



Référentiel AFAQ Engagement de service®
« QUALIPREF »
 REF – 180-03

« Réalisation de prestations de service à destination des clients/usagers/utilisateurs des services préfectoraux »

Le responsable de la certification AFAQ Engagement de service®	Le représentant du ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales
<p>Nom : Alain JOUNOT</p> <p>Fonction : Responsable du département innovation et développement</p> <p>Date : 22.01.09</p> <p>Visa :</p> 	<p>Nom : Bernadette MALGORN</p> <p>Fonction : Secrétaire Générale</p> <p>Date : La secrétaire générale</p> <p>Visa :</p> 
	<p>Bernadette MALGORN</p>

SOMMAIRE

I - LE DOMAINE D'APPLICATION	4
II - LE CONTEXTE GENERAL	6
II.1 – LES ENJEUX DE LA QUALITE DANS LES PREFECTURES ET DANS LES SOUS-PREFECTURES	7
II.1.1 - La volonté des pouvoirs publics	
II.1.2 - Les attentes de nos concitoyens	
II.1.3 - Les missions des préfetures et des sous-préfetures	
II.1.4 Les missions de la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfeture de police	
II.2 – LA DEMARCHE AFAQ ENGAGEMENT DE SERVICE®	9
III - LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE	11
III.1 LA CERTIFICATION DE SERVICE	11
III.2 LES PRESTATIONS REALISEES PAR LES PREFECTURES ET LES SOUS-PREFECTURES	11
III.2.1 – Les règles communes :	
III.2.1 – Les réglementations spécifiques :	
IV – LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	13
IV.1 ENGAGEMENTS COMMUNS	14
IV.2 ACCUEIL GENERAL	17
IV.3 DELIVRANCE DE TITRES	21
IV.4 POLICES ADMINISTRATIVES	24
IV.5 RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES	26
IV.6 ACTIONS INTERMINISTERIELLES	28
IV.7 COMMUNICATION DE CRISE	30
IV. 8 POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE	33
IV.8 LISTE RECAPITULATIVE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE PAR MODULE	36
LES ENGAGEMENTS COMMUNS	36
ACCUEIL GENERAL	36
DELIVRANCE DE TITRES	36
POLICES ADMINISTRATIVES	36
RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES	37
ACTIONS INTERMINISTERIELLES	37
V – LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION	38

V. 1 RESPONSABILITES	38
V.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE	38
V.3 FORMATION DU PERSONNEL	39
<u>VI – LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS</u>	<u>40</u>
VI.1 LES AUDITS INTERNES	40
VI.2 LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DES RECLAMATIONS	40
VI.3 LES ENQUETES DE SATISFACTION	40
VI.4 LE SUIVI DES INDICATEURS QUALITE	41
VI.5 LE COMITE DES USAGERS	44
VI.6. LE BILAN ANNUEL	45
<u>VII – LES MODALITES DE COMMUNICATION</u>	<u>46</u>
VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION DE SERVICE :	46
VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE OU D’INFORMATION GENERALE SUR LA COLLECTIVITE TERRITORIALE :	46
<u>GLOSSAIRE</u>	<u>47</u>

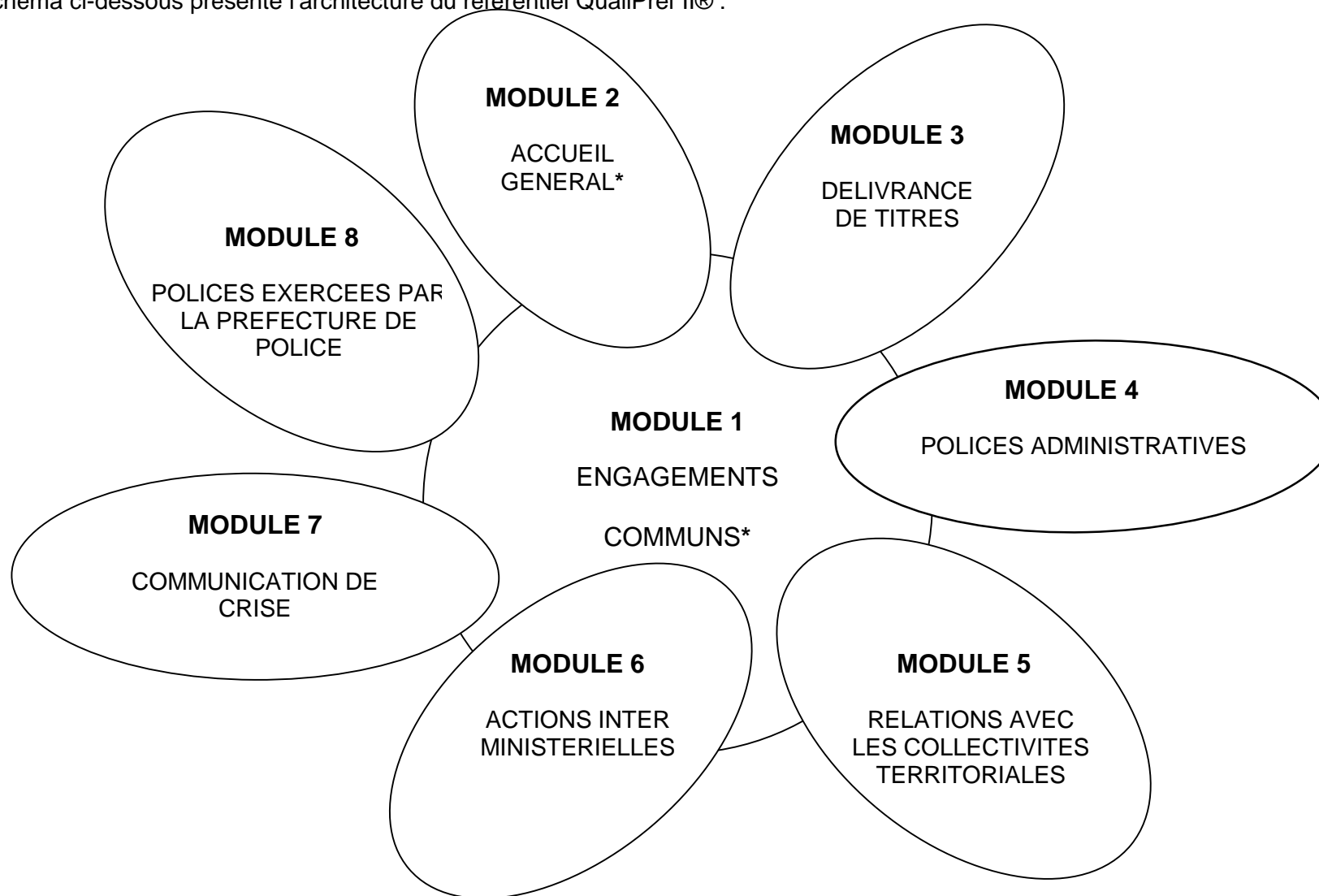
I - LE DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel définit un ensemble d'engagements de service pris par les préfetures, les sous préfetures et la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfeture de police de Paris pour certaines de leurs missions listées ci-après :

- ACCUEIL GENERAL
- DELIVRANCE DE TITRES
- POLICES ADMINISTRATIVES
- COMMUNICATION DE CRISE
- RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES
- ACTIONS INTERMINISTERIELLES
- POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE

Le présent référentiel précise également les exigences relatives à la maîtrise et au contrôle du respect des engagements dans le temps.

Le schéma ci-dessous présente l'architecture du référentiel QualiPref II® :



* modules d'application obligatoires, associés à au-moins l'un des cinq autres modules, pour être candidat à la certification AFAQ Engagement de Service®

Pour être candidate à la certification AFAQ Engagement de Service®, la préfecture ou la sous-préfecture doit retenir les modules "engagements communs" et "accueil général" et au moins l'un des cinq autres modules optionnels. Les engagements communs sont des engagements transverses qui concernent l'ensemble des services de la préfecture candidats à la certification ; ils sont donc d'application obligatoire pour les missions retenues dans le périmètre de certification.

La Direction du Transport et de la Protection du Public (DTPP) de la préfecture de Police de Paris, lorsqu'elle se présentera à la certification, devra retenir les modules obligatoires "engagements communs" et "accueil général", ainsi que le module « Polices exercées par la préfecture de police » de façon obligatoire, sans autres options possibles.

Dans tous les cas, le certificat AFAQ Engagement de Service® précise les modules obligatoires et le ou les modules optionnels donnant lieu à des engagements de service certifiés.

Les bénéficiaires des engagements de service sont désignés dans le présent référentiel sous les termes génériques "d'usagers, d'élus ou de partenaires économiques" ; ces termes regroupent l'ensemble des principaux utilisateurs des services des préfectures ou des sous-préfectures (particuliers, professionnels et élus locaux, associations, établissements publics et administrations).

