



# DOSSIER DE PRESSE

**100 %  
DES PRÉFECTURES  
LABELLISÉES**



## Sommaire

100 % des préfectures labellisées.....	3
Les labels qualité des préfectures, Marianne .....	4
Qualipref .....	5
Carte des préfectures labellisées.....	6
Le processus de labellisation Qualipref.....	7
La qualité en quelques chiffres.....	8
Le label Qualipref 2.0 numérique.....	9
La qualité, vue des usagers.....	10
La qualité, vue des agents.....	13
La préfecture du Val-de-Marne, l'histoire d'une labellisation.....	14



## 100 % des préfectures labellisées L'engagement pour la qualité de service

Avec près de 20 millions de titres délivrés chaque année les préfectures constituent le premier lien entre l'État et les citoyens dans les territoires. Elles accueillent et répondent chaque jour aux demandes des particuliers, des entreprises ou des collectivités locales.

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu au public, elles conduisent une démarche de labellisation permettant de garantir le respect d'engagements précis.

**Le 1<sup>er</sup> juillet 2013, 100 % des préfectures sont labellisées**, soit dans le cadre du référentiel Qualipref, soit dans le cadre du label Marianne, qui garantissent tous deux des niveaux de prestations élevés :

- 43 préfectures et 30 sous-préfectures labellisées Marianne;
- 61 préfectures et 11 sous-préfectures labellisées Qualipref.

### Quatre bénéfices visibles

1. La labellisation tend à faciliter les démarches des usagers, en améliorant l'information et l'accueil du public, ainsi que les processus de traitement de leurs demandes.
2. Le respect des engagements envers les usagers est garanti par un organisme indépendant. Un contrôle régulier permet la mise en place d'un cercle vertueux d'amélioration continue.
3. Les usagers sont au cœur des démarches de labellisation. Leur avis est recueilli via un comité local d'usagers. Ils participent au processus d'amélioration des démarches administratives par des consultations (boîte à idées, enquêtes de satisfaction, e-réclamation...).
4. Les agents des préfectures et des sous-préfectures sont à la fois les acteurs et les bénéficiaires du processus. L'attribution du label ou du certificat par un organisme indépendant permet de reconnaître la qualité de leur travail et de valoriser leurs compétences.

# Les « labels qualité » des préfectures, Marianne et Qualipref

## Label Marianne, l'accueil du public

Ce référentiel s'adresse à toute organisation exerçant une mission de service public. Les préfectures s'engagent, à travers le référentiel Marianne, à développer la qualité de leur accueil et du service rendu aux usagers, à travers des axes d'amélioration.



- qualité de l'accueil du public
- 19 engagements de services
- 5 engagements de pérennisation
- audit tous les 18 mois

