/ou de la présence de modalités spécifiques dans le guide de l'accueil.</p>
<p>3. À votre écoute pour progresser</p>	<p>➤ 3.1 - Nous recueillons vos suggestions et réclamations portant sur le respect du référentiel et vous informons de façon lisible sur la manière dont nous les prenons en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans nos locaux, vous disposez des fiches de suggestions/réclamations notamment au point accueil, - sur le site Internet, vous pouvez nous solliciter via le formulaire de contact dédié. <p>Les délais de traitement des suggestions et des réclamations sont de 15 jours ouvrés.</p> <p>Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre. Ces résultats sont disponibles en permanence.</p> <p>➤ 3.2 - Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au moyen de l'enquête de satisfaction, - via des enquêtes mystères, <p>L'enquête de satisfaction porte notamment sur l'adaptation des horaires d'ouverture.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une procédure de traitement des suggestions et des réclamations ainsi que d'enquête de satisfaction régulière (au moins une fois par an).</p> <p>Taux de réponse aux suggestions et aux réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés. Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations.</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un plan d'amélioration sur tous les canaux utilisés.</p> <p>Résultats détaillés du dernier baromètre du service public.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et des taux de satisfaction associés à chaque critère. Examen des résultats des enquêtes mystères.</p>
<p>4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service</p>	<p>➤ 4.1 - Nos agents d'accueil (que ce soit l'accueil physique ou téléphonique) reçoivent une formation dédiée spécifique pour leur prise de poste (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme), incluant l'accueil des personnes en difficulté et la posture qui est attendue d'eux.</p>	<p>Attestation de formation (externe ou interne) dans le délai de 12 mois après la prise de poste.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4.2 - Nos agents reçoivent une formation continue au moins une fois tous les quatre ans que ce soit sur l'accueil physique ou téléphonique (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme). Les agents sont formés aux attitudes relationnelles et professionnelles. ➤ 4.3 - Les agents responsables du site internet sont sensibilisés aux exigences et aux contraintes du web. Des formations sur l'administration éditoriale de leurs sites internet et sur l'utilisation des réseaux sociaux leur sont dispensées. 	<p>Attestation de formation (la fréquence des formations suivies est d'au moins une fois tous les quatre ans compte tenu de l'évolution rapide des outils).</p> <p>Attestation de formation.</p>
--	---	---

1.2 - ACCUEIL PHYSIQUE

Les engagements ci-après s'appliquent non plus uniquement à l'accueil général compris comme pré-accueil mais à l'ensemble des services accueillant les usagers, que ce soit en guichet, sur RDV ou dans des bureaux, sans rupture de service.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5.1 - Un agent est en permanence présent pendant les heures habituelles d'ouverture au public pour prendre en charge les usagers aux guichets ou dans les bureaux recevant du public. ➤ 5.2 - Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public. ➤ 5.3 - S'il existe un point d'accueil général, selon les horaires, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site. ➤ 5.4 - S'il n'existe pas de point d'accueil général, une signalétique interne, aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, indique la localisation des bureaux ou guichets recevant du public. 	<p>Vérification de la présence et de l'application du guide de l'accueil. Vérification de la présence d'un agent. Examen des plannings de présence.</p> <p>Présence d'une signalétique interne aisément repérable, identifiant les services accueillant du public.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction sur les critères « signalétique » et « orientations des usagers ».</p> <p>Présence d'une signalétique interne et/ou externe spécifique, identifiant le point d'accueil général et les éventuels points d'accueil annexes.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5.5 - S'il existe des points d'accueil annexes concernés par le périmètre de labellisation, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles. 	Présence de la liste à jour des coordonnées des services de l'Etat et administrations du territoire.
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6.1 - Confort de l'espace : <ul style="list-style-type: none"> - Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres (ex. : absence de salissure au sol et de poussière sur les meubles), bien rangés (ex. : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés). L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état. - Nous signalons aux usagers la mise à disposition d'au moins deux services en bon état de fonctionnement (à titre d'exemple : photocopieuse, borne Internet, fontaines à eau, borne de certificat de non-gage). ➤ 6.2 - Les souhaits de confidentialité des usagers sont pris en compte dans l'espace d'accueil (démarcation au sol à une distance suffisante, réglage des hygiaphones, dispositifs d'isolation sonore quand les locaux le permettent, notamment). ➤ 6.3 - Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil. 	<p>Vérification de l'éclairage, de la propreté et du rangement des espaces d'accueil et de sièges en bon état. Vérification de l'existence et du suivi d'un planning d'entretien. Examen des modalités de réactivité mises en œuvre.</p> <p>Présence d'au moins deux services à destination des usagers. Vérification de leur signalisation et de leur fonctionnement.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour garantir la confidentialité.</p> <p>Existence d'un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</p>
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 7.1 - Nous vous accueillons par ordre d'arrivée (au besoin en mettant en place un système de tickets gestionnaires de file d'attente - GFA). ➤ 7.2 - Nous prévoyons une organisation de l'accueil en cas de forte affluence tendant à limiter votre temps d'attente, quelle que soit la procédure. 	<p>Examen des modalités mises en œuvre pour réduire le temps d'attente (ex. : plan d'amélioration, étude, mesure du délai d'attente, calendrier des fréquentations).</p> <p>Vérification, le cas échéant, de l'existence du manuel d'utilisation du gestionnaire de file d'attente et de la formation des agents à son utilisation.</p>

