

Démarche QUAL-E-PREF Engagements de la Préfecture de la Loire 2019-2022

Mis à jour le 31/03/2022

Dispositions générales

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

- 1.1. Nous mettons à votre disposition les informations liées au fonctionnement de nos services
- 1.2. Ces informations sont vérifiées trimestriellement. La date de mise à jour des informations est indiquée sur les documents

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

- 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
- 2.2. Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté. Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour les recevoir (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur..)
- 2.3. Tout agent en contact avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son nom (sauf mesures de sécurité)
- 2.4. Nous prenons en compte la demande des usagers en difficulté et délivrons des informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider dans leurs démarches administratives relevant du champ de compétence des préfectures.

3. A votre écoute pour progresser

- 3.1. Nous recueillons vos suggestions et réclamations et vous informons de façon lisible sur la manière dont nous les prenons en compte :
 - dans nos locaux vous disposez des fiches de suggestions/réclamations, notamment aux points d'accueil
 - sur le site internet, vous pouvez nous solliciter via le formulaire de contact
 - vous pouvez nous adresser votre suggestion/réclamation par courrier
- 3.2. Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quand à l'accueil et aux procédures :
 - au moyen de l'enquête de satisfaction
 - via des enquêtes mystères.

Nous communiquons par affichage et sur internet des résultats des enquêtes de satisfaction.

3.3. Nous informons le comité local des usagers de l'amélioration des services existants.

4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

4.1. Nos agents d'accueil reçoivent une formation dédiée spécifique pour leur prise de poste

4.2. Nos agents reçoivent une formation continue au moins une fois tous les 4 ans

4.3. Les agents responsables du site internet sont sensibilisés aux exigences et aux contraintes du web

4.4. Les référents qualité reçoivent une formation adaptée

Accueil physique

5. Nous nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge

5.2. Une signalétique interne, aisément repérable dès l'entrée dans les locaux indique la localisation des bureaux ou guichets recevant du public ainsi que le point numérique.

5.3. S'il existe des points annexes, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles

5.4. Un agent est en permanence présent dans les bureaux recevant du public pendant les heures habituelles d'ouverture pour prendre en charge les usagers.

6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

6.1. Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres (ex : absence de salissure au sol et de poussière sur les meubles) et bien rangés.

6.2. La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil.

6.3. Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture à proximité du point d'accueil

7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

7.1. Nous vous accueillons de manière adaptée à votre démarche et si cela est nécessaire nous mettons en place un GFA

7.2. Nous prévoyons une organisation de l'accueil en cas de forte affluence tendant à limiter votre temps d'attente.

7.3. En cas d'affluence exceptionnelle, nous vous informons des mesures prises pour réduire vos délais d'attente.

Accueil téléphonique

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

8.1. 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

8.2. IL vous renseigne sans transfert sur les horaires ou bien sur la prise de rdv ainsi que sur les modalités d'accès à la préfecture, et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche

8.3. Il vous incite également à consulter les sites internet officiels avant tout déplacement en préfecture et à consulter la rubrique relative aux démarches pour vous aider dans la constitution de votre dossier

8.4. 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

8.5. Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être mis en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.

9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

9.1. Afin de vous guider dans vos démarches sur les titres (hors titres étrangers), la préfecture vous informe de la mise à disposition d'un serveur vocal national.

10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace

10.1. Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service.

10.2. Le standard reprend l'appel si votre interlocuteur ne répond pas. Si le transfert d'appel par le standard est techniquement impossible, l'agent vous indique le nom et les coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle)

10.3 En dehors des heures ouvrées, un répondeur vous donne les horaires d'ouverture et vous oriente vers les sites internet officiels

10.4. En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes

10.5. Votre demande, si elle concerne une information générale, peut être utilement réorientée sur les sites internet officiels

10.6. Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet le taux d'appels aboutis. Ce délai est actualisé 4 fois par an.