## Qualipref, les engagements des préfectures

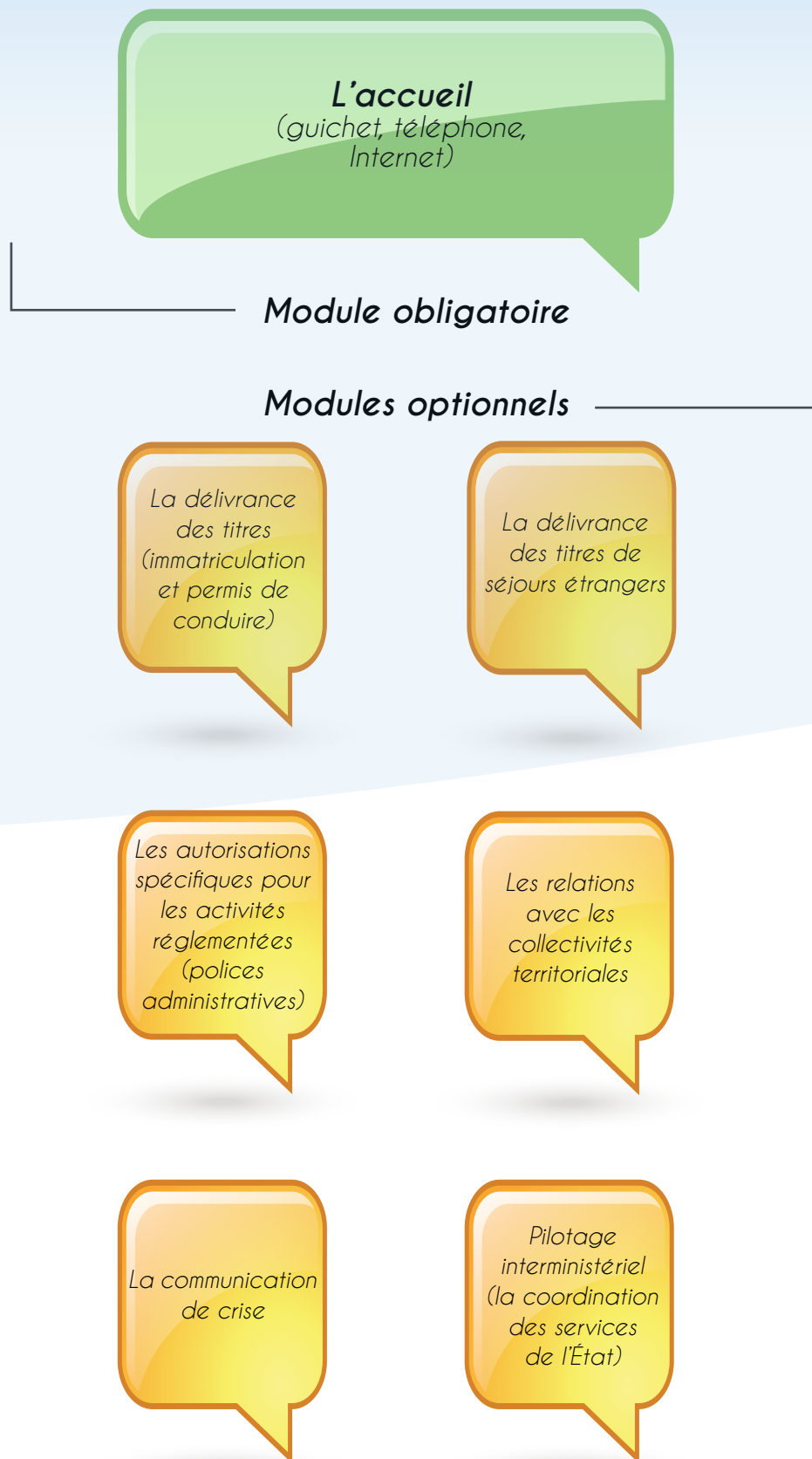
Qualipref est une labellisation spécifique du ministère de l'Intérieur qui approfondit les exigences du label Marianne en intégrant les différentes missions des préfectures.

Cette démarche qualité consiste à rendre de meilleurs services aux usagers, mais également aux élus et aux professionnels, en améliorant l'information, l'accueil et le traitement des demandes. Elle implique toute la préfecture autour d'une série d'engagements (délivrance de titres, communication de crise, relations avec les élus...).