	<p>➤ 7.3 - En cas d'affluence exceptionnelle, nous vous informons des mesures prises pour réduire vos délais d'attente.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une procédure permettant de gérer les pics d'affluence et d'informer le public.</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.</p>
--	---	---

1.3 - TELEPHONIE

L'accueil téléphonique et le renseignement personnalisé sont organisés et les missions et transferts sont partagés entre le SVI, les agents d'accueil du standard, les services de la délivrance des titres de la préfecture ou de la sous-préfecture et le 39-39 (lorsque l'interconnexion a été réalisée) de la manière la plus transparente possible pour l'usager sans rupture de service.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>8. Un accueil téléphonique attentif et efficace</p>	<p>➤ 8.1 - Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture (ou le SART quand il existe) qui prend en charge votre appel en moins de 5 sonneries, peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service. Le SVI (s'il en existe un) continue de vous renseigner en dehors des heures ouvrées.</p> <p>➤ 8.2 - En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes.</p> <p>➤ 8.3 - Votre demande si elle concerne une information générale peut être utilement réorientée sur le site internet de la préfecture à la rubrique « vos droits et démarches » ou vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée.</p> <p>➤ 8.4 - En cas d'encombrement du standard et en attente d'une prise en charge par un standardiste, une bande sonore vous informe des difficultés ponctuelles rencontrées.</p>	<p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction des usagers sur le transfert d'appels.</p> <p>Examen du taux de décroché en moins de 5 sonneries.</p> <p>Examen du taux d'appels perdus au niveau du standard.</p> <p>Vérification de l'organisation mise en place.</p> <p>Examen des informations disponibles sur service-public.fr.</p> <p>Réalisation d'appels mystères.</p> <p>Vérification de la formation des agents quant aux attitudes relationnelles et aux procédures d'accueil.</p>



<p>9. Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 9.1 - Les préfectures peuvent avoir recours à un Serveur Vocal Interactif. Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être en relation avec une personne physique aux heures ouvrées. Il fonctionne en complément du standard téléphonique de la préfecture ou du SART, qui assure l'accueil téléphonique général. ➤ 9.2 - Il vous renseigne sans transfert sur les horaires et les modalités d'accès en préfecture et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche. ➤ 9.3 - Il vous incite également à consulter le site internet de la préfecture avant tout déplacement en préfecture et à consulter la rubrique « vos droits et démarches » pour vous aider dans la constitution de votre dossier (télécharger et renseigner les formulaires). Il peut également vous orienter vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée. ➤ 9.4 - Votre recherche est simplifiée sur le SVI qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers. 	<p>Vérification de la présence et de l'application du guide de l'accueil.</p> <p>Réalisation d'appels mystères.</p> <p>Vérification de la diffusion des informations attendues.</p> <p>Vérification de la configuration du SVI. Vérification de l'actualisation des informations du SVI. Existence d'une procédure de mise à jour. Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p>
---	--	---

1.4 - SITES INTERNET

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 10.1 - Nous vous garantissons un accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale. ➤ 10.2 - Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées. 	<p>Examen du taux de connexions au site internet.</p> <p>Vérification de l'actualisation des données et informations. Révision semestrielle des contenus du site.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 10.3 - Nous mettons à votre disposition une foire aux questions (FAQ) répertoriant vos questions les plus fréquemment posées. ➤ 10.4 - En cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès (changement d'horaires, notamment) nous mettons une alerte sur la page d'accueil du site internet permettant de vous informer dès que possible. ➤ 10.5 - En cas d'évènement important, nous vous assurons une information factuelle via notre site internet en moins d'une heure. 	<p>Vérification de l'existence et du contenu de la FAQ. Désignation d'un responsable de la FAQ.</p> <p>Existence d'une procédure de mise à jour.</p>
<p>11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 11.1 - Le site service-public.fr est le site de référence pour toutes les démarches administratives. Les fiches relatives à une démarche administrative qui sont présentées sur le site internet sont issues du site service-public.fr via un co-marquage des données. ➤ 11.2 - Nous complétons ces informations fiables par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche. 	<p>Vérification du contenu du site internet.</p> <p>Mise en œuvre des directives co-marquage.</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de mise en œuvre.</p> <p>Identification d'un agent responsable du site internet désigné comme référent co-marquage et de correspondants « contribution co-marquage » dans chaque direction de la préfecture ou sous-préfecture.</p>
<p>12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 12.1 - Nous vous offrons la possibilité de télécharger et d'obtenir en ligne tous les imprimés, Cerfa et la liste des pièces justificatives pour toutes vos démarches administratives, y compris celles relatives à la délivrance des titres, via le lien service-public.fr. ➤ 12.2 - Concernant au moins une démarche administrative, nous vous offrons la possibilité de compléter, quand cela est 	<p>Mise en œuvre des directives du co-marquage et de l'orientation vers service-public.fr.</p> <p>Présence de formulaires, CERFA et liste des pièces justificatives en ligne dans la rubrique « vos droits et démarches ». Vérification de la possibilité de télécharger les documents.</p> <p>Présence d'au moins une démarche en ligne.</p>