Ce référentiel est accessible à toute préfecture ou sous-préfecture.

II - LE CONTEXTE GENERAL

La notion de contrôle qualité a fait son apparition dans les entreprises, principalement industrielles, au cours des années 70 par la mise en place de contrôles permettant de détecter puis d'éliminer les produits ne répondant pas à des spécifications techniques. Dans la fin des années 80, l'assurance de la qualité a fait son apparition, notamment par la mise en place de systèmes qualité conformes aux normes ISO 9000. Progressivement les entreprises de service ont adopté, elles aussi, des démarches qualité, véritable outil de management des ressources humaines et visant à améliorer la satisfaction de leurs clients.

Les collectivités locales ont également adopté des démarches qualité quelques années plus tard, puisque c'est dans le milieu des années 90 que trois collectivités locales ont bénéficié de la certification ISO 9002 pour une partie de leur activité. Ce mouvement a été encouragé par les pouvoirs publics. En 1998, le ministre de l'industrie déclarait, lors de la remise du prix français pour la qualité : "la démarche qualité doit être pour les administrations publiques un objectif et un moyen d'évolution".

Le ministère de l'intérieur et de l'Outre-mer et des collectivités territoriales (MIOMCT), par circulaire du 26 décembre 2001, a demandé aux préfets de mettre en place des chartes d'accueil dans les préfectures et les sous-préfectures. Certaines d'entre elles ont lancé la dynamique mais rencontrent des difficultés pour ancrer l'action durablement, d'autres traduisent un véritable engagement avec des garanties de pérennité.

Dans ce cadre, la démarche qualité constitue donc un des moyens de satisfaire les attentes des citoyens, en prenant en compte les exigences légitimes des uns et la nécessité de modernisation du fonctionnement des autres. Véritable projet d'organisation, la démarche qualité permet d'inscrire durablement l'usager et le citoyen au cœur des préoccupations des préfetures et des sous-préfetures, tout en valorisant le travail des fonctionnaires impliqués dans ces prestations ainsi que le management des cadres.

II.1 – les enjeux de la qualité dans les préfetures et dans les sous-préfetures

II.1.1 - La volonté des pouvoirs publics

Le Président de la République s'en est fait l'écho dans ses vœux aux corps constitués le 7 janvier 2004 en souhaitant que l'ensemble des administrations accueillant du public prennent des engagements de qualité de service : *"Les prestations du Service Public doivent être assurées avec une exigence particulière de qualité, d'efficacité et d'économie"* (extrait). Le Premier ministre, par une circulaire du 2 mars 2004, a demandé que les administrations appliquent la charte Marianne*.

La certification qualité des préfetures ou des sous-préfetures s'inscrit ainsi dans le cadre de la politique de qualité des services publics que souhaitent promouvoir les autorités de l'Etat afin d'inscrire dans le long terme les actions d'amélioration engagées. L'engagement des préfetures vers la qualité de service doit être consolidé en progressant vers la certification de service. Plusieurs éléments y concourent : un contexte interministériel favorable, un déficit d'image, une période de fortes mutations, une nécessité de valoriser les métiers et le personnel, un encadrement des réorganisations programmées, et une mise en œuvre du contrôle de gestion.

II.1.2 - Les attentes de nos concitoyens

Les préfetures et les sous-préfetures accueillent actuellement plus de 12 millions de personnes. Elles constituent la partie la plus visible de l'Etat sur le territoire et son premier service en termes d'accueil administratif. Les préfetures et les sous-préfetures portent une grande partie de l'image de l'Etat, de la compétence du service public et du professionnalisme de ses agents. Depuis plusieurs années, un travail d'amélioration a été entrepris, sous la forme notamment d'interventions dans le domaine de l'immobilier, mais aussi et surtout, d'une réflexion en profondeur sur l'organisation des services en contact avec nos citoyens.

Une préfecture ou une sous-préfecture doit savoir satisfaire les attentes croissantes de ses usagers, utilisateurs des services de l'Etat. Obtenir le titre souhaité rapidement, être vite renseigné, correctement et aimablement, être informé régulièrement des situations de crise dans le département, être conseillé et aidé lorsque l'objet du dossier requiert une action (ou est soumis à accord) du préfet, telles sont quelques-unes des attentes du citoyen. Toutes les enquêtes montrent que nos concitoyens témoignent d'un sentiment de satisfaction envers les services administratifs et leurs agents dès lors qu'ils sont correctement accueillis et informés de leurs droits et obligations.

Ces besoins doivent trouver leur réponse dans un engagement formalisé des préfetures et des sous-préfetures et de leurs agents pour un service de meilleure qualité.

II.1.3 - Les missions des préfetures et des sous-préfetures

Les préfetures et les sous-préfetures exercent des missions régaliennes telles que la sécurité des personnes et des biens, la garantie de l'identité, de la nationalité, de la vie démocratique, le respect de la légalité et le bon fonctionnement des collectivités locales, la protection de l'environnement, la mise en œuvre des politiques et des fonctions de support logistique. Les missions régaliennes énumérées dans la directive nationale d'orientation (DNO) élaborée en 2005 sont les suivantes :

- 1 la sécurité des personnes et des biens est une priorité de l'action de l'Etat. Les préfetures pilotent les politiques de sécurité. Elles ont vocation à anticiper et à résoudre les situations de crise. Le module 7 concerne la communication lors des situations de crise pouvant intervenir dans le département (catastrophes naturelles, industrielles, accidents graves) et l'information régulière des usagers des risques qui éventuellement peuvent les gêner dans leur vie quotidienne, voire les menacer,
- 2 les fonctions relevant de la garantie apportée à l'identité des personnes physiques sont des missions importantes des préfetures. Ces fonctions devraient connaître des évolutions importantes avec les télé procédures* et l'automatisation. La fonction délivrance des titres en constitue une part importante. Deux modules concernent cette mission : le module 2 "accueil général" et le module 3 "délivrance de titres",
- 3 les préfetures sont les interlocuteurs des élus et des collectivités territoriales. Elles garantissent le bon fonctionnement des institutions locales et vérifient le respect des règles de droit. Leur fonction de conseil est appréciée. L'engagement 6 reprend les missions de contrôle de légalité des actes des collectivités locales et de conseil aux élus locaux,
- 4 le préfet assure des fonctions d'animation et de coordination des politiques interministérielles. Il anime le Projet d'action stratégique de l'Etat dans le département (PASED) et contribue à la mise en oeuvre des politiques de cohésion sociale et d'insertion (accès au logement, formation professionnelle, accès à l'emploi des publics en difficulté, politique de la ville,...), les politiques environnementales (politique de l'eau, des déchets, programme Natura 2000,...),...Le module n° 5 concerne cette fonction,
- 5 la police administrative regroupe de nombreuses missions des préfetures : en matière de sécurité, de professions réglementées*. L'engagement 4 reprend quelques unes de ces missions,

La démarche qualité s'inscrit donc totalement dans les orientations du MIOMCT *.

II.1.4 Les missions de la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfecture de police

Direction administrative de la préfecture de police, la direction des transports et de la protection du public exerce des attributions de polices administratives étatiques et municipales, dans les domaines du risque : prévention du risque sanitaire, industriel, technologique, du risque batimentaire et tous ceux du transport et de la sécurité routière.

Elle a la particularité de faire cohabiter, sous la même autorité, des services et personnels administratifs, concourant à la décision réglementaire, et des services techniques de contrôle, d'inspection et d'expertise.

II.2 – la démarche AFAQ Engagement de service®

Le MIOMCT* s'est orienté vers l'accompagnement des préfectures et des sous préfectures dans leur démarche qualité à travers des actions de sensibilisation des préfets et cadres dirigeants, et la réalisation d'audits internes, véritables pré audits de certification. En son sein, la direction de la modernisation et de l'action territoriale a lancé une procédure de certification touchant à la plupart des missions des préfectures et des sous-préfectures. Par ailleurs, la direction des ressources humaines et plus particulièrement la sous direction du recrutement et de la formation basée au centre de formation de Lognes (77) assure une mission essentielle auprès des préfectures et des sous-préfectures pour la gestion des ressources humaines et plus précisément pour la formation des agents de l'Etat dans les départements.

- Fort de son expérience, le MIOMCT* a souhaité développer une démarche volontaire visant à améliorer la qualité du service rendu aux usagers et favoriser l'émergence d'engagements de service pouvant donner lieu à une certification AFAQ Engagement des services® pour les différentes missions des préfectures et des sous-préfectures.

La démarche AFAQ Engagement de Service® consiste à :

- définir les engagements de service que les préfectures et sous-préfectures prendront vis à vis de leurs usagers,
- faire valider ces engagements par les représentants des usagers,
- faire certifier le respect des engagements par un audit tierce partie*.