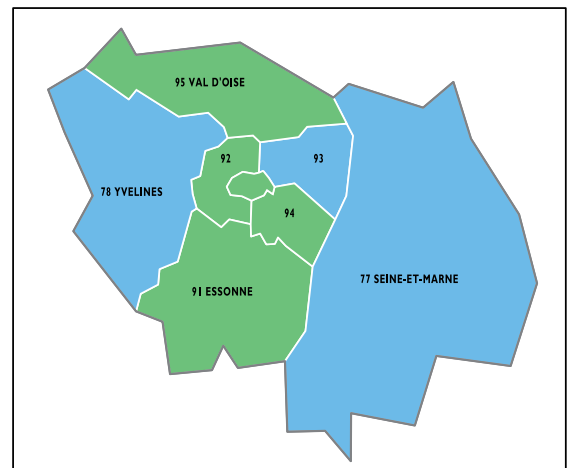
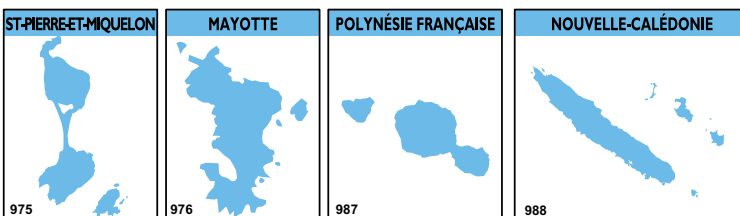
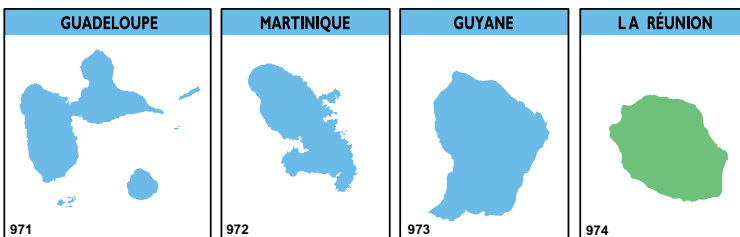
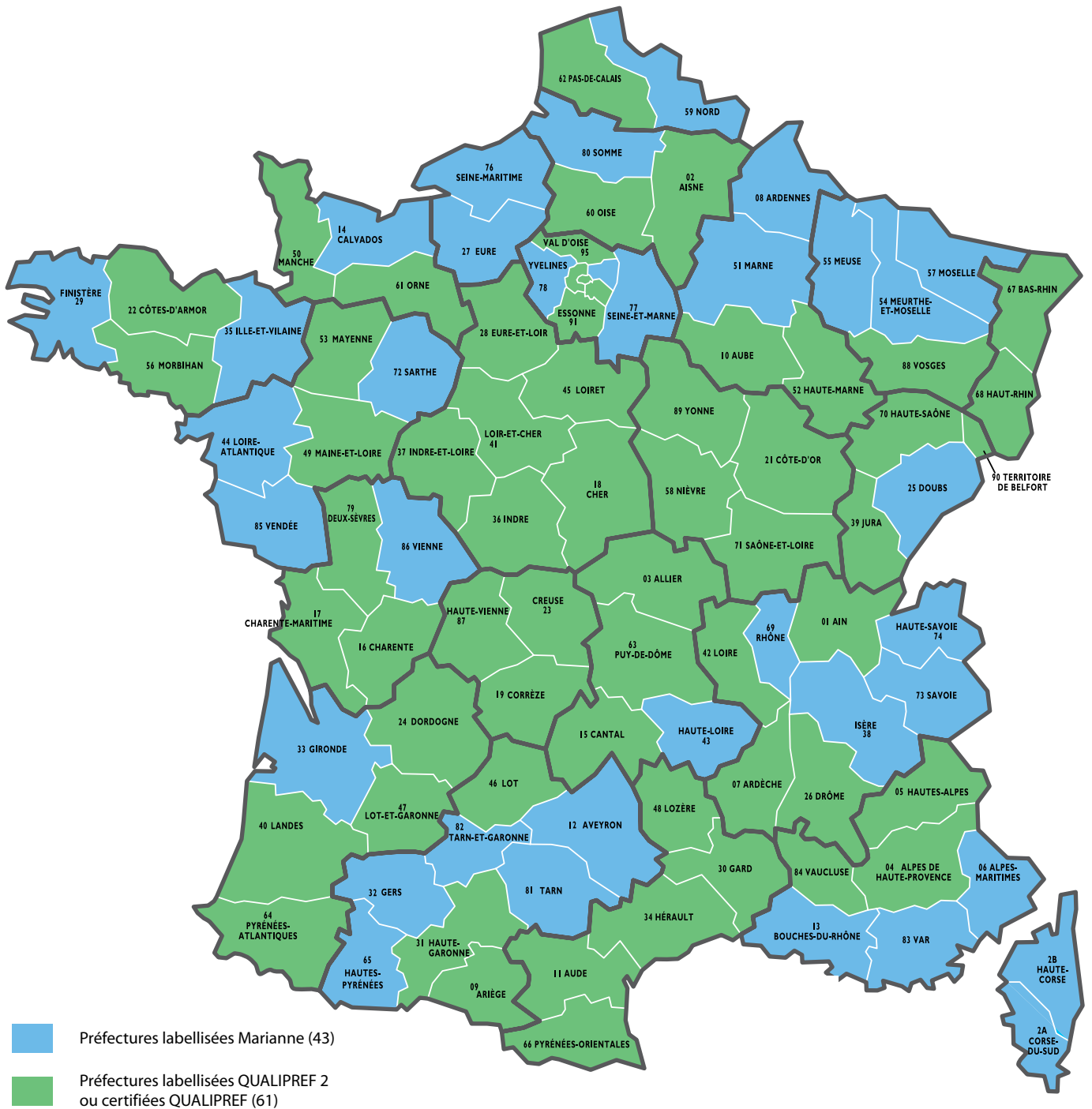