	<p>possible, votre dossier en ligne en mettant en place une adresse fonctionnelle spécifique (ex. : changement d'adresse, SIV) qui vous permet de nous envoyer vos pièces justificatives de manière numérisée, à accuser réception de votre demande et à vous informer par courriel du délai prévisionnel de traitement de votre demande.</p> <p>➤ 12.3 - Nous mettons à votre disposition un module de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative afin de nous adapter à vos contraintes et limiter votre temps d'attente. Nous vous adressons un accusé réception destiné à vous informer de la prise en compte de votre demande de rendez-vous.</p>	<p>Examen de l'accessibilité de l'outil en ligne sur internet.</p> <p>Vérification qu'une prise de rendez-vous est proposée au moins pour une démarche. Examen de l'agenda des RDV pris avec les usagers et/ou les professionnels.</p>
--	---	--

1.5 - COURRIERS ET COURRIELS

Il est répondu aux sollicitations par courriers ou par courriels si l'adresse de l'utilisateur est identifiée et dans le respect de la réglementation en vigueur. Les courriels sont compris comme étant des réponses par messagerie à des sollicitations par le même canal ou bien suite à une demande via le formulaire « contact » du site internet. La traçabilité des courriers/courriels est assurée dans un outil commun et partagé (l'utilisation de MAARCH pourra être à cette occasion privilégiée), pour s'assurer du respect des délais de réponse annoncés et maîtrisés aux demandes des usagers.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs</p>	<p>➤ 13.1 - Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégient une mise en page facilitant sa lisibilité. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles.</p> <p>➤ 13.2 - Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier, - date et lieu d'émission, 	<p>Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse.</p> <p>Examen du taux de répétition des demandes d'information par courrier (indicateur facultatif).</p> <p>Examen du taux de répétition des demandes d'information par courriel (indicateur facultatif).</p> <p>Vérification de la présence des mentions minimales dans le modèle de courrier type et dans les courriers/courriels envoyés aux usagers.</p> <p>Vérification de la présentation pour avis des courriers</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe), - prénom, nom et qualité du signataire, - coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; les jours et heures d'accueil du public. <p><i>L'anonymat ou usage d'un pseudonyme est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</i></p>	<p>et courriels type dans les comptes rendus du comité local d'usagers.</p> <p>Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse.</p>
<p>14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 14.1 - Concernant les courriers : Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations par courrier ou par courriel dans un délai maximum de 15 jours ouvrés : <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service. <p>Si la demande est incomplète, le service demande à l'utilisateur les renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 15 jours ouvrés s'applique.</p> ➤ 14.2 - Concernant les courriels : Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations par courriel ou par courrier dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, à toutes les demandes reçues à l'adresse électronique communiquée au public (formulaire de contact), dès lors que la demande est complète : <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service. 	<p>Examen du taux de réponses des courriers et courriels transmises dans les délais fixés.</p> <p>Examen du délai moyen de réponse aux courriers de demande d'informations.</p> <p>Examen du délai moyen de réponse aux courriels de demande d'informations.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 14.3 - Une réponse doit pouvoir être apportée aux demandes par courrier/courriel des usagers relatives à l'état d'avancement et au traitement de leurs dossiers dans le respect de la réglementation en vigueur ➤ 14.4 - Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation par voie électronique - télé procédure ou courriel. <p>L'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.</p> <p>- Cas particuliers :</p> <p>En cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.</p> <p>En cas de question complexe, le message de l'utilisateur peut donner lieu à une réponse par courrier ; un courriel l'informe alors, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi.</p> <p>En cas de demande pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par courriel, l'utilisateur en est informé et est invité à renouveler sa demande par courrier.</p>	<p>Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse.</p> <p>Réalisation de mails mystères afin de vérifier l'envoi systématique d'accusé de réception électronique à toute demande par voie électronique.</p> <p>Vérification de la présence de l'adresse électronique sur tous les documents communiqués par le service.</p> <p>Vérification d'un échantillon de courriels indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel les messages ont été orientés.</p> <p>Vérification d'un échantillon de courriels informant les usagers de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi.</p> <p>Vérification d'un échantillon de courriels invitant les usagers à renouveler leur demande par courrier.</p>
<p>15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 15.1 - Nous contrôlons le respect des délais de nos courriers et courriels de demande d'informations grâce à des contrôles aléatoires par échantillonnage dans le cadre d'une stratégie locale. ➤ 15.2 - Pour assurer la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations, tous les courriers et courriels concernés reçus et émis sont suivis, de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pourra être à cette occasion privilégiée. 	<p>Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'informations numérisés et vérification du respect des délais.</p> <p>Examen des modalités de suivi et d'archivage des courriers/courriels concernés.</p>