Un groupe de travail réunissant le MIOMCT* ainsi que des représentants des préfectures et des sous-préfectures a identifié les attentes des usagers des services des préfectures et des sous-préfectures, puis définit des engagements de service issus des attentes des usagers. Ce groupe de travail était composé des départements suivants : des Alpes Maritimes, de la Dordogne, de la Drôme, de l'Isère, du Jura, du Loir et Cher, du Loiret, de la Mayenne, et de l'Orne. Chaque direction concernée du MIOMCT* a également été consultée.

La création de ce référentiel d'engagement de service validé et pouvant donner lieu à une certification permet aux préfectures et sous-préfectures désirant s'inscrire dans une démarche 'qualité' d'assimiler la culture qualité de service et de répondre à leurs différents objectifs :

- disposer d'un référentiel qualité, incontestable sur les principales activités des préfectures et des sous-préfectures et visant à rendre perceptible par l'utilisateur les efforts entrepris par les services concernés,
- améliorer la satisfaction des usagers des services de l'Etat,
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

III - LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

III.1 la certification de service

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L.115-27 à L. 115-32 et R.115-1 à R.115-3 du code de la consommation. Il prend aussi en compte les préconisations de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la certification de service paru dans le BOCCRF du 31 décembre 1998.

III.2 les prestations réalisées par les préfetures et les sous-préfetures

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les prestations délivrées et offertes par les préfetures et les sous-préfetures sont définies par les textes ci-dessous :

III.2.1 – Les règles communes :

- loi 83-8 du 7 janvier 1983, relative à la répartition des compétences entre Communes, Etat et Région,
- loi 82-213 du 2 mars 1982, relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions, modifiée par la loi du 22 juillet 1982,
- loi 2004-809 du 13 août 2004, relative aux libertés et responsabilités locales
- décret 2004-374 du 29 avril 2004, relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements,
- loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires
- loi 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat
- loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations,
- loi n°79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public.

III.2.1 – Les réglementations spécifiques :

- Les activités entrant dans le champ d'application des engagements de service, à savoir la délivrance des titres de circulation (cartes grises, permis de conduire) sont régies par le code de la route.
- Les activités entrant dans le champ d'application des engagements de service, à savoir la délivrance des titres de nationalité (cartes nationales d'identité, passeport) sont régies par le code civil.

- Les activités entrant dans le champ d'application des engagements de service, à savoir les réglementations de police administrative sont régies par divers textes spécifiques (voir module 'polices administratives')
- Les activités entrant dans le champ d'application des engagements de service, à savoir les actions interministérielles sont régies par divers textes spécifiques (voir module "actions interministérielles").
- Les activités entrant dans le champ d'application des engagements de service, à savoir les relations avec les collectivités territoriales sont régies par le code général des collectivités territoriales.

Pour les polices administratives

- Epreuves sportives : loi n° 84-610 du 16 juillet 1984 modifiée relative à l'organisation et à la promotion des activités physiques et sportives fixant le cadre du 'service public' du sport, code du sport
- Installations funéraires : code des collectivités territoriales art L2223-19 et s. – art R2213-25 et s.
- Détention d'armes : décret loi du 18 avril 1939 et décret 95-589 du 6 mai 1995 modifié
- Professions réglementées :
 - Activités privées de surveillance, gardiennage, transports de fonds et protection des personnes – loi 83-629 du 12 juillet 1983 / décret 2005-1122 du 6 septembre 2005, décret 86-1058 du 26 septembre 1986 / décret 86-1099 du 10 octobre 1986
 - Agences privées de recherche : loi 83-629 du 12 juillet 1983, décret 2005-1123 du 6 septembre 2005 modifié
- Débits de boisson : code de la santé publique art L3332-15, code général des collectivités territoriales et arrêté préfectoral
- Ventes au déballage : décret 96-1097 du 16 décembre 1996, code du commerce

Pour la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfecture de police

- Lutte contre les bruits de voisinage provenant d'une activité professionnelle, sportive, culturelle ou de loisir, organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, et dont les conditions d'exercice relatives au bruit n'ont pas été fixées par les autorités compétentes (Articles R 1334-30 à R 1334-37 du code de la santé publique)
- Lutte contre le bruit des établissements ou locaux recevant du public et diffusant à titre habituel de la musique amplifiée, à l'exclusion des salles dont l'activité est réservée à l'enseignement de la musique et de la danse (Articles R 571-25 à R 571-30 du code de l'environnement)
- Police des établissements recevant du public (ERP) : commissions de sécurité et groupes de visites, prescriptions de travaux, travaux d'office et fermetures administratives (articles L.123.3; L 123-4; R 123-23 ; R 123.27 et 28 ; R.123-45, 46 et 48 ; R 123-52 du Code de la construction et de l'habitation, décret n° 95-260 du 8 mars 1995)
- Respect des règles de salubrité dans les hôtels (L.1311-1, L.1311-2 et L. 1331-23 du CSP, décret du 8 mai 1970, Règlement sanitaire départemental du 20 novembre 1979)
- Objets trouvés (ordonnance royale du 23 mai 1830, Articles 311-1 et suivants et R. 610-5 du NCP, art L. 2512-13 du CGCT)

- Sécurité/incendie dans les ateliers et entrepôts (Arrêté préfectoral du 22/06/2007, article L129-4-1 du CCH, articles R.232-12 et suivants et R.235-4 et suivants du Code de l'urbanisme)
- Avis de sécurité sur la délivrance des permis de construire (Articles. L 111-7, L 111-8, L123-1, L122-1 et L122-2 du CCH ; L 111.3.1 du Code de l'urbanisme ; Règlement de sécurité du 25/06/1980)
- Opérations mortuaires (Articles L2213-8 et suivants et L223-23 du CGCT)
- Fermetures pour défaut d'hygiène (Articles L2512-13 du CGCT, L218-3 du Code de la consommation, L231-6 et R231-60 du Code rural)
- Police sanitaire des animaux (Articles L 211-11 et suivants du Code rural et L 2512-13 du CGCT)
- Débits de boissons (Articles L.3332-15-1, L3332-15-2 et L3332-15-3 du CSP ; L.2512-14-1 et L.2512-14-2 du CGCT)
- Circulation Stationnement et voirie (Code de la route ; Articles L.2512-14, L.2213-1 à 6 du CGCT ; Décret n° 2002-810 du 2 mai 2002 ; Arrêté du préfet de police n° 2002-10706 du 6 mai 2002)
- Sécurité des tunnels routiers (Articles L.118-1 et suivants du code de la voirie routière)
- Manifestations sportives sur la voie publique (Articles L.411-7 du Code de la Route ; R.331-6 et R.331-18 Code du Sport)
- Ventes au déballage de marchandises neuves ou d'occasion (Articles L310-2 et R 310-8 et suivants du code du Commerce)
- Périls d'immeubles (Articles L.511-1 à L511-6 du CCH)
- Insécurité des équipements communs (Articles L129-1 à L129-4-1 du CCH)
- Réglementation relative aux appareils de levage et de stockage sur les chantiers (Arrêté préfectoral du 3 janvier 2005)
- Taxis (Loi 95-66 du 20 janvier 1995, Décret 95-935 du 17 août 1995)
- Grande remise (Articles L321-1 à L321-4 du Code du tourisme, Décret 55-961 du 15 juillet 1955, Arrêté du 18 avril 1966)

IV – LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Ce chapitre précise :

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

Les termes utilisés pour les documents de référence et les enregistrements sont donnés à titre indicatif. Une préfecture ou une sous-préfecture candidate à la certification AFAQ Engagement de Service® peut utiliser d'autres termes pour désigner ses documents de référence et enregistrement dans la mesure où ils apportent le même niveau de confiance dans le respect de l'engagement.