- qualité de l'accueil du public
- qualité de services liée à 6 métiers des préfectures
- audit de suivi tous les 12 mois

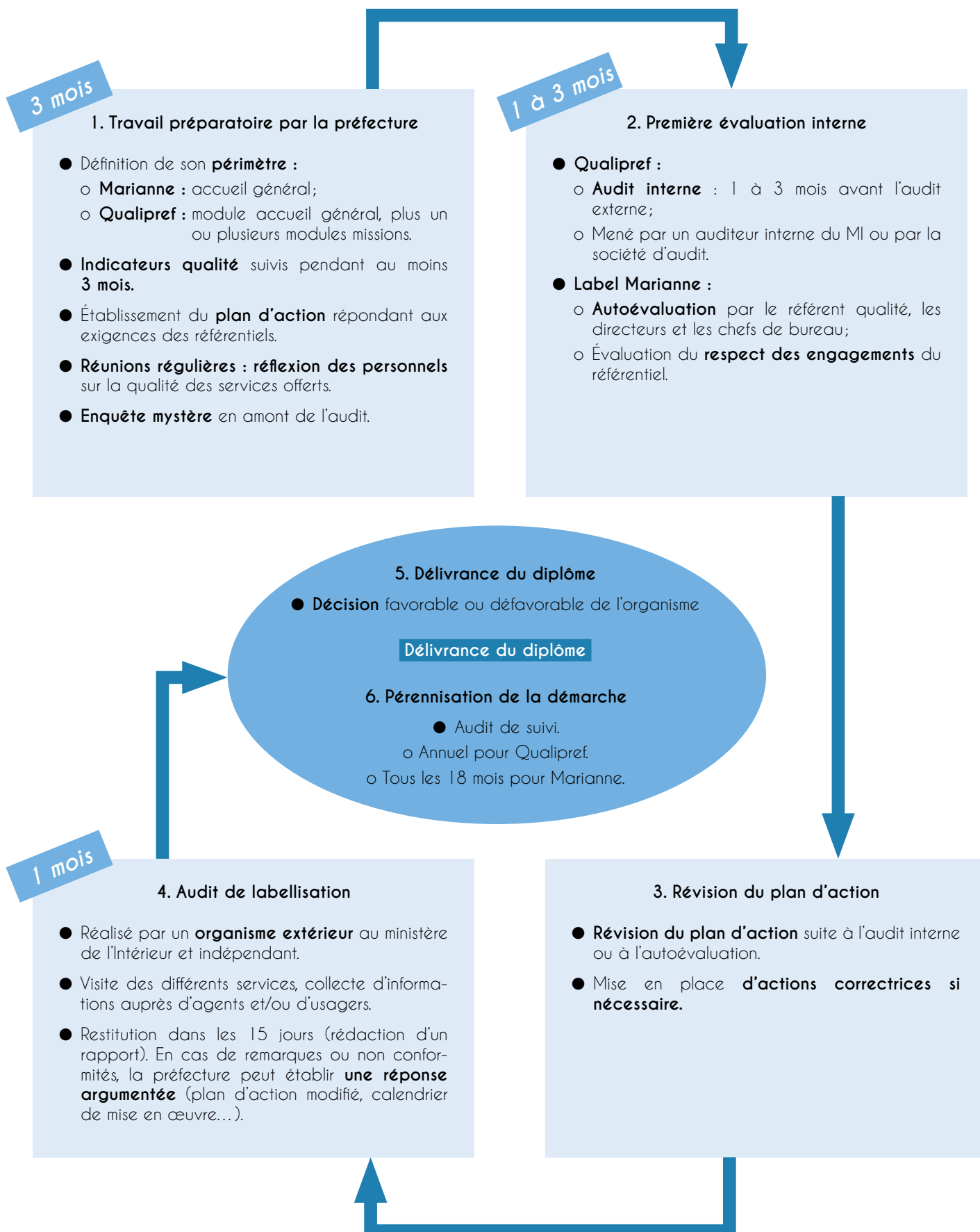
Pour les préfectures, la labellisation porte obligatoirement sur la qualité de l'accueil général et peut s'étendre progressivement à la qualité de services liée à six de leurs missions.