1.6 - RESEAUX SOCIAUX

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 16.1 - Nous assurons une publication régulière sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif. ➤ 16.2 - Pour être en interaction avec vous et cibler vos attentes, nous organisons une veille des comptes et des pages dont le contenu est jugé prioritaire. ➤ 16.3 - En cas d'évènement majeur, nous assurons l'information factuelle du grand public via notre site internet en moins d'une heure. L'information destinée au grand public (communiqués de presse, publications) est systématiquement relayée par les réseaux sociaux. 	<p>Document formalisant les degrés de responsabilités des intervenants sur le réseau.</p> <p>Copies écran ou extraction statistique, selon la fréquence prévue par la charte interne et d'usage des réseaux sociaux.</p> <p>Document formalisant les procédures de sécurité.</p> <p>Utilisation de la Marianne dans l'icône de profil.</p> <p>Description renseignée « compte officiel de la préfecture/des services de l'Etat de... » avec adresse et renvoi vers le site IDE. Présence de cette mention sur les pages.</p> <p>Respect de la Charte interne et d'usage des réseaux sociaux.</p> <p>Utilisation de la sémantique commune à l'ensemble des comptes du ministère (« préfecture+n° » ou « préfecture+nom de département » ou « préfet+n » ou « préfet+ nom de département »).</p>
<p>17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 17.1 - Nous nous identifions comme comptes institutionnels de l'Etat pour éviter les usurpations d'identité et vous garantir l'accès à un compte sécurisé. ➤ 17.2 - Nous vous garantissons la fiabilité et la réputation 	<p>Respect de la Charte interne et d'usage des réseaux sociaux.</p> <p>Observations et suggestions des membres du comité</p>



	<p>des contacts abonnés ou amis en sécurisant l'accès au compte et à son contenu, nous modérons nos pages conformément à la charte en vigueur.</p> <p>Nous nous réservons le droit de ne pas approuver ou de supprimer sans préavis toute publication qui ne respecterait pas les règles de modération établies dans la charte.</p> <p>Nous nous réservons le droit de procéder au blocage temporaire ou permanent d'un utilisateur qui refuserait de façon répétée de respecter la charte de modération.</p> <p>➤ 17.3 - Nous évaluons notre stratégie éditoriale au moins une fois par an afin de répondre au mieux à vos attentes et intégrons les réseaux sociaux dans notre stratégie de communication.</p>	<p>local des usagers.</p> <p>Consultation de la charte de modération sur le site de la préfecture. Insertion dans la base documentaire. La rédaction de la charte de modération pourra s'appuyer sur celle du ministère, qui sera mise à la disposition des préfectures sur l'intranet.</p> <p>Activation du « filtre à injures » lorsqu'il existe dans l'outil.</p> <p>Inscription des modalités de suppression ou d'expulsion dans la charte de modération et portées à la connaissance du public.</p>
--	--	--



MODULE 4 - OPTIONNEL : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Le rôle du pôle « collectivités territoriales » est multiple :

- contrôle administratif des actes des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) soumis à l'obligation de transmission en application du code général des collectivités territoriales ;
- contrôle des actes budgétaires (budget prévisionnel, budget supplémentaire, compte administratif et délibérations afférentes) ;
- assistance et conseil aux élus dans l'exercice de leurs fonctions.