IV.1 Engagements communs

Les engagements communs sont d'application obligatoire dans le champ de chaque module retenu par les préfetures ou sous-préfetures candidates à la certification AFAQ Engagement de Service®.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
1. Un accueil attentif et courtois	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie. ➤ Nous accueillons de manière organisée et définie les personnes à mobilité réduite ➤ Nous donnons aux usagers le nom et/ou le prénom de leur interlocuteur ➤ Nous sommes disponibles et nous prenons en compte la demande des usagers. ➤ Nous faisons preuve de discrétion et nous respectons les souhaits de confidentialité des usagers. ➤ Nous délivrons des conseils personnalisés aux usagers pour l'utilisation des formulaires administratifs et nous aidons ceux qui le demandent à les remplir. ➤ Nous écoutons avec attention les usagers et nous efforçons de les informer dans des termes simples et compréhensibles. Lorsqu'un terme technique est utilisé, il est explicité ou reformulé en langage commun. 	<p>Guide de l'accueil Enquête de satisfaction</p> <p>Procédure d'accueil des personnes à mobilité réduite</p> <p>Courrier, badge, chevalet, ...</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u> Planning de présence</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u> Mesures mises en place</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u></p> <p>Guides / outils de simplification du langage <u>Enquête de satisfaction</u></p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>2. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires. Nos courriers types et formulaires sont soumis à l'examen d'un comité local d'usagers qui se réunit une fois par an. ➤ Nous indiquons les délais moyens aux usagers par affichage, courrier, site Internet. ➤ Nous définissons et nous mettons en place un indicateur permettant de suivre le délai moyen de traitement de chaque démarche (voir chapitre VI.4 le suivi des indicateurs 'qualité'). ➤ Pour le traitement des titres (carte grise, permis de conduire, CNI et passeport) et autres délais, nous définissons nos objectifs annuellement, ainsi que la fréquence de suivi ➤ Nous arrêtons un plan d'actions en cas de dérive supérieure aux seuils définis localement (voir objectifs fixés). 	<p>Guides / outils de simplification du langage Comptes rendus du comité local d'usagers.</p> <p>Affichage, courrier, site Internet Délais moyens du site</p> <p>Indicateur de suivi des délais moyens de traitement des démarches</p> <p>Objectifs locaux et suivi</p> <p><u>Enquêtes de satisfaction</u> Plan d'actions avec mesures à mettre en œuvre</p>
<p>3. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous informons de façon visible les usagers sur les moyens de formuler des réclamations. ➤ des fiches de suggestions/réclamations sont à disposition des usagers notamment au point accueil de la préfecture (ou la sous préfecture), ➤ Une procédure interne à la préfecture/sous-préfecture définit les modalités de traitement des réclamations (délai, responsabilités de traitement...) et un système de gestion des 	<p>Affichage dans les services concernés, site internet, agents d'accueil</p> <p>Fiches de suggestion/réclamation</p> <p>Procédure de gestion des réclamations</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>réclamations est mis en place</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous répondons <u>à toute suggestion ou réclamation</u> par courrier, courriels ou par l'intermédiaire d'un rendez-vous avec le chef du service concerné ou son représentant. Cette réponse comprend soit une information sur l'action corrective et/ou d'amélioration ou une explication sur la non prise en compte de cette suggestion ou réclamation. ➤ Dans 80 % des cas, nous répondons à toute suggestion ou réclamation en moins de 10 jours ouvrés. 	<p>Courriers et courriels de réclamation Courriers et courriels de réponses Planning des rdv</p> <p>Taux de réponse aux réclamations dans les délais prévus</p>
<p>4. A votre écoute pour progresser</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous avons défini, dans une procédure interne, les modalités de réalisation et de gestion des enquêtes de satisfaction, notamment le type de questionnaire adapté à chaque mission, la fréquence, la méthodologie, l'échantillonnage et l'exploitation des résultats. ➤ Nous analysons les résultats des enquêtes de satisfaction. Nous définissons et nous mettons en œuvre des actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %. ➤ Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre. ➤ Nous vérifions, à l'issue de leur mise en place, l'efficacité des actions d'amélioration. 	<p>Procédure enquêtes Questionnaires d'enquêtes</p> <p>Synthèse des enquêtes de satisfaction et résultats Plan d'amélioration</p> <p>Site Internet, Affichage</p> <p>Suivi des plans d'amélioration</p>

IV.2 Accueil général

Les engagements de service détaillés ci-dessous concernent l'accueil téléphonique, physique et Internet général, qu'ils soient de la préfecture ou de la sous préfecture.

Les dispositions relatives au 3939 mentionnées dans ce module ne s'appliquent pas à la préfecture de police.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>5. Un accueil téléphonique courtois et efficace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous organisons une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24 pour les situations présentant un caractère d'urgence. ➤ Nous sommes partenaires du « 3939, allo service public ». ➤ Nous nous efforçons de répondre à tout appel téléphonique en 4 sonneries maximum au niveau du standard pendant les heures d'ouverture des bureaux. ➤ A la prise de ligne, nous annonçons la formule d'accueil suivante : "préfecture X ou sous-préfecture Y, bonjour !". ➤ Nous nous engageons à mettre en place des numéros de téléphone direct pour les services ouverts au public ou à orienter du premier coup les usagers, par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service : nous nous enquerrons de leur demande, nous identifions le service concerné au sein de la préfecture ou de la sous-préfecture puis nous transférons l'appel vers ce service en précisant à l'utilisateur le nom du service. ➤ Si le standard téléphonique le permet techniquement, nous enregistrons le taux d'appels perdus (proportion d'appels correspondant aux usagers qui raccrochent avant leur prise 	<p>Planning de permanence, Note de service "permanence téléphonique de nuit". Logo « 3939 » sur la page d'accueil du site internet de la préfecture et affiche à l'entrée des services Relevé des décrochés téléphoniques en 4 sonneries Appels mystères ou taux de décroché en moins de 5 sonneries Appels mystères Enquête de satisfaction</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u> Appel mystère</p> <p>Relevé des taux d'appels perdus ou mesures périodiques par appels</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>en charge par un employé) du fait de l'encombrement du standard.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un objectif est fixé annuellement par la préfecture. Nous mettons en place un plan de progrès annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint. ➤ Nous organisons une formation spécifique pour tout agent au standard et une sensibilisation pour tous les agents assurant des fonctions d'accueil téléphonique. 	<p>mystères</p> <p>Objectif local Plan d'amélioration</p> <p>Programme et attestation de formation</p>
<p>6. Un accès plus facile à nos services grâce à un point d'accueil fonctionnel et informatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous informons les usagers sur nos horaires d'ouverture. Ils sont visibles dès l'entrée principale du bâtiment. A titre d'exemple : panneaux, affiches, panneaux lumineux.... ➤ Nous indiquons le point accueil général par une signalétique spécifique. S'il existe des points d'accueil annexes concernés par le périmètre de certification, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles. ➤ Nous disposons d'un point accueil propre (pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles) et bien rangé (les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...). ➤ Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point accueil. ➤ Nous signalons aux usagers la mise à disposition d'au moins deux services (à titre d'exemple : photocopieuse, 	<p>Supports d'information sur les horaires d'ouverture</p> <p>Signalisation du point accueil</p> <p>Affichage</p> <p>Planning d'entretien des locaux Etat du point d'accueil Mesure de réactivité</p> <p>Emplacement dédié</p> <p>Services proposés en état de fonctionnement</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>borne Internet, appareils pour réaliser des photos d'identité, borne de certificats de non-gage).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur demande de l'utilisateur, nous remettons des fiches spécifiques, à jour, décrivant les démarches administratives pour la délivrance des principaux titres. Cette possibilité offerte aux usagers est indiquée sur un panneau d'affichage. <p>Les thèmes traités sont au minimum les suivants : cartes grises, permis de conduire, cartes nationales d'identité, passeports, manifestations sportives et associations.</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Panneau d'affichage Fiches spécifiques et thèmes traités</p> <p>Procédure de mise à jour des informations</p>
<p>7. Un point d'accueil pour mieux vous orienter</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous sommes présents en permanence au point accueil durant les horaires d'ouvertures de la préfecture ou de la sous-préfecture. ➤ Nous prenons en compte les demandes spécifiques des usagers en les orientant éventuellement vers un organisme extérieur à la préfecture ou à la sous-préfecture ou en les informant oralement du nom du service et de sa localisation au sein de la préfecture ou de la sous-préfecture. ➤ La fonction de nos agents est identifiée ➤ Nous organisons pour nos agents une formation spécifique aux missions d'accueil, d'orientation et d'information en suivant une séance de formation dès la prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme). 	<p>Guide de l'accueil Planning des présences</p> <p>Plan des services publics Liste des coordonnées des services de l'Etat et administrations du territoire.</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u></p> <p>Badge ou chevalet</p> <p>Programme de formation Attestations de formation</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
8. Un site Internet informatif à jour pour la préfecture	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous mettons à disposition sur le site Internet de la préfecture, les informations actualisées suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ les coordonnées de la préfecture et des sous préfectures (adresse physique, courriel, téléphone, fax, etc. ...) ⇒ les jours et les horaires d'ouverture au public (calendrier des fermetures) ⇒ les plans d'accès, les modes de transport, et les parkings publics les plus proches ⇒ l'organisation générale de la préfecture et des sous préfectures (missions et organigrammes) ➤ Nous offrons la possibilité de télécharger des formulaires sur notre site ou en lien avec le site service-public.fr. ➤ Nous mettons le site à jour dans un délai de trois jours ouvrés suivant la demande interne de modification. La date de la dernière mise à jour est précisée sur la page d'accueil ou sur la page de rubrique concernée. 	<p>Cahier des charges type de site Internet Site internet</p> <p>Possibilité de téléchargement et/ou Logo service-public.fr sur la page d'accueil du site de la préfecture</p> <p>Procédure "mise à jour du site Internet" <u>Taux de mise à jour dans les délais</u></p>
9. Dans 80% des cas, une réponse de fond à vos demandes d'information par courrier électronique en moins de 10 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A partir du site Internet, nous offrons la possibilité de laisser un message sur l'adresse courriel de la préfecture ou de la sous-préfecture. ➤ Notre service courrier distribue tous les courriers électroniques aux services concernés dans la demi-journée suivant leur dépôt ➤ Si le service concerné ne peut répondre sous 10 jours ouvrés en raison de la complexité de la demande, il vous adresse un accusé de réception dans les 2 jours ouvrés. Cet accusé de réception mentionne le délai prévisionnel de réponse. 	<p>Courriel et réponses Site internet</p> <p>Fiches de procédure Suivi des courriels</p> <p>Taux de réponses dans les 10 jours</p>