## Déploiement des labels Qualipref et Marianne au 1<sup>er</sup> juillet 2013



# Le processus de labellisation Qualipref



## La qualité en quelques chiffres

**100 %**  
des préfectures  
labellisées au  
30 juin 2013

Nous répondons  
à vos courriels  
en moins de  
**5 jours  
ouverts**

Nous nous engageons  
à répondre à toutes  
vos **réclamations** en  
moins de  
**15 jours ouverts**

Le taux d'appels perdus en 2012  
pour l'ensemble des préfectures est inférieur à

**10 %**

Nous  
répondons à  
vos **courriers**  
en moins de  
**15 jours  
ouverts**

Nous  
organisons  
une  
permanence  
téléphonique  
**7/7j  
et  
24/24h**

Le standard s'engage à vous  
répondre en moins  
de **5 sonneries**

En cas d'événement  
majeur, nous activons  
en moins d'une  
heure une cellule de  
communication de  
crise opérationnelle  
**7/7j et 24/24h**

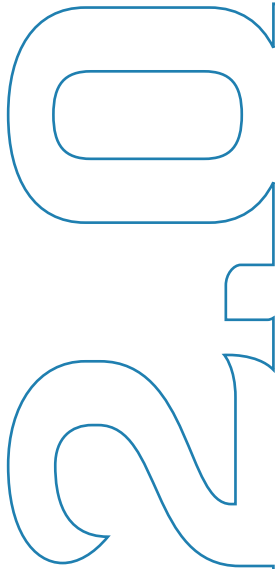
En moyenne en 2012 sur  
l'ensemble des préfectures nous  
avons traité vos demandes de  
carte d'identité en moins de  
**10 jours** et vos passeports en  
moins de **15 jours**

En moyenne en 2012 sur  
l'ensemble des préfectures, nous  
avons traité vos demandes de  
Permis de Conduire en **moins de  
10 jours**



## **Le label Qualipref 2.0 numérique** **Après l'objectif de 100 %, quel avenir pour la démarche qualité ?**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2013, 100 % des préfectures sont labellisées. Quelles sont désormais les perspectives de la démarche qualité ?



### ***Une démarche qualité plus moderne avec l'arrivée d'un nouveau référentiel.***

Le référentiel *Qualipref 2.0 numérique* sera présenté en septembre afin de prendre en compte les nouveaux enjeux décrits dans le plan ministériel de modernisation et de simplification (PMMS).

*2 objectifs pour la transition du référentiel vers le numérique :*

- 50 % des préfectures labellisées *Qualipref 2.0 numérique* en décembre 2014;
- 100 % en décembre 2015.

*Les nouveaux engagements du référentiel porteront au minimum sur le déploiement des démarches dématérialisées que sont par exemple :*

- la généralisation des télé-services pour les différentes démarches;
- le déploiement de la prise de rendez-vous en ligne;
- le passage de tous les sites internet au nouveau format internet départemental de l'Etat (IDE) d'ici décembre 2013;
- la convocation par SMS;
- l'archivage numérique.

Dans cette nouvelle version du référentiel s'ajoutera au socle commun de l'accueil général, un socle commun numérique qui sera obligatoire pour toute labellisation Qualipref. A ces deux socles communs (accueil physique et accueil dématérialisé), la préfecture sera comme précédemment labellisée sur au moins un des 6 modules optionnels que propose le référentiel Qualipref.

### ***Les conséquences du passage sur Qualipref 2.0 numérique.***

- Les préfectures labellisées Marianne devront basculer sur le référentiel Qualipref en choisissant un ou plusieurs modules métier et en adoptant le socle commun numérique.
- Pour les préfectures déjà labellisées Qualipref, il faudra étendre la démarche sur des modules métiers supplémentaires, elles pourront aussi étendre la démarche aux sous-préfectures.

