



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,  
DE L'OUTRE-MER, DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DE L'IMMIGRATION

## **Référentiel qualité de l'administration territoriale**

### **« NOUVEAU REFERENTIEL qualité des préfetures et sous-préfetures »**

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

## SOMMAIRE

### ***A ACTUALISER AU VU DES MODIFICATIONS DE TITRES et de PAGINATION***

<b>PREAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>I - LE DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>5</b>
<b>II - LE CONTEXTE GENERAL</b>	<b>7</b>
<b>II.1 – LES ENJEUX DE LA QUALITE DANS LES PREFECTURES ET DANS LES SOUS-PREFECTURES</b>	<b>7</b>
II.1.1 - La volonté des pouvoirs publics	7
II.1.2 - Les attentes de nos concitoyens	8
II.1.3 - Les missions des préfetures et des sous-préfetures	8
II.1.4 - Les missions de la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfeture de police	9
<b>II.2 – LA DEMARCHE DE LABELLISATION</b>	<b>10</b>
<b>III – LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE</b>	<b>11</b>
<b>IV – LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b>	<b>11</b>
<b>IV.1 - MODULE 1 : ACCUEIL GENERAL</b>	<b>12</b>
<b>IV.2 - MODULE 2 : DELIVRANCE DE TITRES</b>	<b>22</b>
<b>IV.3 - MODULE 3 : DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS</b>	<b>27</b>
<b>IV.4 - MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES</b>	<b>30</b>
<b>IV.5 - MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES</b>	<b>33</b>
<b>IV.6 - MODULE 6 : PILOTAGE INTERMINISTERIEL</b>	<b>35</b>
<b>IV.7 - MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR</b>	<b>39</b>
<b>IV.8 - MODULE 8 : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE</b>	<b>42</b>
<b>IV.9 - LISTE RECAPITULATIVE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE PAR MODULE</b>	<b>46</b>

<b>ACCUEIL GENERAL</b>	<b>46</b>
<b>DELIVRANCE DES TITRES</b>	<b>46</b>
<b>DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS</b>	<b>46</b>
<b>RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES</b>	<b>47</b>
<b>POLICES ADMINISTRATIVES</b>	<b>47</b>
<b>ACTIONS INTERMINISTERIELLES</b>	<b>47</b>
<b>V - ORGANISATION ET PILOTAGE</b>	<b>49</b>
V.1 - RESPONSABILITES	49
V.2 - ORGANISATION DOCUMENTAIRE	49
V.3 - FORMATION DU PERSONNEL	50
V.4 - COMITE DES USAGERS	50
V.5 – EVALUATION INTERNE ET EXTERNE	51
V.6 - BILAN ANNUEL	52
<b>VI - LES INDICATEURS QUALITE</b>	<b>53</b>
<b>VII – LES MODALITES DE COMMUNICATION</b>	<b>57</b>
<b>(EN COURS DE DEFINITION AVEC LA DICOM)</b>	<b>57</b>
VII.1 - SUPPORTS DE COMMUNICATION SUR LA LABELLISATION	57
VII.2 - SUPPORTS DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE OU D'INFORMATION GENERALE	57
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>58</b>

## **PREAMBULE**

LA PREMIERE VERSION DU REFERENTIEL QUALIPREF DATAIT D'OCTOBRE 2008. DEPUIS CETTE DATE, DES REFORMES ESSENTIELLES ONT ETE LANCEES :

- LA MISE EN ŒUVRE DE LA NOUVELLE DIRECTIVE NATIONALE D'ORIENTATION (DNO) 2010-2015
- LA GENERALISATION DU DEPLOIEMENT DES DEMARCHES QUALITE<sup>1</sup>
- LES DEMARCHES D'AMELIORATION DES PROCESSUS
- L'ADAPTATION AU REFERENTIEL INTERMINISTERIEL MARIANNE

CES EVOLUTIONS ONT CONDUIT A REFORMER LE REFERENTIEL QUALITE DES PREFECTURES ET SOUS-PREFECTURES. CE NOUVEAU REFERENTIEL EST LE FRUIT DES REFLEXIONS MENEES AU SEIN DE 7 GROUPES DE TRAVAIL AU COURS DU PREMIER SEMESTRE 2011 PUIS SOUMISES A LA CONSULTATION DE L'ENSEMBLE DES PREFECTURES ET DES DIRECTIONS CENTRALES A PARTIR DE L'ETE 2011.

---

<sup>1</sup> Circulaire SG-DMAT n° 734 du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches qualité dans les préfectures et représentations de l'Etat outre-mer.