Les relations avec les collectivités territoriales touchent essentiellement les élus des communes, des groupements de communes et du département.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 32.1 - Lorsqu'une irrégularité est constatée à l'occasion d'un contrôle de légalité, notre lettre d'observations rappelle systématiquement la loi, le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés et propose : <ul style="list-style-type: none"> - le retrait de l'acte, - ou la modification de l'acte, - ou une simple observation pour l'avenir. ➤ 32.2 - Préalablement à la transmission d'une lettre d'observation demandant la modification ou le retrait d'un acte, nous en informons systématiquement l' élu ou son principal collaborateur. ➤ 32.3 - Chaque année nous portons à la connaissance des collectivités territoriales les recommandations synthétisant les observations de l'année écoulée, et leur rappelons la liste des actes transmissibles. 	<p>Vérification que les lettres d'observations envoyées rappellent la loi/le décret/la jurisprudence concerné(e) et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposent le retrait/la modification de l'acte, ou - proposent une simple lettre d'observations. <p>Présence sur la copie des lettres d'observation demandant modification ou retrait de l'acte de l'heure et de l'identification de l' élu ou de son remplaçant, informé ou du courrier/courriel de l'échange.</p> <p>Existence de la synthèse annuelle des observations. Présence de la liste des collectivités locales auxquelles la liste doit être diffusée. Examen du support de diffusion aux collectivités locales utilisé par la préfecture ou sous-préfecture.</p>
<p>33. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle</p>	<p>Cet engagement concerne les 4 cas de contrôle formel budgétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - date d'adoption du budget, - équilibre réel du budget, 	<p>Présence sur la copie des lettres de saisine de la CRC, de l'heure et de l'identification de l' élu ou de son remplaçant, informé ou du courriel/courrier de l'échange.</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> - arrêté des comptes et déficit du compte administratif, - inscription et mandatement d'office des dépenses obligatoires. <p>➤ 33 - Lorsqu'une irrégularité est constatée, nous informons systématiquement l'élu avant transmission de la lettre l'informant de la saisine de la CRC.</p>	
34. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier	<p>➤ 34 - La réponse apportée sous 15 jours ouvrés peut être de deux ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une réponse sur le fond, ou - une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond. 	<p>Examen à partir des courriers de demande et des réponses apportées, du respect du délai de 15 jours ouvrés.</p> <p>Examen du taux de réponses transmises sous 15 jours ouvrés.</p> <p>Examen du tableau de suivi des demandes.</p> <p>Vérification du respect des nouveaux délais annoncés.</p>
35. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel	<p>➤ 35.1 - Nous désignons les personnes habilitées à valider les réponses.</p> <p>➤ 35.2 - Nous créons à cet effet une boîte fonctionnelle spécifique.</p> <p>➤ 35.3 - La réponse apportée sous 5 jours ouvrés peut être de deux ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une réponse sur le fond ou - une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond. 	<p>Présence de la liste des personnes habilitées.</p> <p>Examen de la fiche de procédure.</p> <p>Existence d'une boîte mail spécifique aux demandes de conseils ou d'information des collectivités territoriales.</p> <p>Examen du tableau de suivi des demandes.</p> <p>Vérification, à partir des demandes et des réponses apportées, du respect du délai de 5 jours ouvrés.</p> <p>Examen du taux de réponses transmises sous 5 jours ouvrés.</p> <p>Vérification du respect des nouveaux délais annoncés.</p>
36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou	<p>➤ 36.1 - Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée à l'élu</p>	<p>Vérification, à partir du tableau de suivi des rendez-vous et des courriers/courriels de confirmation des</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>cadre territorial qui en fait la demande.</p>	<p>ou au cadre territorial dans les 10 jours ouvrés qui suivent (sauf souhait contraire du demandeur).</p> <p>➤ 36.2 - L'élu ou le cadre territorial est reçu par un membre du corps préfectoral ou le cadre qu'il désigne.</p>	<p>rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et de 10 jours ouvrés. Examen du taux de fixation de rendez-vous dans les 4 jours ouvrés. Examen du taux de rendez-vous fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur).</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p>



MODULE 7 - OPTIONNEL : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

La communication d'urgence est un élément essentiel pour la gestion opérationnelle des situations d'urgences en cas d'événement majeur. Elle est assurée par tous les services placés sous l'autorité du préfet, principalement à l'aide du cabinet, du SIDPC et du service chargé de la communication.

Situation d'urgence avérée : cette situation est déclarée avérée par décision du préfet au regard des enjeux en termes de tranquillité, salubrité publiques et de bon ordre.

Le « temps 0 » qui fait courir le délai d'activation d'une heure exigé par les engagements sur l'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle correspond au moment de l'activation du COD dans Synergi, sur décision préfectorale.

