



PRÉFÈTE DES ALPES- DE-HAUTE- PROVENCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Digne-les-Bains, le 9 décembre 2020

LABELLISATION QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

La préfecture des Alpes-de-Haute-Provence a obtenu le 26 novembre 2020 sa labellisation au titre du référentiel « Qual-e-pref », nouveau référentiel qualité du ministère de l'Intérieur. Cette labellisation, qui récompense l'investissement des agents de la préfecture dans cette démarche, est valable 3 ans. La préfecture a obtenu cette reconnaissance sur les deux modules suivants :

- relation générale avec les usagers, quel que soit le canal (accueil physique, téléphonique, par mails et courriers),
- communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

Cette labellisation a notamment été permise par les excellents résultats des indicateurs de satisfaction :

- taux de satisfaction de 93,1% pour l'accueil physique du public (temps d'attente, courtoisie, propreté des locaux, disponibilité des agents),
- réponses aux courriels de demande d'information dans un délai moyen de 1,37 jours, au lieu des 5 jours demandés par le cahier des charges.

Une impulsion gouvernementale :

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale, renforcée avec le lancement en octobre 2017 du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

L'objectif est de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité de services publics en relation avec les usagers.

Le ministère de l'Intérieur, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Une appropriation par le réseau préfectoral pour répondre aux attentes du public :

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures. À la préfecture des Alpes-de-Haute-Provence, après une première certification en 2013 au titre du référentiel « Qualipref », la démarche de labellisation « Qual-e-Pref », nom du nouveau cahier des charges de la qualité du ministère de l'Intérieur, a été lancée en mai 2019, sur deux volets :

- accueil du public par tous canaux (accueil physique, téléphonique, par courriers et courriels, ainsi que via les réseaux sociaux et les informations diffusées sur le site internet),
- communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

En ce qui concerne l'accueil des usagers, ce nouveau cahier des charges prend en compte notamment le déploiement des nouvelles télé-procédures et la mise en place des points d'accueil numériques.

S'agissant de la communication d'urgence en cas d'évènement majeur. Il s'agit d'être en mesure, en moins d'une heure, après l'activation par le préfet du centre opérationnel départemental, d'assurer l'information du public et des élus.

Le référentiel détaille l'ensemble des engagements à respecter et prévoit des indicateurs et contrôles périodiques permettant de conserver et d'améliorer le niveau de qualité.

Service de la communication et de la représentation de l'État

Tél : 04 92 36 72 10

04 92 36 73 16

Mél : pref-communication@alpes-de-haute-provence.gouv.fr

8 Rue du Docteur ROMIEU
04016 Digne-les-Bains Cedex