IV.3 Délivrance de titres

Les engagements de service détaillés ci dessous concernent les titres suivants : le certificat d'immatriculation (carte grise), le permis de conduire, ainsi que la carte nationale d'identité et le passeport.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>10. Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sur le serveur vocal* ▫ sous forme de fiches, disponibles dans nos locaux ▫ sur le site Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous précisons au minimum sur le serveur vocal* la liste des pièces à fournir pour les demandes de titres suivants : cartes grises, permis de conduire, Cartes Nationales d'Identité, passeports. ➤ Nous modifions les informations du serveur vocal* au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent la demande de modification. Notre serveur vocal* est accessible 24h/24h tout au long de l'année. ➤ Nous mettons à disposition dans la préfecture et dans les sous-préfectures des fiches comprenant des informations sur les démarches et la liste des pièces à fournir pour la délivrance des titres. ➤ Nous affichons au minimum sur le site Internet de la préfecture : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La démarche et la liste des pièces à fournir pour la délivrance des titres (cartes grises, permis de conduire, Cartes Nationales d'Identité et passeports) ➤ Toutes les informations en ligne sont modifiées au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent la demande interne de 	<p>Suivi de fréquentation du serveur vocal* afin d'en vérifier l'accessibilité à tout moment. Information disponible sur le serveur vocal</p> <p>Fiche procédure "mise à jour du serveur vocal*" Appels 'mystère' du serveur vocal* <u>Taux de mise à jour dans les délais</u></p> <p>Fiches d'information</p> <p>Suivi de fréquentation du site</p> <p>Site Internet : Listes des pièces à fournir Liste des mairies du département</p> <p>Date de mise à jour de la rubrique concernée</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>modification, à l'exception des informations législatives et réglementaires du « guide des droits et démarches du citoyen » dont l'actualisation est prise en charge par la Documentation Française.</p> <p>➤ Nous affichons à la préfecture ou à la sous-préfecture et sur le site Internet un calendrier saisonnier de fréquentation des guichets. Ce calendrier indique pour chaque jour, heure par heure, les périodes creuses et celles plus chargées.</p>	<p>Procédure "mise à jour du site Internet" <u>Taux de mise à jour dans les délais</u></p> <p>Site Internet Affichage en préfecture.</p>
<p>11. Un accueil téléphonique dédié, à des horaires communiqués</p>	<p>➤ Nous dédions, via un n° téléphonique, un accueil téléphonique aux questions personnalisées relatives aux démarches suivantes : cartes grises, permis de conduire, Cartes Nationales d'Identité et passeports.</p> <p>➤ Notre accueil téléphonique est accessible du lundi au vendredi, au minimum 3 heures par jour.</p> <p>➤ Nous indiquons sur le site Internet et le serveur vocal* le numéro (mentionné également dans les annuaires universels) et les périodes d'accès à ce service.</p> <p>➤ En cas d'occupation, un message d'avertissement rappelle le numéro d'accès au serveur vocal* ainsi que l'adresse du site Internet.</p> <p>➤ Nous évaluons l'efficacité de ce service téléphonique par le suivi du taux des appels perdus. Nous fixons un objectif local annuellement. Nous mettrons en place un plan de progrès annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint.</p>	<p>Guide de l'accueil Tableau de bord de l'accueil <u>Enquête de satisfaction</u></p> <p>Planning de permanence Appel mystère</p> <p>Site Internet, annuaires universels Serveur vocal</p> <p>Message d'avertissement</p> <p>Taux d'appels perdus Objectif annuel Plan d'amélioration</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>12. Des déplacements en préfecture réduits au strict minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ par l'utilisation du site service-public.fr pour obtenir les imprimés de demandes d'immatriculation et du certificat de cession, ▫ par le dépôt de demandes de CNI et de passeport en mairie. ▫ par le traitement des demandes de cartes grises et de permis de conduire par voie postale. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur Internet - service-public.fr, nous offrons la possibilité : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ d'obtenir et d'imprimer les demandes d'immatriculation ; ⇒ d'obtenir et d'imprimer un certificat de situation (certificat de non gage). ➤ Nous vous informons de la nécessité de déposer les demandes de CNI et de passeports dans les mairies et d'y retirer les titres établis. ➤ Nous offrons la possibilité de transmettre par voie postale les demandes de cartes grises et de permis de conduire. En joignant un "<i>prêt à poster suivi</i>" ou « <i>lettre recommandée avec avis de réception pré-payée</i> », la carte grise ou le permis de conduire sont reçus à domicile. 	<p>Site Internet service-public.fr</p> <p>Site internet, fiches informatives, Modalités de traitement des demandes réalisées en mairie</p> <p>Site internet, fiches informatives Talon des « prêts à poster » ou des lettres recommandées <u>Enquête de satisfaction</u></p>
<p>13. Un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, cartes grises et permis de conduire) est affiché et respecté</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous affichons en préfecture, en sous-préfecture et sur le site Internet les délais moyens locaux de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier. Ces délais sont actualisés 4 fois par an. ➤ Au guichet, nous traitons vos demandes relatives aux cartes grises* et au permis de conduire en 30 mn en zone rurale* et en 40 mn en zone urbaine* après l'arrivée des usagers dans le service dans 80% des cas ➤ En préfecture, une procédure spécifique simplifiée ou accélère les demandes des professionnels. ➤ Nous traitons les demandes d'immatriculation transmises par courrier dans le délai maximum de 3 jours ouvrés* après réception en préfecture dans au moins 80% des cas. 	<p>Site Internet Affichage en préfecture.</p> <p><u>Enquête de satisfaction.</u> <u>Taux de délivrance dans les délais</u></p> <p>Procédure spécifique pour les professionnels <u>Enquête de satisfaction</u></p> <p><u>Taux de traitement dans les délais</u> Registre des envois de courriers.</p>

IV.4 Polices administratives

Ce module comprend les missions de délivrance d'une autorisation pour une activité réglementée, à caractère individuel ou collectif, professionnel ou de loisir, exercée dans le respect de l'ordre public : épreuves sportives, installations funéraires, détention d'armes, professions réglementées, débits de boisson, ventes au déballage.

- ✓ **Epreuves sportives**
- ✓ **Installations funéraires**
- ✓ **Détention d'armes**
- ✓ **Professions réglementées** : Activités privées de surveillance, gardiennage, transports de fonds et protection des personnes et agences privées de recherche
- ✓ **Débits de boisson**
- ✓ **Ventes au déballage**