Le « temps 0 » qui fait courir le délai d'activation de la CIP correspond à l'inscription de l'activation du NUC dans Synergi, sur décision préfectorale.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>45. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j - 24/24h</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 45.1 - En cas d'événement majeur avéré, la communication d'urgence est assurée par le directeur de cabinet ou le sous-préfet, secondé le cas échéant, par l'agent d'astreinte. ➤ 45.2 - Par la suite, il est fait appel en priorité, au réseau des chargés de communication du département, puis aux agents inscrits sur une liste de rappel, qui ont reçu une formation spécifique préalable à la communication d'urgence. 	<p>Vérification de l'existence et de la connaissance d'une fiche procédure et le cas échéant vérification de sa mise en œuvre. Présence du planning des astreintes.</p> <p>Présence du planning d'astreinte des agents chargés de la communication. Présence de la liste des agents ayant reçu une formation spécifique. Présence des attestations de formation. Examen du nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle. Examen des résultats d'exercice.</p>
<p>46. En moins d'une heure après l'activation du COD dans Synergi sur décision préfectorale, nous assurons</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 46.1 - Nous contactons les élus locaux concernés par l'événement majeur pour leur communiquer les moyens spécifiques d'information mis en place à leur intention. 	<p>Présence des supports de communication des informations aux élus locaux (fax, courriel, liste des appels...).</p> <p>Examen du délai d'information des élus en temps de crise.</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 46.2 - Nous avons désigné un interlocuteur chargé d'organiser les contacts avec la presse. ➤ 46.3 - La cellule en charge de la communication d'urgence prépare un communiqué de presse donnant les premiers éléments factuels et/ou fixant un premier rendez-vous avec les médias. ➤ 46.4 - Publication sur le portail Internet des services de l'Etat des premiers éléments factuels à destination du grand public et des communiqués de presse. ➤ 46.5 - L'information que nous délivrons concerne notamment et en fonction de l'événement majeur : les conseils de comportement à tenir, l'évolution du problème à l'origine de la crise, les informations en terme de prévention, protection ou évacuation de la population, les mesures mises en œuvre et les actions menées, l'annonce de la fin de crise. 	<p>Vérification de l'identification d'un interlocuteur dédié.</p> <p>Existence d'un plan de communication. Existence de conventions avec « <i>Radio – France</i> » et d'autres radios et télévisions. Présence du planning des points de RDV (périodicité des points de RDV) défini par le service en charge de la communication de crise en fonction de la nature et de la gravité de la crise. Examen des communiqués et conférence de presse des points de rendez-vous.</p> <p>Présence sur le site Internet d'information grand public et de communiqué de presse (copie écran).</p> <p>Examen du contenu communiqué de presse et information grand public.</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une fiche de procédure de la gestion de l'information.</p>
<p>47. Nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NUC (numéro unique de crise) dans un délai limité et communiqué au public</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 47.1 - Nous prenons les dispositions nécessaires pour la mise en place à destination du grand public d'un numéro unique de crise dans un délai limité, fixé par le préfet ou son représentant. <p>Ce numéro et ce délai d'activation sont communiqués à l'ensemble des médias, sur internet et par téléphone.</p>	<p>Vérification de la présence et du respect d'une procédure. Examen des résultats d'exercice. Vérification du respect du délai annoncé et du taux d'activation de la CIP dans les délais.</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>➤ 47.2 - Nous formons spécifiquement à l'accueil téléphonique les agents de préfecture ou des services déconcentrés concernés.</p> <p>Cette formation initiale d'une journée stagiaire est complétée par une formation de consolidation annuelle et/ou le cas échéant, par une participation à un exercice départemental avec activation de la CIP.</p>	<p>Présence des attestations initiales de formation. Présence des attestations de formation de consolidation annuelle ou des PV d'exercices. Présence de la liste des personnels formés.</p>
<p>48. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont régulièrement réalisés</p>	<p>➤ 48.1 - Dans le cadre de la politique d'exercice, nous nous engageons à tester le volet communication systématiquement.</p> <p>➤ 48.2 - Nous nous engageons à rédiger les communiqués, à déclencher l'application d'information des collectivités locales.</p> <p>➤ 48.3 - Nous nous engageons à conduire régulièrement l'exercice jusqu'aux étapes d'activation de la cellule d'information du public.</p>	<p>Présence de communiqué de presse d'exercice.</p> <p>Examen des copies d'écran.</p> <p>Examen des bilans et comptes rendus d'exercice. Examen du nombre d'exercices réalisés.</p>



PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE

La préfecture ou la sous-préfecture qui met en place les engagements de service a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements par les actions suivantes :

1- En pérennisant les acquis des démarches qualité dans la préfecture.

La pérennisation des démarches qualité passe par une implication forte des membres du corps préfectoral et une information régulière de l'ensemble des agents ainsi que des organisations représentatives des personnels dans les comités techniques.

L'importance des résultats acquis doit être soulignée notamment au moyen d'une communication interne dynamique et accessible à tous.

2- En s'appuyant sur le réseau des référents qualité des préfectures de la région pour coordonner, communiquer et évaluer la politique qualité dans chaque structure.

Le référent qualité, sous l'autorité du secrétaire général de la préfecture, assurera l'animation et le pilotage de la politique qualité au sein de la préfecture et des sous-préfectures de son département. Il participera au pilotage et à la conduite des audits internes qui nécessitent au préalable une formation à la fonction d'auditeur.

Les référents qualité pourront être mobilisés par le responsable de BOP pour favoriser des audits croisés entre départements de la région.

3- Le pilotage régional doit être en appui pour les préfectures et les sous-préfectures.