## La qualité, vue des usagers

La démarche qualité, valorisée par l'obtention d'un label Marianne ou Qualipref, s'accompagne d'un grand nombre d'améliorations dans l'accueil et le service rendu aux usagers.

La lisibilité de l'information est meilleure (site Internet, préfecture, téléphone), l'accessibilité au site est facilitée (signalétique, plan d'accès, accès pour les personnes à mobilité réduite) et les échanges entre les usagers et les services de l'État sont plus fluides.



USAGERS

### Je bénéficie d'un accueil en préfecture plus agréable

- Je bénéficie d'un accueil courtois.
- Je m'oriente avec plus de facilité grâce à une signalétique claire, uniforme et mise à jour.
- Les salles d'attente sont plus confortables (suffisamment de places assises, point d'eau, etc.) et proposent de nombreux services (photocopieur, photomaton, monnayeur). Je peux patienter assis en attendant que mon numéro apparaisse sur l'écran d'appel grâce au gestionnaire de file d'attente.
- Des présentoirs d'information sont à ma disposition.
- Si je suis enceinte ou que je présente un handicap, un accueil privilégié et plus rapide, ainsi que des équipements spécialisés (rampes, ascenseur, guichet dédié) me sont offerts.
- Ma demande est traitée de façon confidentielle.
- Les agents du pré-accueil s'assurent de la complétude de mon dossier et m'évitent d'attendre inutilement au guichet. Si je suis pressé, des boîtes aux lettres me permettent de déposer mon dossier.
- Les agents qui me reçoivent sont impliqués dans une démarche d'amélioration de service et ils traitent mon dossier avec attention et dans un souci d'efficacité.

# USAGERS



## **Je bénéficie d'un accueil téléphonique rapide et compétent**

- Je bénéficie d'une prise en charge téléphonique rapide et courtoise car le standard de la préfecture répond en moins de cinq sonneries et transfère mon appel vers le bon service, si ma demande le justifie.
- J'ai accès à tous les renseignements généraux dont j'ai besoin avant de me déplacer afin de me munir de toutes les pièces justificatives et des dossiers complets.

# USAGERS



## **Je bénéficie d'un site Internet plus clair et plus précis**

- Les sites Internet des préfectures, en voie d'harmonisation, sont plus lisibles et je peux naviguer avec plus de facilité pour trouver les renseignements dont j'ai besoin.
- Les horaires d'ouverture des guichets ainsi qu'un plan d'accès sont disponibles pour me rendre à la préfecture.
- Les heures d'affluence au guichet sont également indiquées et régulièrement mises à jour. Je peux donc organiser ma venue au guichet selon mes disponibilités.
- Des formulaires de contact et de réclamations sont disponibles sur le site. J'obtiens une réponse dans un délai de cinq jours lorsque j'envoie un courriel.



# USAGERS

## Ma voix compte !

- Dans un souci d'amélioration et d'échange entre les usagers et les services de l'État, des enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins tous les ans. Elles me permettent de m'exprimer et de faire des suggestions intéressantes pour améliorer la qualité du service.
- Les résultats de ces enquêtes sont affichés en préfecture et sur le site Internet.
- Mes remarques sont prises en compte et des actions correctrices sont mises en place.
- Des urnes sont présentes dans la plupart des services et je peux déposer à tout moment, un formulaire de réclamation et de suggestions. Une réponse en moins de 15 jours m'est envoyée.
- Un comité local d'usagers (CLU) regroupant diverses associations et représentants, est réuni tous les ans afin de conduire un véritable dialogue avec les usagers.

## La qualité, vue des agents

La labellisation de la préfecture s'accompagne d'un grand nombre d'améliorations dans la relation avec l'utilisateur et dans le quotidien de l'agent. La labellisation par un organisme indépendant permet de reconnaître la qualité du travail de l'agent et de valoriser les métiers d'accueil et de contact avec le public.



AGENTS

- Je réponds avec professionnalisme, exactitude et rapidité à la demande de l'utilisateur. L'échange est plus cordial.
- Je suis régulièrement formé pour répondre aux attentes des usagers. Je renforce mon niveau de compétence.
- Grâce à une plus grande transparence, l'utilisateur sait à quelles contraintes je suis confronté. Son regard change et il reconnaît mes compétences.
- Je contribue, de par mon action, à la modernisation de l'action publique. Je participe à transformer l'image du fonctionnaire.
- La démarche étant transversale, je comprends mieux le mode de fonctionnement du service. Je comprends mieux les contraintes de mes collègues et ils comprennent mieux les miennes.
- Je contribue à améliorer mon environnement professionnel : moins de stress à l'accueil, un affichage clair, efficace et harmonieux.