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>14. Une information spécifique à jour, accessible 24 H/24 H, 365 jours par an sur le site Internet de la préfecture</p>	<p>➤ Sur le site Internet de la préfecture, nous donnons accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ aux informations permettant de déterminer : <ul style="list-style-type: none"> ▫ si une épreuve sportive relève du régime déclaratif ou d'autorisation préalable, ou aucun des deux ; ▫ si votre activité est soumise à déclaration ou autorisation. ⇒ à la procédure à suivre pour le dépôt d'un dossier et la liste des pièces nécessaires à sa constitution. ⇒ au téléchargement des formulaires de demande d'autorisation ou de déclaration. <p>➤ Nous mettons à jour ces informations au plus tard dans les 3 jours ouvrés* qui suivent la demande de modification.</p>	<p>Site Internet. Fiche de poste du responsable de rubrique Internet</p> <p>Procédure de mise à jour du site Internet</p>
<p>15. Une information sur le traitement de votre demande.</p>	<p>➤ Nous confirmons la date de réception de votre demande et son délai moyen de traitement, par un courrier type ou courriel selon les mêmes modalités que votre envoi.</p>	<p>Courrier/courriel des demandes et de réponse</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si le dossier est incomplet, nous contactons l'utilisateur dans les 3 jours ouvrés suivants la réception de sa demande : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ par téléphone, ⇒ ou par messagerie ⇒ ou par courrier. ➤ Nous établissons une liste des pièces manquantes ou à corriger. 	<p>Courriers ou registre des appels Tableau de suivi des demandes</p> <p>Liste des pièces manquantes ou à corriger</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
17. Dans plus de 90% des cas, une réponse est transmise par courrier, sous 10 jours ouvrés*, pour les demandes écrites de conseil ou d'information	La réponse apportée sous 10 jours peut être de deux ordres: - une réponse sur le fond ou - une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse de fond.	Demandes écrites et courriers de réponse Tableau de suivi Fiche de procédure Taux de réponses dans le délai de 10 jours ouvrés <u>Taux de respect des délais prévisionnels</u>
18. Un rendez vous est proposé sous 8 jours ouvrés* pour tout élu ou cadre territorial* qui en fait la demande.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un rendez vous est fixé dans un délai de 8 jours ouvrés* maximum pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande (sauf exigences contraires de la part du demandeur). ➤ L'élu ou cadre territorial est reçu par un membre du corps préfectoral ou le directeur ou le chef de bureau concerné par l'objet de la demande. 	Tableau de suivi des rendez vous Lettre de confirmation de la date et du lieu de rendez vous (ou courriel) <u>Taux de RDV dans les délais</u> <u>Enquête de satisfaction</u>

IV.6 Actions interministérielles

L'action du pôle actions interministérielles s'effectue avec la collaboration de plusieurs partenaires : services déconcentrés de l'Etat, du conseil général et des organismes sociaux.

Les domaines retenus dans ce module sont les suivants :

- l'environnement (installations classées soumises à autorisation, sites SEVESO "seuil bas") : les engagements s'adressent aux entreprises, aux associations de riverains et aux élus.
- la cohésion sociale : les engagements s'adressent exclusivement aux usagers
- la coordination des actions interministérielles: les engagements s'adressent exclusivement aux usagers.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>19. Une information facilement accessible sur vos démarches en matière d'installation classée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous vous informons des conditions de recevabilité d'un dossier : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ par téléphone, ⇒ par serveur vocal* ⇒ par Internet, ➤ Nous vous détaillons et vous expliquons la procédure à suivre sur notre site. 	<p>Liste des pièces à fournir Fiche de procédure Sur le site Internet : <ul style="list-style-type: none"> ▪ textes de référence ▪ subventions mobilisables Serveur vocal <u>Enquête de satisfaction</u></p>
<p>20. Une assistance personnalisée pour votre dossier de demande d'installation classée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous désignons un référent pour votre dossier et vous communiquons son nom ainsi que celui de son suppléant, sous 5 jours ouvrés. ➤ Si le dossier est incomplet, nous contactons l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ par téléphone, ⇒ par messagerie ⇒ ou par courrier. 	<p>Liste des référents par dossier Liste des dossiers par référent Courrier, date appel Dispositif de suppléance Taux d'information dans les délais</p> <p>Fiche de suivi Courrier, courriel, date appel</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous établissons une liste claire des pièces manquantes ou à corriger. ➤ Vous pouvez joindre votre référent ou son suppléant par courriel ou par téléphone, pendant les heures d'ouverture, pour connaître l'état d'avancement de votre dossier. ➤ En cas de difficultés particulières, nous vous proposons un rendez-vous avec ce référent sous 5 jours maximum. ➤ Nous nous engageons à respecter les délais aux différentes étapes de la procédure et à mobiliser les services de l'Etat compétents et à indiquer les financements possibles ou les services susceptibles d'accorder des subventions. 	<p>Liste pièces manquantes</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u> Fiche suivi dossier</p> <p>Lettre, courriel ou date de l'appel de convocation au rendez vous Taux de RDV dans les délais</p> <p>Engagement mutuel sur les délais et l'assistance des services <u>Enquête de satisfaction</u> Taux de respect du délai Suivi des délais intermédiaires</p>
<p>21. Localement, une coordination en faveur de l'utilisateur des politiques de l'Etat en matière d'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous organisons des réunions trimestrielles de Coordination avec les partenaires locaux (à titre d'exemple, l'ANPE, les chambres consulaires, les élus) en matière de cohésion sociale. Ces réunions ont pour objectif de définir des plans d'action et suivre les objectifs associés. ➤ Nous informons les usagers des actions en cours et des résultats obtenus via le site Internet de la préfecture. 	<p>Comptes rendus de réunions Plans d'action et suivis</p> <p>Mise à jour du site Internet Fiche de poste de responsable de contenu de rubrique Internet</p>

IV.7 Communication de crise

Ce module ne s'adresse qu'aux services de la préfecture: les sous-préfectures ne sont pas concernées.

La communication de crise est un élément essentiel pour la gestion de crise. Elle est assurée par les services de la préfecture et plus particulièrement par les services du cabinet du préfet. Les moyens sont mis en œuvre à l'initiative du préfet (directeur de cabinet).

Crise avérée: une crise est déclarée avérée par décision du Préfet au regard de l'aléa et de l'enjeu induits par les faits constatés.

Le "temps 0" qui fait courir le délai d'activation d'une heure exigé par les engagements 22 et 23, correspond au moment de la demande de la hiérarchie.

"Activé" = opérationnel

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>22. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h</p>	<p>➤ En cas de crise avérée, nous activons le service en charge de la communication de crise :</p> <p>⇒ il est composé des personnels des services en charge de la gestion de crise ; il est fait appel à l'ensemble des personnels volontaires de la préfecture et des services déconcentrés en fonction de l'importance de la crise ou de sa durée.</p> <p>⇒ il est activé en moins d'une heure, avec les personnels présents. La liste des personnels volontaires et formés est consultée : le standard contacte l'ensemble de ces personnels.</p>	<p>Planning des astreintes des agents de la communication Fiche de procédure Résultats d'exercices Composition du service de communication de crise</p> <p>Liste des coordonnées des personnels formés Attestation et programme des formations</p>
<p>23. En moins d'une heure après le début de la crise, une information factuelle des élus locaux du grand public, et des médias à l'aide des moyens permanents d'information :</p>	<p>➤ Nous contactons les élus locaux concernés par la crise pour leur communiquer les moyens spécifiques d'information mis en place à leur intention.</p> <p>➤ Nous avons désigné un interlocuteur dédié au contact</p>	<p>Enregistrement des contacts avec les élus (fax, courriel, liste des appels...)</p> <p>Coordonnées à jour des médias</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
numéro unique de crise, site Internet,	<p>presse*.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notre service en charge de la communication de crise définit la périodicité d'un point de rendez-vous en fonction de la nature et de la gravité de la crise. ➤ Le point de rendez-vous peut prendre la forme de conférences de presse et de communiqués de presse. ➤ Nous mettons à jour, dans un délai d'une heure, le site Internet de la préfecture pour toute modification du périmètre géographique concerné par la crise. ➤ Nous prenons les dispositions nécessaires pour la mise en place à destination du grand public d'un numéro unique de crise dans un délai maximum d'une heure. Ce numéro est communiqué par l'ensemble des médias, sur internet et par téléphone. ➤ L'information que nous délivrons concerne notamment : 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>joignables 24/24 Plan de communication Planning des points de rdv Communiqués Fiches de procédure</p> <p>Contrat de sous-traitance du site Internet de la préfecture</p> <p>Site Internet Fiche de procédure</p> <p>Convention avec « <i>Radio – France</i> » et convention avec d'autres radios et télévisions. Relations média</p> <p>Voir site Internet, Voir serveur vocal* Recueil des fax, textes des messages donnés par téléphone ou SMS</p>
24. Des agents de préfecture participant à la cellule de crise (accueil téléphonique au numéro unique de crise) spécifiquement formés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous formons spécifiquement à la communication de crise les agents de préfecture ou des services déconcentrés concernés : cette formation initiale de 8 heures est complétée par une formation de consolidation annuelle. 	<p>Programme et attestation de formation (initiale et annuelle)</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cette formation aborde notamment les thèmes suivants : adaptation du discours à la situation et prise en charge spécifique à chaque public concerné. 	

