

Le Préfet

Affaire suivie par : Emmanuelle RONDINEAU
Tél : 02 98 76 58 05
Mél : pref-qualite@finistere.gouv.fr

Quimper, le 19/11/2021

La démarche de labellisation Qual-e-pref

Présentation

Depuis plus de dix ans, les préfectures sont engagées dans une démarche qualité afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

Le référentiel Qual-e-pref, déployé en 2019, succède à la charte interministérielle Marianne et au référentiel Qual-e-pref 2.0. Il tire les conséquences du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et des évolutions de la relation aux usagers. Il consolide le recours à une offre de services dématérialisés et prend davantage en compte les nouveaux modes de communication que sont les réseaux sociaux, Internet et le courriel.

La crise de la covid-19 a retardé le déploiement de ce référentiel et, désormais, toutes les préfectures doivent être labellisées Qual-e-pref d'ici la fin de l'été 2022.

La délivrance du label constitue une reconnaissance de la qualité de service qu'assurent les préfectures au bénéfice de leurs usagers. Elle met en avant les efforts entrepris et valorise le savoir-faire des collaborateurs dans leur mission de service public. Pour cela, il convient de se mettre en conformité avec les engagements du référentiel pour les modules retenus :

- Module 1 "Relation générale avec les usagers",
- Module 2 "Délivrance de titres (hors étrangers)",
- Module 7 "Communication d'urgence en cas d'évènement majeur".

Périmètre

La référente Qualité, positionnée au sein de la cellule Fraude et Performance, assure la coordination de la démarche, sous l'autorité du secrétaire général de la préfecture.

Plusieurs services sont concernés dans le cadre du déploiement de la démarche Qual-e-pref au niveau de la préfecture du Finistère, du secrétariat général commun départemental et de la sous-préfecture de Brest pour ce qui concerne la fonction unique départementale de gestion des droits à conduire et de la visite médicale liée au permis.

Le secrétariat général commun départemental réunit les fonctions support : pôle numérique, téléphonie, formation et le service relation avec les usagers. Ce dernier est particulièrement impliqué dans le déploiement du **module 1** (accueil physique, téléphonique, réponse aux courriers, courriels et réclamations), au côté du bureau du séjour de la préfecture et du point d'accueil numérique. Quant à lui, le bureau de la communication interministérielle de la préfecture est concerné par le module 1 pour ce qui est du site Internet et des réseaux sociaux et par le **module 7**, en complémentarité avec le Service interministériel de défense et de protection civiles. Enfin, le CERT cartes nationales d'identité / passeport est impliqué dans le **module 2**.

Périmètre concerné par le module 1

	Service relation usagers	Bureau du séjour	Point d'accueil numérique	Bureau de la communication interministérielle
Dispositions générales	X	X	Non concerné	Non concerné
Accueil physique	X	X (rdv)	X (rdv suite contact tél.)	Non concerné
Accueil téléphonique	X	Pas de permanence téléphonique	Pas de permanence téléphonique	Pas de permanence téléphonique
Internet	X	X	X	X
Courriers - courriels	X	Hors périmètre (instruction, suivi de dossier)	Pas de boîte fonctionnelle	Hors périmètre
Réseaux sociaux	Non géré	Non géré	Non géré	X

NB :

Les engagements du module 1 s'attachent uniquement aux demandes d'informations générales formulées par les usagers.

Il s'agit de toutes les demandes pour lesquelles une réponse peut être apportée sans qu'il soit nécessaire d'instruire (demande de renseignements, prise de rendez-vous, demande de la liste des pièces justificatives à fournir pour une démarche donnée, demande d'informations sur une démarche).

Labellisation Qual-e-pref de la préfecture du Finistère

Principales étapes du projet