## La préfecture du Val-de-Marne, l'histoire d'une labellisation

La préfecture du Val-de-Marne s'est engagée depuis juin 2012 dans une démarche qualité en vue d'obtenir la labellisation Qualipref. Elle a retenu, outre le module obligatoire « accueil général », deux modules métiers : « délivrance des titres de séjours étrangers » et « relations avec les collectivités territoriales ».

Pour la préfecture du Val-de-Marne, dans un contexte de moyens contraints, la démarche qualité est un élément essentiel pour rendre un meilleur service au public mais aussi pour mieux organiser le travail de ses agents et réguler les flux importants d'usagers (2 100 à 2 500 usagers accueillis en moyenne par jour, dont 600 à 700 ressortissants étrangers).

### **La préfecture a suivi les étapes définies par l'architecture du référentiel Qualipref :**

- la constitution en son sein d'une équipe qualité;
- la constitution d'un comité local des usagers;
- la réalisation des auto-évaluations auprès des services de la préfecture;
- la réalisation des enquêtes auprès des usagers pour mesurer leur degré de satisfaction;
- la conception d'un plan de communication interne et externe;
- la définition des indicateurs qualité permettant de suivre les objectifs fixés;
- la formation des agents ainsi que de l'encadrement.

Durant un an, un plan d'action a permis de répondre point par point aux exigences du référentiel Qualipref. Ce travail a été évalué par un audit interne réalisé le 24 mai 2013 par AFNOR Certification. Des recommandations ont été formulées sur quatre pistes d'amélioration : améliorer l'affichage des calendriers des fréquentations du public selon les heures de forte et faible affluence; conduire une enquête de satisfaction auprès des 47 communes du département dans le domaine des relations avec les collectivités territoriales; améliorer les tableaux des indicateurs de suivi conçus par l'équipe qualité; réunir le comité local des usagers.

Toutes ces recommandations ont été suivies de mesures correctives.

### **“ 12 points forts relevés par l'auditeur**

En outre, l'auditeur a relevé douze points forts dont, notamment, un accès PMR très satisfaisant, les rendez-vous pris par Internet pour les procédures concernant les étrangers, l'aménagement du hall d'accueil, l'accueil fonctionnel des usagers,

la conception d'un guide de la rédaction administrative, les procédures de lutte contre la fraude documentaire, la formation des agents.

L'audit externe a eu lieu le 25 juin 2013 et a débouché sur l'obtention de la labellisation Qualipref par la préfecture.



***Qualipref à la préfecture du Val-de-Marne, c'est concrètement pour les usagers :***

- la prise de rendez-vous par Internet pour plusieurs procédures;
- le développement des démarches en ligne comportant les imprimés téléchargeables, ainsi que la mention des conditions à remplir et des pièces justificatives nécessaires au dépôt d'un dossier;
- la mise en place, pour les ressortissants étrangers, de convocation à date et heure avec une indication personnalisée du montant des droits à payer.

Dans le hall d'accueil :

- la création de deux nouvelles salles d'attente dotées respectivement de 171 places (ressortissants étrangers) et 84 places (demandeurs de titres de circulation);
- l'amélioration de la problématique du bruit, les deux zones d'attente ayant été traitées par un acousticien;
- l'installation de deux panneaux lumineux d'information placés aux entrées extérieures de la préfecture;
- la pose de totems électroniques à l'intérieur du hall d'accueil pour apporter des renseignements au public;
- la mise à disposition du public de copieurs, photomatons, monnayeurs, relais H, écritaires;
- l'amélioration du système de gestion des files d'attente;
- l'amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite pour lesquelles, notamment, des places de stationnements supplémentaires ont été créées, des bandes podotactiles pour les personnes mal voyantes et un dispositif websourd pour les personnes handicapées auditives ont été installés;
- le recrutement de 5 jeunes en service civique pour orienter et renseigner le public.