



**PRÉFET  
DES ALPES-  
DE-HAUTE-  
PROVENCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## **POLITIQUE QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DES ALPES DE HAUTE PROVENCE**

Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence – 8 Rue du Dr Romieu 04016 DIGNE-LES-BAINS Cedex  
Standard téléphonique : 04 92 36 72 00  
Horaires d'ouverture et modalités d'accueil sur le portail Internet : [www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr](http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr)

## UNE IMPULSION GOUVERNEMENTALE, UN OBJECTIF PARTAGÉ PAR TOUS

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

Une des premières mesures annoncées par le premier comité interministériel de la transformation publique (CITP) le 1<sup>er</sup> février 2018, a été de demander de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers. Toutes les administrations en relation avec les usagers publient désormais des indicateurs de résultat et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers. Ces derniers ont, depuis fin 2020, la possibilité d'exprimer leur avis via le site : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/voxsusagers>

Pour aller encore plus loin, l'État lance, en 2021, SERVICE PUBLICS +, programme d'amélioration continue des administrations publiques, centré sur l'expérience des usagers pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces et plus simples.

Le ministère de l'intérieur, au travers du *plan préfectures nouvelle génération* (PPNG), pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, s'est appuyé sur les technologies du numérique. Cette réforme, lancée en 2017, a permis de faciliter les démarches des usagers grâce à la dématérialisation de leurs demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire ou de certificat d'immatriculation des véhicules. Elle a renforcé ainsi l'accessibilité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire, et notamment en milieu rural, grâce au déploiement du très haut débit programmé dans le Schéma Directeur de l'Aménagement Numérique des Alpes-de-Haute-Provence et au développement des maisons du service au public (MSAP) dans le cadre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services publics des Alpes-de-Haute-Provence.

## UNE APPROPRIATION AMBITIEUSE PAR LE RÉSEAU PRÉFECTORAL POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES USAGERS

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui s'y sont engagées depuis plus de dix ans. Après la *Charte Marianne* (interministérielle), les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation *Marianne*, pour d'autres, une labellisation *Qualipref*. Ce référentiel de qualité de service propre au ministère de l'intérieur, qui existe depuis 2006, a connu plusieurs actualisations, pour intégrer notamment les préconisations des *directives nationales d'orientation* (DNO) des préfectures et les changements réglementaires ainsi que les acquis des démarches locales d'amélioration des processus.

La circulaire du 15 juillet 2010 renforçant l'engagement du réseau dans les démarches qualité, en actant le principe d'un déploiement général des démarches qualité, a permis d'atteindre, en 2013, 100 % de préfectures labellisées. L'année 2015 a vu le réseau préfectoral mettre en œuvre le référentiel *Qualipref 2.0* avec l'intégration d'engagements numériques (prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux, etc.). À la fin 2016, 104 préfectures de métropole et d'outre-mer ainsi que 53 sous-préfectures avaient obtenu le label qualité.

La mise en œuvre, en 2017, du PPNG a modifié l'organisation du réseau préfectoral et fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Dans ce contexte, la préfecture des Alpes-de-Haute-Provence s'est engagée, en 2019, dans une démarche de labellisation suivant le référentiel Qual-e-pref en respectant une série d'engagements qui permettent d'assurer un service de qualité. Après un audit externe confirmant le respect des engagements du référentiel, la préfecture a été labellisée *Qual-e-pref* en novembre 2020 pour trois ans.

Dans sa démarche d'amélioration continue, elle est engagée dans une action pérenne de mesures et d'analyses. Les évaluations annuelles qui en découlent permettent de progresser vers une meilleure qualité de ses prestations.

## LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE DE LA DÉMARCHE

Le label *Qual-e-pref* définit les engagements de qualité de service pour mieux répondre aux attentes des usagers en matière de service public.

Le respect de ces engagements garantit un service accessible et efficace ; l'objectif étant de faciliter les démarches des usagers en améliorant les informations et l'accueil du public ainsi que les traitements de leurs demandes.

Les services de la préfecture, en relation avec le public et les services « support », concernés aujourd'hui par la démarche de labellisation sont :

- le bureau des étrangers, de la nationalité et des usagers de la route ;
- le service départemental de la communication interministérielle et de la représentation de l'État ;
- le service interministériel de défense et de protection civiles ;
- le secrétariat général commun départemental, dont :
  - le service du budget et des moyens logistiques ;
  - le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication ;
  - la mission qualité.

## LES 24 ENGAGEMENTS QUAL-E-PREF DE LA PREFECTURE DES ALPES DE HAUTE PROVENCE

### **Module 1 – Relation générale avec les usagers**

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
2. Nous vous réservons un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel, quel que soit le canal.
3. Nous sommes à votre écoute pour progresser.
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
8. Un serveur vocal interactif local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
14. Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres.
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Twitter et Facebook).
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

### **Module 7 – Communication d'urgence en cas d'évènement majeur**

21. Nous activons la cellule de communication d'urgence opérationnelle en moins d'une heure.
22. Nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information, en moins d'une heure après l'activation du centre opérationnel départemental.
23. Nous réalisons régulièrement des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur.
24. Nous activons la cellule d'information du public à l'aide d'un numéro unique en cas de besoin.

## LES 9 ENGAGEMENTS SERVICES PUBLICS + DE LA PRÉFECTURE DES ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

Les services concernés par le référentiel Qual-e-pref respectent aussi les engagements du programme SERVICES PUBLICS + ci-dessous :

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueilli(e) avec courtoisie et bienveillance ; dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur.
2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.
4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informé(e) sur l'avancement de votre dossier.
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.
7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
8. Nous développons et améliorons en permanence nos compétences.
9. Nous sommes écoresponsables.

### LES ENQUÊTES DE SATISFACTION : À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Tous les ans, nous évaluons la satisfaction de nos usagers en procédant à trois enquêtes :

- à l'accueil général ;
- au point numérique ;
- sur notre site internet.

Les résultats de ces enquêtes sont analysés, diffusés et donnent lieu à des actions d'amélioration si nécessaire.

### LE COMITÉ LOCAL DES USAGERS : VOTRE INSTANCE DE DIALOGUE

Tous les ans, un comité local des usagers est réuni en préfecture. Ce comité est composé de représentants de la préfecture et des sous-préfectures, du secrétariat général commun départemental, des services déconcentrés, des collectivités territoriales, des associations de consommateurs, des maisons France Services, d'usagers ainsi que des délégués du Défenseur des droits.

Ce comité traite des sujets suivants :

- présentation des résultats des engagements du référentiel qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère) ;
- présentation des réclamations et des plans d'action ;
- recueil des suggestions et améliorations souhaitées par les usagers ;
- information sur l'amélioration des services de la préfecture.