IV. 8 Polices exercées par la préfecture de police

Les engagements ci dessous concernent les activités suivantes de la direction des transports et de la protection du public de la préfecture de police :

- ✓ Lutte contre les bruits de voisinage provenant d'une activité professionnelle, sportive, culturelle ou de loisir, organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, et dont les conditions d'exercice relatives au bruit n'ont pas été fixées par les autorités compétentes
- ✓ Lutte contre le bruit des établissements ou locaux recevant du public et diffusant à titre habituel de la musique amplifiée, à l'exclusion des salles dont l'activité est réservée à l'enseignement de la musique et de la danse
- ✓ Police des établissements recevant du public (ERP) : commissions de sécurité et groupes de visites, prescriptions de travaux, travaux d'office et fermetures administratives
- ✓ Respect des règles de salubrité dans les hôtels
- ✓ Objets trouvés
- ✓ Sécurité/incendie dans les ateliers et entrepôts
- ✓ Avis de sécurité sur la délivrance des permis de construire
- ✓ Opérations mortuaires
- ✓ Fermetures pour défaut d'hygiène
- ✓ Police sanitaire des animaux
- ✓ Débits de boissons
- ✓ Circulation Stationnement et voirie
- ✓ Sécurité des tunnels routiers
- ✓ Manifestations sportives sur la voie publique
- ✓ Ventes au déballage de marchandises neuves ou d'occasion
- ✓ Périls d'immeubles
- ✓ Insécurité des équipements communs
- ✓ Réglementation relative aux appareils de levage et de stockage sur les chantiers
- ✓ Taxis
- ✓ Grande remise

Les dispositions relatives au 3939 mentionnées dans les modules obligatoires du présent référentiel ne s'appliquent pas à la préfecture de police.

ENGAGEMENT DE SERVICE	DETAIL DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
25. Nous mettons à votre disposition une information et une documentation spécifique vous permettant de constituer	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur le site Internet de la préfecture de police, sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • des informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées afin de vous orienter 	Site Internet Enquête de satisfaction Fiche de poste du responsable de rubrique Internet

ENGAGEMENT DE SERVICE	DETAIL DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>vos dossier, disponibles 24h/24h sur le site internet de la préfecture de police</p>	<ul style="list-style-type: none"> • la procédure à suivre pour le dépôt d'une demande, d'une plainte ou d'un dossier et la liste des pièces nécessaires à son instruction • le téléchargement des formulaires de demande lorsque nécessaire • des adresses courriels spécifiques aux polices administratives pour compléter cette information <p>► Nous mettons à jour ces informations au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent leur modification.</p>	<p>Formulaires Courriels de demande et réponses, Suivi des courriels, Taux de réponse dans les délais, Procédure de réponse aux courriels</p> <p>Enquête de satisfaction Procédure de mise à jour du site Internet Taux de mise à jour dans les délais</p>
<p>26. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur le site Internet de la préfecture de police, nous précisons les délais moyens de traitement de votre demande ➤ Dans 80% des cas nous atteignons le délai de traitement annoncé ➤ A réception de votre demande nous vous adressons un accusé de réception, rappelant le délai de traitement de votre demande ➤ Si le dossier est incomplet nous contactons l'utilisateur pour lister les pièces manquantes ou à corriger <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone, - ou par courriel - ou par courrier 	<p>Site internet, Tableaux de suivi Fiche de procédure, Délais moyens de traitement Registre du courrier et de la boîte fonctionnelle. Taux de respect des délais annoncés</p> <p>Courriers, courriels ou registre des appels Tableau de suivi des demandes Liste des pièces manquantes ou à corriger</p>

ENGAGEMENT DE SERVICE	DETAIL DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>27. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nous désignons un référent pour votre dossier, nous vous communiquons son nom et ses coordonnées et nous nous assurons de sa suppléance en cas d'absence ▶ Nous mettons en place, à la demande, un accueil physique ou un entretien téléphonique personnalisé pour vous informer de la suite réservée à votre dossier ▶ Nous mettons en place des numéros de téléphone dédiés aux différentes polices administratives vous permettant : <ul style="list-style-type: none"> - d'obtenir un rendez-vous dans nos locaux - d'obtenir des renseignements téléphoniques soit directement, soit en vous rappelant à une date et heure convenues avec vous. 	<p>Liste des référents par dossier Liste des dossiers par référent Suppléants (le cas échéant) Fiche de suivi Enquêtes de satisfaction Courrier dans le dossier individualisé</p> <p>Liste des numéros dédiés tableau de suivi enquête de satisfaction</p>
<p>28. Un interlocuteur est joignable 24 heures sur 24, en cas d'incident grave mettant en cause la sécurité des personnes</p>	<p>Nous organisons une permanence des services techniques de la préfecture de police 24h/24 pour répondre aux situations d'urgence intervenant en dehors des heures de service ou pendant le week-end</p>	<p>Planning d'astreinte et coordonnées des interlocuteurs Enquête de satisfaction</p>

IV.8 LISTE RECAPITULATIVE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE PAR MODULE

LES ENGAGEMENTS COMMUNS

1. un accueil attentif et courtois
2. une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet
3. une réponse systématique à vos réclamations
4. à votre écoute pour progresser

ACCUEIL GENERAL

5. un accueil téléphonique courtois et efficace
6. un accès plus facile à nos services grâce à un point d'accueil fonctionnel et informatif
7. un point d'accueil pour mieux vous orienter
8. un site Internet informatif à jour pour la préfecture
9. dans 80% des cas, une réponse à vos demandes d'information par courrier électronique en moins de 10 jours ouvrés*

DELIVRANCE DE TITRES

10. des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles sur le serveur vocal*, sous forme de fiches disponibles dans nos locaux, sur le site Internet
11. un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués
12. les obligations de déplacement réduites au minimum
13. un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, cartes grises et permis de conduire) affiché et respecté pour permettre de choisir le mode le plus adapté pour présenter sa demande

POLICES ADMINISTRATIVES

14. une information spécifique à jour, accessible 24h/24, 365 jours par an sur le site Internet de la préfecture
15. une information sur le traitement de votre demande

RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

- 16. des observations motivées pour le contrôle de légalité et le contrôle budgétaire
- 17. dans plus de 90% des cas, une réponse de fond par courrier, sous 10 jours ouvrés * maximum, à vos demandes écrites de conseil ou d'information
- 18. un rendez vous sous 8 jours ouvrés* maximum pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

ACTIONS INTERMINISTERIELLES

- 19. une information facilement accessible sur vos démarches en matière d'installation classée
- 20. une assistance personnalisée pour votre dossier de demande d'installation classée
- 21. localement, une coordination en faveur de l'usager des politiques de l'Etat en matière d'emploi

COMMUNICATION DE CRISE

- 22. l'activation en moins d'une heure d'une cellule de communication de crise 7j/7 – 24h/24
- 23. en moins d'une heure après le début de la crise, une information factuelle des élus locaux du grand public, et des médias à l'aide des moyens permanents d'information : numéro unique de crise, site Internet ...
- 24. des agents de préfecture participant à la cellule de crise (accueil téléphonique au numéro unique de crise) spécifiquement formés

POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE

- 25. Nous mettons à votre disposition une information et une documentation spécifique vous permettant de constituer votre dossier, disponibles 24h/24h sur le site internet de la préfecture de police
- 26. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative
- 27. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier
- 28. Un interlocuteur est joignable 24 heures sur 24, en cas d'incident grave mettant en cause la sécurité des personnes

V – LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION

Tout service d'une préfecture ou d'une 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.

V. 1 Responsabilités

La préfecture ou la sous-préfecture a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :

- d'un organigramme,
- de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements.

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 :

- la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de service,
- la gestion des audits internes,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,
- la préparation des bilans annuels.

V.2 Organisation documentaire

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.

La nature des principaux documents et enregistrements est définie dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- des procédures internes à la préfecture ou la sous préfecture
- des guides à l'usage des agents.

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.

V.3 Formation du personnel

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 dans le chapitre "Engagements de service".

La formation au sein des services de la préfecture ou de la sous-préfecture, concernés par la certification de services, donne lieu à :

- une identification annuelle des besoins en formation,
- la formalisation et la mise en œuvre de plans de formation,
- l'enregistrement individualisé des formations.

VI – LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

VI.1 Les audits internes

La préfecture ou sous-préfecture organise et réalise au moins 1 audit interne par an et par service concerné par la démarche engagements de service.

Ces audits internes permettent la vérification du respect :

- des engagements,
- des dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel.

L'organisation de l'audit interne est assurée par le responsable de la démarche qualité de service qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes. Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiés et indépendantes de l'activité auditée. Pour être qualifiés les auditeurs ont suivi une formation à l'audit qualité.

Les audits donnent lieu à des comptes rendus écrits, les écarts relevés font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le responsable de la démarche qualité de service et le directeur du service concerné.

VI.2 Le traitement et le suivi des réclamations

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite dans un délai de 10 jours ouvrés (cf. engagement 3). Un bilan des réclamations et des actions de progrès correspondantes est réalisé à l'occasion du bilan annuel.

VI.3 Les enquêtes de satisfaction

Des questionnaires de satisfaction sont élaborés pour chaque mission, ils reprennent les thèmes d'engagement (accueil, information, respect des délais, qualité des réponses aux usagers, courtoisie des agents, ...). Les enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an et concernent l'ensemble des missions donnant lieu à des engagements de service certifiés. A l'issue des enquêtes, les résultats sont analysés : les points forts et les points faibles sont identifiés. Lorsque le taux de satisfaction global ou d'un thème est inférieur à 75%, un plan d'amélioration est formalisé, mis en œuvre, et suivi.

VI.4 Le suivi des indicateurs qualité

Afin de suivre le respect des engagements qui les concernent, des indicateurs sont définis, mis en place et suivis. Il s'agit :

INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE

Engagement 1

Taux de satisfaction : accueil, discrétion, disponibilité, aide à remplir les formulaires, langage compréhensible

Engagement 2

Indicateurs de suivi des délais moyens de traitement des démarches :

Délai moyen de délivrance ou de traitement des demandes de cartes grises (en temps réel et en temps différé)

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

Délai moyen de traitement des passeports

Délai moyen de traitement des CNI

Délai moyen de traitement des différents types de dossier en matière de polices administratives

Délai moyen de réponse aux demandes par écrit de conseil ou d'information en matière de contrôle administratif et de contrôle budgétaire des actes des collectivités territoriales

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

Délai moyen de réponse aux réclamations

Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel

Taux de satisfaction : délais

Engagement 3

Taux de réponse aux réclamations dans les délais prévus

Délai moyen de réponse aux réclamations

Engagement 5

Taux de décroché en moins de 5 sonneries (le cas échéant)

Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique

Relevé des taux d'appels perdus au niveau du standard (le cas échéant)

Taux de satisfaction des usagers sur le transfert d'appels

Engagement 6

Taux de satisfaction : services disponibles à la préfecture/sous préfecture

INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE**Engagement 7**

Taux de satisfaction : orientation des usagers

Engagement 8

Taux de mise à jour du site internet dans les délais

Engagement 9

Taux de réponses aux courriels pour les demandes d'informations dans les 10 jours ouvrés

Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel

Engagement 10

Suivi de fréquentation du serveur vocal* afin d'en vérifier l'accessibilité à tout moment.

Taux de mise à jour du serveur vocal dans les délais

Suivi de fréquentation du site internet

Taux de mise à jour du site internet dans les délais

Engagement 11

Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié

Taux d'appels perdus des numéros dédiés pour la délivrance des titres

Engagement 12

Taux de satisfaction : traitement des demandes de cartes grises par voie postale

Engagement 13

Taux de satisfaction : attente pour le traitement ou la délivrance des cartes grises

Délai moyen de délivrance ou de traitement des demandes de cartes grises (en temps réel et en temps différé)

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

Délai moyen de traitement des passeports

Délai moyen de traitement des CNI

Taux de traitement ou de délivrance dans les délais des cartes grises au guichet et en différé

Taux de satisfaction : demandes des professionnels

Engagement 15

Délai moyen de traitement des différents types de dossier en matière de polices administratives

INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE

Engagement 17

Taux de réponses dans le délai de 10 jours ouvrés

Taux de respect des délais de réponse prévisionnels

Délai moyen de réponse aux demandes par écrit de conseil ou d'information en matière de contrôle administratif et de contrôle budgétaire des actes des collectivités territoriales

Engagement 18

Taux de RDV dans les délais

Délais des RDV demandés

Taux de satisfaction : possibilité de rencontrer un membre du corps préfectoral, le directeur ou le chef de bureau

Engagement 19

Taux de satisfaction : information sur les démarches

Engagement 20

Taux de satisfaction : contact du référent

Taux de RDV dans les délais

Taux de satisfaction : assistance et respect des délais lors des demandes d'installation classée

Taux de respect du délai de traitement du dossier

Taux de d'information du demandeur dans le délai

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

Engagement 25

Taux de satisfaction sur le contenu du site internet

Taux de satisfaction sur la mise à jour des informations

Taux de mise à jour dans les délais

Taux de réponse aux courriels dans les délais

Engagement 26

Délais moyens de traitement des différentes polices

Taux de respect des délais annoncés pour les différentes polices

Engagement 27

Taux de satisfaction pour le suivi personnalisé du dossier

Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique

Engagement 28

Taux de satisfaction

VI.5 Le comité des usagers

Un comité d'usagers global ou des comités spécifiques par module sont mis en place à l'initiative de la préfecture ou de la sous préfecture candidate à la certification AFAQ Engagement de service.

Le comité d'usagers est composé en fonction des sujets abordés, des représentants :

- ❑ D'associations de consommateurs
- ❑ D'associations d'usagers
- ❑ D'associations de professionnels
- ❑ Des collectivités territoriales
- ❑ De la préfecture ou de la sous préfecture
- ❑ Des services déconcentrés
- ❑ Autres invités à l'initiative de la préfecture, de la sous préfecture ou de la préfecture de police (DTPP)

Le ou les comités se réunissent au moins une fois par an et traitent les sujets suivants :

- ❑ Présentation des résultats des engagements de service (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction, réclamations)
- ❑ Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- ❑ Définition des plans d'action éventuels
- ❑ Examen des courriers-types et formulaires

Le compte rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet de la préfecture.

VI.6. Le bilan annuel

Un bilan est réalisé au moins une fois par an sous la responsabilité du préfet (représenté éventuellement par le secrétaire général ou le sous-préfet concerné) de la préfecture ou de la sous-préfecture. L'assemblée en charge du bilan réunit le préfet ou sous-préfet, le secrétaire général de la préfecture ou sous-préfecture, les directeurs ou chefs de bureau des services concernés, le responsable de la démarche qualité de service et a pour objet :

- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des :
 - ⇒ indicateurs qualité,
 - ⇒ enquêtes de satisfaction,
 - ⇒ audits internes,
 - ⇒ réclamations,
 - ⇒ besoins en formation.

- d'élaborer des plans d'améliorations correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Les plans d'actions sont formalisés, mis en œuvre et donnent lieu à un suivi qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées.

Le bilan annuel donne lieu à un compte rendu et une information des personnels concernés par les engagements de service.

VII – LES MODALITES DE COMMUNICATION

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2. Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque la préfecture ou la sous-préfecture fait référence à la certification de service, elle doit distinguer 2 types de supports :

VII.1 Supports de communication sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat AFAQ Engagement de Service® affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse..

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Engagement de service®,
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 – 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel : REF-180 et l'activité, ou le nom du référentiel : QualiPref®
- la liste des principaux engagements de service certifiés (cf. voir liste pages 34 et 35 du référentiel)
- la liste des missions qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification.

VII.2 Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur la collectivité territoriale :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur la préfecture ou la sous-préfecture (carte de visite, papier à en-tête, documents..) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Engagement de service®,
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 – 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel : REF-180 et l'activité, ou le nom du référentiel : QualiPref®
- lorsque le support le permet, la liste des missions qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification.
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Engagement de Service®

GLOSSAIRE

Audit tierce partie : audit réalisé par un organisme extérieur à l'administration

Cadre territorial : fonctionnaire de catégorie A en poste dans une collectivité territoriale et en charge d'un service

Carte grise : A compter du 1^{er} janvier 2009, la délivrance en préfecture concernera le certificat provisoire d'immatriculation (CPI)

Charte Marianne : charte visant à garantir la qualité de l'accueil dans les administrations sous toutes ses formes : physique, téléphonique, courrier, électronique

Contact presse : fonctionnaire chargé d'organiser les contacts avec la presse

Demande interne de mise à jour : Cette demande de mise à jour s'adresse au webmestre et concerne les informations qui doivent figurer sur le site internet et le serveur vocal ; elle relève de la compétence des services chargés d'effectuer la veille réglementaire ou informative. Le point de départ du délai est la date à laquelle le service chargé d'assurer la mise à jour prend connaissance de la modification.

ICPE : installation classée pour la protection de l'environnement

Irrégularité : qui est contraire à la loi

Jours ouvrés : du lundi au vendredi

MIOMCT : ministère de l'intérieur, de l'Outre-mer et des collectivités territoriales

Réclamations : doléance (il ne s'agit pas de recours gracieux, nous ne nous situons pas dans le cas d'espèce dans un cadre juridique).

Serveur vocal : tous systèmes d'informations téléphonées

- Télé procédure :** procédure administrative au bénéfice de l'utilisateur (principalement en ce qui concerne la délivrance des titres) effectuée via tout moyen télématique
- Zone rurale :** Préfecture et sous-préfectures situées dans un département de moins de 500 000 habitants
- Zone urbaine :** Préfecture et sous-préfectures situées dans un département de plus de 500 000 habitants