Site internet

11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations sur notre site internet

11.1. Nous vous garantissons un accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale

11.2. Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées

11.3. Nous mettons à votre disposition au moins un outil d'aide en ligne (par exemple : tutoriel, FAQ)

11.4. En cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès, nous mettons une alerte sur la page d'accueil du site internet permanent pour vous informer immédiatement

11.5. En cas d'évènement important, nous vous assurons une information factuelle via notre site internet en moins d'une heure

11.6. En cas d'erreurs sur les pages du site internet, l'utilisateur pourra les signaler en utilisant le formulaire contact du site internet

12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

12.1. Le site service-public.fr est le site de référence pour les démarches administratives. Les fiches relatives à une démarche administrative qui sont présentées sur notre site internet et celui du ministère de l'intérieur sont issues du site service-public.fr via un co-marquage des données.

12.2. Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent

de savoir où et comment réaliser cette démarche

13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

13.1. Nous vous offrons la possibilité de télécharger ou 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

13.2. Concernant au moins une démarche administrative, nous vous offrons la possibilité de compléter, quand cela est possible, votre dossier en ligne, en mettant en place une adresse fonctionnelle spécifiques qui vous permet de nous envoyer vos pièces justificatives de manière numérisée, à accuser réception de votre demande.

13.3. Nous mettons à votre disposition un module de prise de rdv 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 rendez-vous.

14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

14.1. Nous vous informons de la mise à disposition des téléprocédures pour demander vos titres. Un lien vers le site internet de référence vous permettra de signaler, le cas échéant, les dysfonctionnements des téléprocédures.

14.2. Nous vous informons de la mise à disposition des pré demandes en ligne pour les cni et passeports

14.3. Nous vous informons de la mise à disposition des pré demandes en ligne pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation

14.4. Nous vous communiquons la liste des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour vos demande de CNI et de passeport.

14.5. Nous vous communiquons l'adresse du site internet sur lequel vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre titre

14.6. Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet les délais moyens trimestriels de délivrance des titres. Ces délais sont actualisés 4 fois par an.

Courriers et courriels

16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

16.1. 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. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les réitérations inutiles.

16.2. Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes :

- « affaire suivie par », nom, prénom de l'agent chargé du dossier,
- date et lieu d'émission
- objet du courrier
- prénom, nom et qualité du signataire
- coordonnées du service, un lien renvoyant sur les jours et heures d'accueil du public"

16.3. Tous les courriers issus du service comportent une signature nominative (prénom,

nom, qualité et adresse administrative) (sauf si anonymat autorisé)

17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

17.1. Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 10 jours, dès lors que la demande est complète :

- soit par une réponse sur le fond
- soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

17.2. Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours, dès lors que la demande est complète :

- soit par une réponse sur le fond
- soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.

17.3. Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel. 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. 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. En cas de demandes 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."

18. Nous assurons la traçabilité e vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

18.1. Nous contrôlons le respect des délais dans nos courriers et courriels

18.2. Pour assurer la traçabilité de nos courriers/courriels de demande d'informations, les courriers et courriels concernés reçus et émis sont suivis, de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier.

19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social

19.1. Nous assurons une publication régulière et réactive sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif

19.2. 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.

19.3. En cas d'évènement majeur, nous assurons l'information au grand public via les réseaux sociaux et notre site internet en moins d'une heure.

20 – Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

20.2. Nous vous garantissons la fiabilité et la réputation des contacts abonnés ou amis en sécurisant l'accès au(x) compte(s) et à son(leur) contenu(s), nous modérons nos pages conformément à la charte en vigueur.

20.3. 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.

Délivrance des titres (hors étrangers)

21. Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier

21.1. Si votre dossier est incomplet, le service instructeur vous contacte pour vous demander là ou les pièces manquantes. Pour les cartes nationales d'identité et les passeports, le service instructeur informe la mairie chargée de vous contacter

21.2. En cas d'incomplétude de votre dossier de certificat d'immatriculation de véhicule ou de permis de conduire, il est prévu d'envoyer les pièces justificatives de manière numérisée

22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable

22.1. Nous assurons un suivi de l'activité pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable

22.2. Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dégradation observée

23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

23.1. Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude

23.2. Une cellule fraude est constituée

23.3. Nous menons des actions de sensibilisation auprès des partenaires, au moins une fois par an