Le niveau régional doit jouer un rôle de pilotage et d'impulsion de la qualité pour l'ensemble des sites et créer une synergie pour mieux identifier les besoins de l'utilisateur et mieux répondre à ses attentes.

Le travail en équipe des référents qualité des départements de la région devra permettre de croiser les points de vue, de mettre en exergue les bonnes pratiques et créer une émulation dans la promotion de la politique qualité, tant au sein des préfectures que des sous-préfectures.

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
1. Responsabilités	La préfecture définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de la politique qualité.	Existence d'un organigramme. Existence de définitions de fonctions. Identification sur l'organigramme du responsable ou du service en charge de la



DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>Nous vous informons de manière proactive sur nos engagements : sur le site internet, à l'accueil sur les panneaux d'information comme sur des flyers et la rappelons sur le SVI lorsqu'il est mis en place.</p> <p>Nous nous interrogeons et faisons évoluer nos processus métiers pour que la qualité de service à l'utilisateur soit systématiquement prise en compte.</p> <p>Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un organigramme, - de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements. <p>La mise en œuvre de ces démarches et le suivi de ces responsabilités sont assurés par le comité de pilotage de la qualité, installé par le préfet ou le sous-préfet d'arrondissement concerné.</p> <p>Par ailleurs, la préfecture ou la sous-préfecture a désigné un service ou un responsable de la démarche qualité de service qui, outre ses autres fonctions, assure les missions de suivi et de pilotage de la démarche et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de qualité, - l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction, - la gestion des auto-évaluations et audits internes, - la préparation des bilans annuels, - l'élaboration et le suivi des plans d'action, - la présentation des avancées des projets au COPIL et au comité technique de la préfecture. 	<p>démarche qualité.</p> <p>Examen des outils de communication existants.</p> <p>Existence d'un COPIL. Examen de la composition du COPIL.</p> <p>Examen de la définition de fonction du responsable de la démarche qualité.</p>
<p>2. Organisation documentaire</p>	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part, les enregistrements permettant de conserver la preuve de l'application des engagements.</p>	<p>Vérification de l'identification et de la gestion du système documentaire comprenant les documents de référence et les enregistrements.</p>



DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>La nature des principaux documents et enregistrements est définie dans le chapitre III (colonne « Méthode de contrôle et éléments de preuve »), au regard de chaque engagement de qualité concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des procédures internes à la préfecture ou la sous-préfecture, - des guides à l'usage des agents. <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p> <p>L'organisation documentaire doit permettre un meilleur partage des connaissances, afin de mieux s'adapter aux besoins des usagers et disposer d'un meilleur suivi de l'activité et ainsi permettre l'adaptation de l'organisation.</p> <p>Les données de service-public.fr doivent être utilisées au quotidien par les équipes en charge de la relation à l'utilisateur quel que soit le canal utilisé. La création de réponses types partagées dont la mise en forme automatisée doit contribuer à répondre dans les délais et réduire les temps d'attente des usagers.</p>	<p>Existence de dispositions définies par écrit pour l'établissement, la diffusion et la mise à jour des documents.</p> <p>Existence de la liste des enregistrements et définition par écrit de leurs modalités de gestion.</p> <p>Existence d'un dossier partagé de réponses types accessible.</p>
<p>3. Formation du personnel</p>	<p>Cet aspect est traité en détail pour chacun des engagements liés à la qualification et à la compétence des agents de la préfecture ou de la sous-préfecture.</p> <p>Maintenir et développer la compétence relationnelle des agents et des cadres en contact avec les usagers est essentiel pour améliorer la satisfaction de l'utilisateur et le bien être des agents affectés sur ces missions. La formation est un préalable important à toute prise de poste. Elle doit être régulièrement actualisée et enrichie.</p>	<p>Examen des modalités d'identification annuelle</p>



DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>La formation au sein des services de la préfecture ou de la sous-préfecture, concernés par la labellisation de services, donne lieu à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification annuelle des besoins en formation, - la formalisation et la mise en œuvre d'actions de formation, - l'enregistrement individualisé des formations. <p>La fréquence de formation des agents (adaptation aux évolutions du métier) est fixée à 4 ans maximum.</p> <p>Sont concernés principalement, l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique et services de délivrance des titres et titres étrangers) ainsi que les cadres.</p> <p>La formation des auditeurs internes relève de la compétence du ministère de l'intérieur, qui en lien avec les régions, organisera au moins deux appels et sessions de formation par an.</p> <p>En attendant les formations réalisées localement, un tutorat peut être mis en place dans le service entre les agents expérimentés et les nouveaux arrivants. Une procédure devra définir ce tutorat.</p>	<p>des besoins en formation. Examen du plan d'amélioration. Présence dans les dossiers de personnel de l'enregistrement des formations auxquelles ils ont participé.</p> <p>Vérification de la fréquence de formation des agents (4 ans maximum).</p> <p>Vérification que les formations prévues sont réalisées et suivies par les personnels concernés ou qu'à défaut un tuteur est identifié et une action de tutorat enregistrée. Vérification, le cas échéant, de l'existence et du suivi d'une procédure de tutorat.</p>
<p>4. Comité des usagers</p>	<p>Un comité des usagers est mis en place à l'initiative de la préfecture ou de la sous-préfecture candidate à la labellisation.</p> <p>Le comité des usagers est composé de représentants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'associations de consommateurs, - et/ou d'associations des usagers, - ou d'associations de professionnels, - des collectivités territoriales, - de la préfecture ou de la sous-préfecture, 	<p>Vérification de l'existence d'un comité des usagers global ou de comités spécifiques par module.</p> <p>Vérification de la composition du/des comité(s) devant représenter l'ensemble des parties prenantes.</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> - des services déconcentrés, - autres invités à l'initiative de la préfecture ou de la sous-préfecture. <p>Le ou les comités se réunissent au moins une fois par an et traitent les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction), - présentation des réclamations et des plans d'action, - recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers. <p>Le compte rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet de la structure concernée.</p>	<p>Examen des comptes rendus des réunions a minima annuelles pour vérifier les sujets traités.</p> <p>Vérification des modalités de diffusion du compte rendu aux participants.</p> <p>Vérification de la présence d'une information sur le site Internet.</p>



INDICATEURS QUALITE

Afin de vérifier le respect des engagements, la préfecture ou sous-préfecture fixe des objectifs chiffrés qui seront mesurés à l'aide d'indicateurs. Le suivi des indicateurs constituera une aide au pilotage pour les services car l'analyse des données permettra de prendre les mesures correctives nécessaires.

Engagement 1 :

Taux de satisfaction : accueil

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Taux de mise à jour du serveur vocal dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Engagement 2 :

Taux de satisfaction : courtoisie, disponibilité, prise en compte des personnes à mobilité réduite, langage compréhensible

Engagement 3 :

Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés

Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations

Taux de satisfaction associés à chaque critère

Engagement 5 :

Taux de satisfaction : orientation des usagers, signalétique

Engagement 6 :

Taux de satisfaction : services disponibles, confort de l'accueil

Engagement 7 :

Taux de satisfaction : délai d'attente

Engagement 8 :

Taux de satisfaction : accueil téléphonique

Taux de satisfaction des usagers sur le transfert d'appels

Taux de décroché en moins de 5 sonneries

Taux d'appels perdus au niveau du standard

Engagement 9 :

Taux de satisfaction : accueil téléphonique

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif

Engagement 10 :

Taux de mise à jour du site internet

Taux de connexions au site internet

Engagement 13 :

Taux de réitération des demandes d'information par courrier (indicateur facultatif)

Taux de réitération des demandes d'information par courriel (indicateur facultatif)

Engagement 14 :

Taux de réponses aux courriers de demande d'informations dans le délai de 15 jours ouvrés

Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel

Engagement 15 :

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel

Engagement 21 :

Délai moyen de traitement des demandes de certificats provisoires d'immatriculation (en temps réel et en temps différé)

Délai moyen de traitement des demandes de permis de conduire (en temps différé)

Délai moyen de traitement des passeports

Délai moyen de traitement des CNI

Engagement 22 :

Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfetures

Nombre d'actions de sensibilisation réalisées

Engagement 30 :

Délai moyen de traitement des demandes de titres de séjour

Engagement 31 :

Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfetures

Nombre d'actions de sensibilisation réalisées

Engagement 34 :

Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés

Engagement 35 :

Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés

Engagement 36 :

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés

Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés

Taux de satisfaction : élus ou représentants

Engagement 37 :

Taux de traitement dans les délais annoncés des différents types de dossier en matière de polices administratives

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours

Engagement 38 :

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés



Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés

Engagement 39 :

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés

Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés

Taux de satisfaction : élus, porteurs de projets

Engagement 40 :

Délai de traitement des ICPE

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés

Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés

Engagement 41 :

Délai moyen de traitement des dossiers ICPE et loi sur l'eau

Taux de réponses aux demandes d'autorisation réalisées dans les délais annoncés

Engagement 42 :

Taux de réponses dans les délais aux demandes par courrier et courriel

Engagement 45 :

Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle

Engagement 46 :

Délai d'information des élus en temps de crise

Engagement 47 :

Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP

Engagement 48 :

Nombre d'exercices réalisés

Engagement 49 :

Taux de réponses dans les délais

Taux de mise à jour du site internet

Taux de satisfaction : information et documentation disponible

Engagement 50 :

Taux de traitement des demandes dans les délais annoncés

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés

Engagement 51 :

Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique

Taux de satisfaction pour le suivi personnalisé du dossier

Taux d'appels perdus des numéros dédiés

Engagement 52 :

Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié