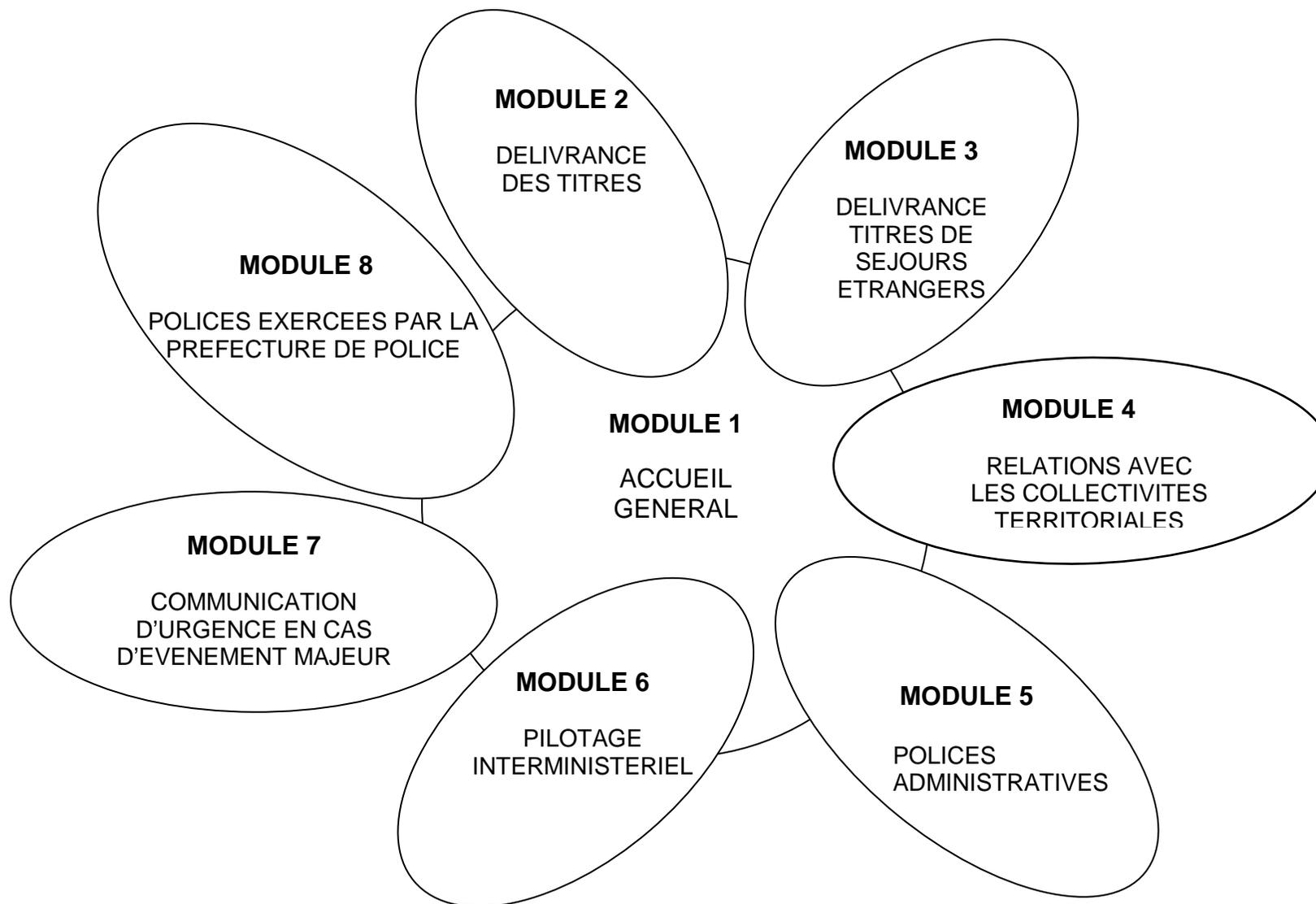
## I - LE DOMAINE D'APPLICATION

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 DES TITRES
- ❑ DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS
- ❑ RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES
- ❑ POLICES ADMINISTRATIVES
- ❑ PILOTAGE INTERMINISTERIEL (Y COMPRIS LE NIVEAU INFRADÉPARTEMENTAL)
- ❑ COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVENEMENT MAJEUR
- ❑ 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 qualité :



Pour être candidate à la labellisation, la préfecture ou la sous-préfecture doit retenir le module "accueil général" et au moins l'un des six autres modules optionnels (hors module préfecture de police). Le module « accueil général » concerne l'ensemble des services de la préfecture candidats à la labellisation ; il est donc d'application obligatoire pour les missions retenues dans le périmètre de labellisation.

La Direction du Transport et de la Protection du Public (DTPP) de la préfecture de Police de Paris, lorsqu'elle renouvellera sa labellisation, devra retenir le module obligatoire "accueil général" ainsi que le module « Polices exercées par la préfecture de police », sans autres options possibles.

Les bénéficiaires des engagements de service sont désignés dans le présent référentiel sous les termes génériques "d'usagers, d'élus ou de partenaires socio-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**

L'accueil du public et plus généralement la qualité de l'action des services de l'Etat est une priorité gouvernementale rappelée par le comité de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010 dans le cadre de la deuxième phase de la RGPP.

Cette démarche n'est pas nouvelle pour les préfectures, qui se sont engagées depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité de leurs prestations et de l'accueil des usagers : après la Charte Marianne déployée dans toutes les préfectures, celles-ci ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour celles qui étaient volontaires, une labellisation Marianne ou ISO 9001, pour d'autres, une certification Qualipref, référentiel propre au ministère de l'Intérieur qui, outre l'accueil, s'attache à l'amélioration des processus.

Par circulaire du 15 juillet 2010, le Secrétaire général du ministère de l'Intérieur a demandé à l'ensemble des préfets de s'engager désormais systématiquement dans ces démarches, avec un objectif d'arriver au niveau des labellisations ou certifications le plus rapidement possible. Cet objectif a été confirmé dans le projet annuel de performance (PAP) annexé à la loi de finances initiale pour 2012, avec une échéance fixée en 2013 : à cette date, 100% des préfectures doivent être labellisées ou certifiées.

### **II.1 – les enjeux de la qualité dans les préfectures et dans les sous-préfectures**

#### **II.1.1 - La volonté des pouvoirs publics**

La labellisation des préfectures ou des sous-préfectures 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 préfectures vers la qualité

de service doit être consolidé en progressant vers la labellisation de service. Plusieurs éléments y concourent : un contexte interministériel favorable, un déficit d'image, la nécessité de valoriser les métiers et le personnel dans une période de fortes mutations, la mise en œuvre du contrôle de gestion et des démarches d'amélioration des processus. La labellisation qualité constitue un levier essentiel de pérennisation de ces démarches conduites dans les préfectures et les sous-préfectures.

### **II.1.2 - Les attentes de nos concitoyens**

Le réseau des préfectures constitue la partie la plus visible de l'Etat sur le territoire et son premier service en termes d'accueil des usagers, des élus et des partenaires socio-économiques. Il incarne en grande partie l'image de l'Etat, le professionnalisme de ses agents et son engagement au service du public. 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 d'urgence 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, des élus et de l'ensemble des partenaires de l'Etat. 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 préfectures et des sous-préfectures et de leurs agents pour un service de meilleure qualité.

### **II.1.3 - Les missions des préfectures et des sous-préfectures**

Outre la permanence, la continuité de l'Etat et de sa représentation, les préfectures et les sous-préfectures exercent des missions régaliennes et interministérielles précisées dans la directive nationale d'orientation (DNO) 2010-2015 :

- 1 la sécurité des personnes et des biens et la garantie de l'ordre public 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 d'urgence en cas d'événement majeur 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 la garantie du fonctionnement de la vie démocratique, des libertés publiques et de l'expression des citoyens. La délivrance des titres et la lutte contre la fraude participent également de cette mission. Deux modules concernent cette mission : le module 2 « délivrance des titres » et le module 3 « délivrance de titres de séjours étrangers » ;
- 3 les relations avec les collectivités territoriales et le contrôle de légalité. En qualité d'interlocuteurs des élus et des collectivités territoriales, les préfetures garantissent le bon fonctionnement des institutions locales et vérifient le respect des règles de droit. Le module 4 « relations avec les collectivités locales » consacre les missions de conseil aux élus locaux, de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire des actes des collectivités locales ;
- 4 le pilotage de l'action interministérielle et la coordination des politiques publiques. Le préfet assure des fonctions d'animation et de coordination des politiques interministérielles, dans le cadre des instances collégiales de direction que sont, à l'échelon régional le pré-CAR et le CAR et, à l'échelon départemental, le collège restreint des chefs de service. Il s'appuie notamment sur le Projet d'action stratégique de l'Etat (PASE) et sa déclinaison dans les départements. Le module 6 « pilotage interministériel » traite de cette mission ;
- 5 la régulation de la vie économique et sociale. Le module 5 « polices administratives » comprend les missions de délivrance d'une autorisation pour une activité réglementée : épreuves sportives, installations funéraires, détention d'armes, professions réglementées, débits de boisson, ventes au déballage.

La démarche qualité s'inscrit donc totalement dans les orientations du Ministère de l'Intérieur.

#### **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 de labellisation

Fort de son expérience, le MIOMCTI\* a souhaité développer une démarche visant à améliorer la qualité du service rendu aux usagers et favoriser l'émergence d'engagements de service pouvant donner lieu à une labellisation des préfectures et des sous-préfectures.

Le MIOMCTI\* accompagne les préfectures et sous-préfectures dans leur démarche qualité à travers d'une part, des actions de sensibilisation, de formation et d'animation des préfets et sous-préfets, des cadres et agents, puis d'autre part par la réalisation d'audits internes de labellisation. Cette action est conduite par la direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT). Outre le développement de la démarche qualité, la DMAT réalise les audits internes de labellisation. Ces audits facultatifs sont demandés par la préfecture ou la sous-préfecture avant l'audit réalisé par l'organisme externe de labellisation. Au terme d'une analyse partagée et au vu de la disponibilité du réseau des auditeurs internes du MIOMCTI, la DMAT décide s'il y a lieu de procéder effectivement à l'audit interne préalable. Par ailleurs, la direction des ressources humaines (DRH) assure une mission essentielle de formation auprès des agents de l'Etat dans les préfectures et les sous-préfectures.

La démarche de labellisation 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 labelliser le respect des engagements par un audit tierce partie\*.

La création et la mise à jour de ce référentiel d'engagement pouvant donner lieu à une labellisation 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.

De manière pratique, lorsqu'une préfecture a manifesté son engagement dans les démarches qualité, plusieurs étapes sont à suivre :

- choisir les modules et nommer un référent qualité, qui sera formé par la DMAT/SDAT et la DRH/SDRF,
- nommer un comité de pilotage chargé de définir les orientations,
- établir un plan de communication auprès des agents,

- évaluer les écarts entre la situation actuelle et les exigences du référentiel sur la base d'un diagnostic partagé,
- constituer des groupes de travail relatifs aux thématiques afin d'examiner les organisations, les outils permettant de se conformer au référentiel et le planning prévisionnel général du projet,
- mettre en place les modifications nécessaires, formaliser les documents de référence,
- définir les indicateurs permettant de suivre les objectifs fixés, organiser des comités locaux d'utilisateurs,
- former les agents concernés,
- réaliser une autoévaluation et, éventuellement, un premier audit interne, ajuster le système,
- s'inscrire sur la liste des sites certifiables par l'organisme certificateur,
- se faire auditer.

### **III – LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE**

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les prestations délivrées et offertes par les préfetures et les sous-préfetures sont définies dans le recueil des textes fondamentaux rédigé par la DMAT et mis en ligne sur le site intranet du ministère. Il peut être téléchargé directement via le lien suivant :

[http://dmat.mi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=50&Itemid=519](http://dmat.mi/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=519)

### **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.

## IV.1 - MODULE 1 : ACCUEIL GENERAL

Les engagements de service détaillés ci-dessous s'appliquent à l'organisation dans son ensemble ou aux seuls services en relation avec l'utilisateur. Dans tous les cas d'accueil physique, le premier point de contact de l'utilisateur avec l'organisation (service d'accueil général), doit entrer dans le champ de la labellisation. Les dispositions relatives au 39-39 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><b>1. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement par les différents canaux disponibles.</b></p>	<p>➤ 1.1 Nous mettons à disposition de l'utilisateur les informations liées à l'accueil dans nos services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s) numéro(s) de téléphone,</li> <li>- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique,</li> <li>- les périodes de fréquentation (heures d'affluence et heures creuses),</li> <li>- les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...),</li> <li>- le temps d'attente prévisible, sauf périodes exceptionnelles, qui sera annoncé à l'accueil,</li> <li>- les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,</li> <li>- l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures (missions et organigrammes),</li> <li>- les modalités de prise de rendez-vous,</li> <li>- les engagements pris sur la qualité de l'accueil,</li> <li>- les moyens mis à leur disposition pour faire part de leurs suggestions et réclamations portant sur le respect du référentiel</li> </ul>	<p>Supports d'information sur les horaires d'ouverture</p> <p>Enquêtes de satisfaction</p> <p>Cahier des charges type de site internet Site internet</p> <p>Site internet</p> <p>Site internet</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"> <li>➤ 1.2 Nous informons l'utilisateur sur les possibilités de démarche à distance : sites Internet, centres d'appel, télé procédures ...</li> <li>➤ 1.3 Nous informons l'utilisateur du portail unique service-public.fr et du numéro d'appel 39-39 pour tout renseignement sur les droits et démarches à accomplir auprès des services de l'Etat.</li> <li>➤ 1.4 Ces informations sont disponibles dans l'espace d'accueil du service et sur le site Internet s'il existe, qui doit respecter la charte ergonomique définie pour l'ensemble des sites publics d'Etat.</li> </ul> <p>- Les informations sont mises à jour dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la demande interne de modification. Ce délai tient compte des modalités d'organisation de la mise à jour, notamment lorsque la modification dépend d'un référent central.</p> <p>- La date de mise à jour est précisée sur la page d'accueil et sur les différentes rubriques du site concerné.</p> <p>- Sur demande, ces informations peuvent aussi être adressées par courrier ou courriel.</p> <p>- Les engagements de service du référentiel qualité sont affichés et visibles du public.</p> <p>- Les jours et horaires d'ouverture au public des services sont affichés clairement à l'entrée principale du bâtiment.</p> <p>- Les coordonnées postales et téléphoniques ainsi que les horaires d'ouverture de l'organisation sont disponibles et à jour dans « service-public.fr ».</p>	<p>Serveur vocal Enquête de satisfaction</p> <p>Site internet</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<b>2. Un accueil attentif et courtois</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2.1 Nous accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse.</li> <li>➤ 2.2 Nous accueillons de manière organisée et définie les personnes à mobilité réduite. Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).</li> <li>➤ 2.3 Tout agent en contact direct avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son nom (badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux, etc.). L'anonymat ou usage d'un pseudonyme est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient. (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</li> <li>➤ 2.4 Nous sommes disponible et nous prenons en compte la demande des usagers.</li> <li>➤ 2.5 Nous délivrons les informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider à remplir les formulaires administratifs et à compléter leurs dossiers.</li> <li>➤ 2.6 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté en adaptant le comportement selon le type de difficulté perçue. Les agents chargés de l'accueil sont</li> </ul>	<p>Guide de l'accueil Enquête de satisfaction</p> <p>Enquête de satisfaction Fiche de procédure</p> <p>Courrier, badge, chevalet, ...</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Guide de l'accueil / outils de simplification du langage Enquête de satisfaction</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>sensibilisés à l'accueil des personnes en difficultés et doivent adapter leur comportement selon le type de difficulté perçue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2.7 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) et les sensibilisons à l'accueil des personnes en difficultés.</li> </ul>	<p>Programme de formation Attestations de formation</p>
<p><b>3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 3.1 Accueil physique, à l'entrée dans les locaux <ul style="list-style-type: none"> <li>● Un agent est en permanence présent pendant les heures habituelles d'ouverture au public pour prendre en charge les usagers aux guichets ou dans les bureaux recevant du public. Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public. <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il existe un point d'accueil général, selon les horaires, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente du premier coup vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site.</li> <li>- S'il n'existe pas de point d'accueil général, une signalétique interne aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, indique la localisation des bureaux ou guichets recevant du public.</li> </ul> </li> <li>● Nous indiquons le point d'accueil général par une signalétique spécifique, selon la configuration des locaux. S'il existe des points d'accueil annexes concernés par le périmètre de labellisation, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Liste des coordonnées des services de l'Etat et administrations du territoire. Guide de l'accueil</p> <p>Signalisation du point d'accueil</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"> <li>➤ 3.2 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.</li> </ul>	<p>Plan des services publics</p> <p>Enquête de satisfaction</p>
<p><b>4. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4.1 Confort de l'espace : les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres (ex. : pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles), bien rangés (ex : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...). L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.</li> </ul> <p>Nous signalons aux usagers la mise à disposition d'au moins deux services en bon état de fonctionnement (à titre d'exemple : photocopieuse, borne Internet, fontaines à eau, borne de certificat de non-gage).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4.2 Les souhaits de confidentialité des usagers sont pris en compte dans l'espace d'accueil. Des dispositions doivent être mises en œuvre pour réduire les temps d'attente dans les locaux de service.</li> <li>➤ 4.3 Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</li> </ul>	<p>Planning d'entretien des locaux, Etat du point d'accueil, mesure de réactivité</p> <p>Services proposés en état de fonctionnement</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Emplacement dédié</p>
<p><b>5. Un accueil téléphonique courtois et efficace</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.1 Nous organisons une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24 pour les situations présentant un caractère d'urgence.</li> <li>➤ 5.2 Nous sommes partenaires du « 39-39, allo service public ».</li> </ul>	<p>Planning de permanence, note de service "permanence téléphonique de nuit".</p> <p>Logo 39--39 sur la page d'accueil du site internet de la préfecture et affiche à l'entrée des services.</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>➤ 5.3 Au standard téléphonique, l'agent reçoit l'utilisateur par une formule d'accueil : "Préfecture X ou sous-préfecture Y, bonjour !". Dans les services, l'agent accueille l'utilisateur par une formule de bienvenue : "nom du service, prénom, nom, bonjour".</p> <p>➤ 5.4 Les usagers sont orientés du premier coup, par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service. Des numéros de téléphone directs sont mis en place et communiqués au public pour les services ouverts au public. Lorsque l'utilisateur contacte le standard, celui-ci s'enquerra de sa demande et lui indique le nom du service compétent, puis transfère son appel à ce service.</p> <p>➤ 5.5 Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries par un agent ou par un serveur vocal interactif (si le service en est doté). Pendant et en dehors des horaires d'ouverture, un répondeur donne, au minimum, les informations sur les horaires d'ouverture.</p> <p>➤ 5.6 Des indicateurs permettent de mesurer le respect du taux de décroché. 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 en charge par l'employé) du fait de l'encombrement du standard.</p> <p>Un objectif est fixé annuellement par la préfecture. Nous mettons en place un plan de progrès annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint.</p>	<p>Appels mystères Enquêtes de satisfaction</p> <p>Relevé des taux d'appels perdus ou mesures périodiques par appels mystères Objectif local Plan d'amélioration</p> <p>Appels mystères ou taux de décroché en moins de 5 sonneries</p> <p>Relevé des décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries</p> <p>Indicateurs</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>➤ 5.7 Nous organisons régulièrement une formation spécifique pour tout agent au standard et une sensibilisation pour tous les agents assurant des fonctions d'accueil téléphonique.</p>	<p>Programme de formation Attestations de formation</p>
<p><b>6. Une réponse claire et compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté</b></p>	<p>➤ 6.1 Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les courriers privilégient une mise en page facilitant la lisibilité.</li> <li>● Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier,</li> <li>- date et lieu d'émission,</li> <li>- objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe),</li> <li>- prénom, nom et qualité du signataire,</li> <li>- coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; les jours et heures d'accueil du public.</li> </ul> </li> <li>● L'anonymat ou usage d'un pseudonyme est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient. (voir la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</li> <li>● Tous les courriels issus du service comportent une signature nominative : prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire.</li> </ul>	<p>Guides / outils de simplification du langage</p> <p>Comptes rendus du comité local d'usagers Courriers</p> <p>Courriels</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>Nos courriers et courriels types et formulaires sont soumis à l'examen d'un comité local d'usager qui se réunit une fois par an.</p> <p>➤ 6.2 Les délais de traitement : la complétude des dossiers est réalisée par le pré-accueil –s'il existe – et armé par des agents du service réglementation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lorsque le dossier est complet. Le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés pour les courriers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par une réponse sur le fond,</li> <li>- soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service. Une réponse doit pouvoir être apportée aux demandes des usagers relatives à l'avancement et au traitement de leur dossier.</li> </ul> </li> <li>● Si le dossier est incomplet : Le service demande à l'utilisateur par écrit ou par téléphone les renseignements complémentaires dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 15 jours ouvrés s'applique.</li> </ul> <p>Des indicateurs permettent de mesurer et suivre ces délais</p> <p>➤ 6.3 Le service répond par courriel, par courrier ou par téléphone, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, à toutes les demandes reçues aux adresses électroniques communiquées au public, dès lors que le dossier est complet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par une réponse sur le fond,</li> <li>- soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de</li> </ul> </p>	<p>Comptes rendus du comité local d'usagers Indicateurs</p> <p>Courriers</p> <p>Courriers</p> <p>Indicateurs Courriels mystères</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>prise de contact avec le service.</p> <p>Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique suite à toute sollicitation par voie électronique (téléprocédure, courriel).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cas particuliers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été routé. Le service traitant émettra un nouvel accusé de réception, celui-ci faisant foi pour les délais de traitement ;</li> <li>- en cas de question complexe, le message de l'utilisateur peut donner lieu à une réponse par courrier ; un courriel l'informe alors, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi,</li> <li>- en cas de demande pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par courriel, l'utilisateur en est informé et est invité à renouveler sa demande par courrier postal.</li> </ul> </li> </ul> <p>➤ 6.4 Des indicateurs permettent de mesurer et suivre ces délais</p>	<p>Courriels</p> <p>Indicateurs IM 107 taux de réponse aux courriels et réclamations</p>
<p><b>7. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations</b></p>	<p>➤ 7.1 Nous informons de façon visible les usagers sur les moyens de formuler des suggestions et réclamations (sur le respect du référentiel) sur le site Internet, en préfecture et par téléphone. Les délais de traitement des réclamations sont de 15 jours ouvrés.</p> <p>➤ 7.2 Des fiches de suggestions/réclamations sont à disposition des usagers notamment au point accueil de la préfecture (ou la</p>	<p>Indicateur Plan d'actions avec mesures à mettre en œuvre Tableau de suivi des motifs des réclamations, intégré dans le tableau de bord Réclamation</p> <p>Contrôle visuel</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>sous-préfecture).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 7.3 Une procédure interne à la préfecture/sous-préfecture définit les modalités de traitement des réclamations (délai, responsabilités de traitement...) et le système de gestion des réclamations mis en place.</li> <li>➤ 7.4 Une synthèse est réalisée chaque année et présentée au comité local d'usagers.</li> </ul>	<p>Fiches de procédures Tableau de suivi</p> <p>Plan d'actions avec mesures à mettre en œuvre</p>
<p><b>8. A votre écoute pour progresser</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8.1 Des enquêtes de satisfactions auprès des usagers sont conduites au moins annuellement afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité. Le résultat de ces enquêtes, rapproché de l'analyse de nos pratiques, permet d'ajuster les horaires d'ouverture de nos guichets et de mettre en place des plages d'horaire réservées aux rendez-vous.</li> <li>➤ 8.2 Nous avons défini, dans une procédure interne, les modalités de réalisation et de gestion des enquêtes de satisfaction annuelles, notamment le type de questionnaire adapté à chaque mission, la fréquence, la méthodologie, l'échantillonnage et l'exploitation des résultats.</li> </ul> <p>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>	<p>Enquêtes de satisfaction Plans d'actions à mettre en œuvre</p> <p>Procédure enquêtes Questionnaires d'enquêtes</p> <p>Affichage, contrôle visuel Suivi des plans d'amélioration</p>

## IV.2 - MODULE 2 : DELIVRANCE DE TITRES

Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.

Les engagements de service détaillés ci-dessous concernent les titres suivants : le certificat provisoire d'immatriculation et le permis de conduire. Pour la carte nationale d'identité et le passeport, la préfecture délivre une information générale sur les conditions de leur délivrance en mairie.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p><b>9. Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ sur le serveur vocal* (le cas échéant)</li> <li>▫ sous forme de fiches, disponibles dans nos locaux</li> <li>▫ sur le site Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 9.1 Nous affichons au minimum sur le site Internet               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les horaires d'ouverture du service de délivrance des titres ;</li> <li>- les démarches et listes des pièces à fournir ;</li> <li>- le calendrier des fréquentations.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le calendrier des fréquentations indique pour chaque jour, les périodes creuses et celles plus chargées ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si le site en est doté, ces informations sont également disponibles sur le serveur vocal interactif</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 9.2 Nous mettons à disposition dans nos locaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches comprenant des informations sur les démarches ;</li> <li>- la liste des pièces à fournir pour la délivrance des titres ;</li> <li>- le calendrier des fréquentations.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Suivi de fréquentation du serveur vocal* afin d'en vérifier l'accessibilité à tout moment. Site internet</p> <p>Information disponible sur le serveur vocal Appels 'mystère' du serveur vocal* Taux de mise à jour dans les délais</p> <p>Fiches d'information Liste des pièces à fournir Liste des mairies du département</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"> <li>➤ 9.3 Nous actualisons dans les 3 jours ouvrés l'affichage et les informations disponibles sur le site Internet et sur le serveur vocal interactif (délai de 3 jours ouvrés à compter de l'information du responsable de la mise à jour).</li> </ul>	<p>Taux de mise à jour dans les délais  Serveur vocal interactif  Site Internet  Date de mise à jour de la rubrique concernée  Procédure "mise à jour du site Internet"</p>
<p><b>10. Un accueil téléphonique dédié, à des horaires communiqués</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 10.1 Nous dédions, via un n° téléphonique, un accueil téléphonique aux questions personnalisées relatives aux démarches suivantes : certificat provisoire d'immatriculation, permis de conduire, Cartes Nationales d'Identité et passeports.</li> <li>➤ 10.2 Notre accueil téléphonique est accessible du lundi au vendredi, au minimum 2 heures par jour.</li> <li>➤ 10.3 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.</li> <li>➤ 10.4 En cas d'occupation, un message d'avertissement rappelle le numéro d'accès au serveur vocal* ainsi que l'adresse du site Internet.</li> <li>➤ 10.5 Nous évaluons l'efficacité de ce service téléphonique par le suivi du taux des appels perdus. Nous</li> </ul>	<p>Guide de l'accueil téléphonique</p> <p>Planning des présences</p> <p>Site Internet, annuaires universels</p> <p>Serveur vocal  Message d'avertissement</p> <p><u>Enquête de satisfaction</u>  Taux d'appels perdus</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"> <li>➤ 12.3 Nous fixons un objectif annuel local et la fréquence de suivi.</li> <li>➤ 12.4 Nous mettons en place un plan d'actions en cas de dérive observée.</li> </ul>	<p><u>Enquête de satisfaction.</u> <u>Taux de délivrance dans les délais</u></p> <p>Plan d'action</p>
<p><b>13. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 13.1 Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude</li> <li>➤ 13.2 Un référent fraude documentaire est désigné et dispose des moyens nécessaires pour s'assurer de la prise en compte de cette mission par tous les services de délivrance de titres.</li> <li>➤ 13.3 Nous menons des actions de sensibilisation de nos partenaires : les mairies.</li> </ul>	<p>Attestations et actions de formation, Fiche tutorat (procédure intégration nouvel arrivant). Procédure de gestion de la compétence (accueil des nouveaux arrivants et formation « continue).</p> <p>Note de diffusion du guide du référent fraude du 11 janvier 2012 (disponible sur le site de la DMAT).</p> <p>Fiche de poste du référent fraude Liste des référents fraude – janvier 2012</p> <p>Fiche d'instruction de dossier (pointage des pièces, fondement juridique, points particuliers,</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
		<p>interventions).</p> <p>Pourcentage d'agents sensibilisés ou formés à la détection, une fiche de poste du référent fraude effectivement nommé conforme aux préconisations (indicateur).</p> <p>Existence d'un plan de prévention et de lutte contre la fraude adopté par le service.</p>

## **IV.3 - MODULE 3 : DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS**

**Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.**

Le périmètre du module concerne les titres de séjours :

- 🇫🇷 Carte de séjour temporaire, carte de résident, CC et T, carte de retraités, RCS, APS, VLS-TS (partie renouvellement)
- 🇫🇷 TIR, DCEM
- 🇫🇷 Les demandes d'asile et les demandes de naturalisation, en fonction du choix de la préfecture candidate à la labellisation

Le module traite de la délivrance comme du renouvellement.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p><b>14. Une information fiable et facilement accessible pour effectuer votre démarche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 14.1 Sur internet, une information claire et mise à jour sur les principales démarches</li> <li>➤ 14.2 Nous mettons à disposition dans nos locaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches comprenant des informations sur les démarches ;</li> <li>- la liste des pièces à fournir pour la délivrance des titres ;</li> <li>- le calendrier des fréquentations.</li> </ul> </li> <li>➤ 14.3 Nous actualisons dans les 3 jours ouvrés l'affichage et les informations disponibles sur le site Internet et sur le serveur vocal interactif - si le service en est doté – (délai de 3 jours ouvrés à compter de l'information du responsable de la mise à jour)</li> <li>➤ 14.4 Nous entretenons des contacts réguliers avec les</li> </ul>	<p>Présence de la rubrique séjour des étrangers sur internet, plaquette synthétique (accueil), calendrier de fréquentation. guide du guichetier</p> <p>Taux de mise à jour dans les délais</p> <p>Liste des pièces à fournir, guide des démarches</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	associations en relation avec le droit de séjour des étrangers.	Compte rendu ou convocation écrite, ou tableau de suivi des contacts
<b>15. Un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 15.1 Nous dédions, via un n° spécifique, un accueil téléphonique aux questions sur le séjour/étrangers.</li> <li>➤ 15.2 Notre accueil téléphonique est accessible du lundi au vendredi, au minimum deux heures par jours.</li> <li>➤ 15.3 Nous indiquons sur le site Internet et sur le serveur vocal, le numéro spécifique (mentionné également dans les annuaires universels) et les périodes d'accès à ce service.</li> <li>➤ 15.4 En cas d'occupation, un message d'avertissement rappelle le numéro d'accès au serveur vocal ainsi que l'adresse du site internet.</li> <li>➤ 15.5 Nous évaluons l'efficacité de ce service téléphonique par le suivi du taux des appels perdus. Nous fixons un objectif local annuellement. Nous mettons en place un plan de progrès annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint.</li> </ul>	<p>Guide de l'accueil téléphonique</p> <p>Planning</p> <p>Annuaire, site internet, supports d'information</p> <p>Serveur vocal, message d'avertissement</p> <p>Objectif local, Taux d'appels perdus, Plan d'action</p>
<b>16. Nous limitons au maximum vos déplacements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 16.1 Nous offrons une solution simple et rapide pour déposer les pièces complémentaires.</li> <li>➤ 16.2 Nous communiquons un calendrier de fréquentation mis à jour (hall, internet).</li> </ul>	<p>Fiche de suivi</p> <p>Fiche de procédures</p> <p>Courrier dans le dossier individualisé</p> <p>Affichage, site internet</p>
<b>17. Accueil en préfecture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 17.1 Nous mettons en place et organisons une procédure spécifique pour tenir compte des pics de demandes (ajustement de la présence aux guichets, différenciation des</li> </ul>	Analyse locale et formalisation dans procédure

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>flux, polyvalence,...).</p> <p>➤ 17.2 Nous mettons en place des dispositifs matériels et des règles de sécurité pour garantir le maintien de l'ordre public et éviter les tensions (extérieures et intérieures).</p>	<p>Fiche de procédure Formation des agents à la gestion de conflits</p>
<p><b>18. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée</b></p>	<p>➤ 18.1 Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude</p> <p>➤ 18.2 Un référent fraude documentaire est désigné et dispose des moyens nécessaire pour s'assurer de la prise en compte de cette mission par tous les services de délivrance de titres.</p> <p>➤ 18.3 Nous menons des actions de sensibilisation de nos partenaires : les mairies.</p>	<p>Attestations et actions de formation, Fiche tutorat (procédure intégration nouvel arrivant) Procédure de gestion de la compétence (accueil des nouveaux arrivants et formation « continue)</p> <p>Note de diffusion du guide du référent fraude du 11 janvier 2012 Fiche de poste du référent fraude Fiche d'instruction de dossier (pointage des pièces, fondement juridique, points particuliers, interventions)</p> <p>Pourcentage d'agents sensibilisés ou formés à la détection, une fiche de poste du référent fraude effectivement nommé conforme aux préconisations (indicateur) Existence d'un plan de prévention et de lutte contre la fraude adopté par le service (indicateur)</p>



ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>➤ 19.3 Chaque année nous portons à la connaissance des collectivités territoriales les recommandations synthétisant les observations de l'année écoulée, et leur rappelons la liste des actes transmissibles.</p>	<p>Site Internet            Tout support d'information            Liste des collectivités locales</p> <p>Synthèse annuelle des observations</p>
<p><b>20. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire</b></p>	<p>Cet engagement concerne les 4 cas de contrôle formel budgétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- date d'adoption du budget,</li> <li>- équilibre réel du budget,</li> <li>- arrêté des comptes et déficit du compte administratif,</li> <li>- inscription et mandatement d'office des dépenses obligatoires.</li> </ul> <p>➤ 20.1 Lorsqu'une irrégularité est constatée, nous informons systématiquement l' élu avant transmission de la lettre l'informant de la saisine de la CRC</p>	<p>Lettres de notifications</p> <p>Mention sur la copie de la lettre, de la date, de l'heure, Identification de l'appelant, par le signataire ou la personne qu'il aura délégué à cet effet</p> <p>IM 521 Indigo sur le nombre de saisines de la CRC</p> <p>Courrier, mention manuscrite sur le dossier</p>
<p><b>21. Une réponse est transmise par courrier, sous 15 jours ouvrés*, pour les demandes écrites de conseil ou d'information</b></p>	<p>➤ 22.1 La réponse apportée sous 15 jours ouvrés peut être de deux ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une réponse sur le fond</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour</li> </ul>	<p>Demandes écrites et courriers de réponse</p> <p>Tableau de suivi</p> <p>Fiche de procédure</p> <p>Taux de réponses dans le délai de 15</p>

\* voir glossaire

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	l'obtention d'une réponse de fond.	jours ouvrés
<b>22. Une réponse est transmise par message électronique, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par messagerie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 22.1 Nous nous engageons à sécuriser les conseils et informations délivrés sous cette forme.</li> <li>➤ 22.2 Nous désignons les personnes habilitées à valider les réponses.</li> <li>➤ 22.3 Nous créons à cet effet une boîte fonctionnelle spécifique.</li> <li>➤ 22.4 La réponse apportée sous 5 jours ouvrés peut être de deux ordres : <ul style="list-style-type: none"> <li>- une réponse sur le fond</li> <li>ou</li> <li>- une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse de fond.</li> </ul> </li> </ul>	Demandes écrites par messagerie et réponses  Fiche de procédure Tableau de suivi  Liste des agents habilités Taux de réponse dans les délais de 5 jours ouvrés
<b>23. Un rendez vous est proposé sous 4 jours ouvrés* pour tout élu ou cadre territorial* qui en fait la demande.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 23.1 Une date de rendez-vous est fixée dans un délai de quatre jours ouvrés maximum (sauf souhait contraire du demandeur) pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande. Le rendez-vous se tient dans un délai maximum de 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur).</li> <li>➤ 23.2 L'élu ou le cadre territorial est reçu par un membre du corps préfectoral ou le cadre qu'il désigne.</li> </ul>	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>



ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	d'organisation de la mise à jour, notamment lorsque la modification dépend d'un référent central. La date de mise à jour est précisée sur la page d'accueil et sur les différentes rubriques du site concerné.	Internet
<b>25. Une information sur le traitement de votre demande.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 25.1 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. Dans 80 % des cas, nous traitons vos demandes dans un délai annoncé et respecté, fixé localement par la préfecture, selon la police administrative.</li>   <li>➤ 25.2 Si le dossier est incomplet, nous contactons l'usager dans les 10 jours ouvrés suivants la réception de sa demande : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ par téléphone,</li> <li>⇒ ou par messagerie,</li> <li>⇒ ou par courrier.</li> </ul> </li>   <li>➤ 25.3 Et nous établissons une liste des pièces manquantes ou à corriger.</li> </ul>	<p>Courrier/courriel des demandes et de réponse Affichage et respect des délais dans 80 % des cas</p> <p>Tableau de suivi des demandes Enquêtes de satisfaction</p> <p>Courriers ou registre des appels</p> <p>Tableau de suivi des demandes Liste des pièces manquantes ou à corriger</p>
<b>26. Une prise de rendez-vous est proposée sous 4 jours ouvrés pour tout demandeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 26.1 Une date de rendez-vous est fixée dans un délai de quatre jours ouvrés maximum (sauf souhait contraire du demandeur) pour une tenue du rendez-vous dans un délai maximum de 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur).</li> </ul>	<p>Tableau de suivi Taux de rendez-vous dans les délais</p>

## **IV.6 - MODULE 6 : PILOTAGE INTERMINISTRIEL**

Le pilotage interministériel s'effectue avec la collaboration de plusieurs partenaires : services déconcentrés et opérateurs de l'Etat, collectivités territoriales et leurs établissements, organismes sociaux économiques et monde associatif.

Les deux principaux modes d'actions sont :

- l'action interministérielle, qui consiste en une déclinaison locale des politiques publiques, par l'outil réglementaire et/ou financier.
- la sous-préfecture, guichet unique au plus près des acteurs locaux, pour offrir un service d'ingénierie au montage de projets.

Les domaines retenus dans ce module sont les suivants :

- la coordination des actions interministérielles ;
- le développement durable (installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration et autorisation) ;
- l'urbanisme : schéma de cohésion territoriale, plan local d'urbanisme, carte communale et règlement national d'urbanisme ;
- la cohésion sociale et l'emploi ;
- la lutte contre le décrochage scolaire.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p><b>27. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous fixer dans un délai de 4 jours ouvrés maximum, un rendez-vous pour étudier le projet dont vous êtes le porteur, au titre de sa mission d'appui au développement local.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 27.1 Nous vous informons dans vos démarches et intervenons en appui au montage de dossier.</li> <li>➤ 27.2 Une date de rendez-vous est fixée dans un délai de quatre jours ouvrés maximum (sauf souhait contraire du demandeur) pour une tenue du rendez-vous dans un délai maximum de 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur).</li> <li>➤ 27.3 Nous vous informons de l'état d'avancement de votre dossier.</li> </ul>	<p>Taux de rendez-vous dans les délais Plaquettes d'information disponibles à l'accueil Tableau de suivi sur l'état d'avancement des dossiers</p> <p>Tableau de suivi des courriers de saisines des services de l'Etat compétents</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"> <li>➤ 27.4 Nous nous engageons à mobiliser les services de l'Etat compétents.</li> </ul>	
<p><b>28. Une information facilement accessible et une assistance personnalisée pour vos démarches réglementaires en matière d'installation classée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 28.1 Nous vous informons des conditions de recevabilité d'un dossier : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ par téléphone,</li> <li>⇒ par serveur vocal* (le cas échéant)</li> <li>⇒ par Internet.</li> </ul> </li> <li>➤ 28.2 Nous désignons un référent pour votre dossier et vous communiquons son nom ainsi que celui de son suppléant, sous 4 jours ouvrés.</li> <li>➤ 28.3 Si le dossier est incomplet, nous contactons l'utilisateur (par courrier ou courriel, à défaut par téléphone) dans un délai de 10 jours ouvrés maximum et lui transmettons une liste claire des pièces manquantes ou à corriger.</li> <li>➤ 28.4 En cas de difficultés particulières, un rendez-vous est fixé, avec ce référent, dans un délai de 4 jours ouvrés maximum pour une tenue effective du rendez-vous dans les 10 jours (sauf souhaits contraires du demandeur).</li> </ul>	<p>Liste des pièces à fournir Fiche de procédure Sur le site Internet : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ textes de référence</li> <li>▪ subventions mobilisables</li> </ul> Serveur vocal <u>Enquête de satisfaction</u></p> <p>Liste des référents par dossier Liste des dossiers par référent</p> <p>Courrier, date appel Taux d'information dans les délais Fiche de suivi Courrier, courriel, date appel Liste pièces manquantes</p> <p>Fiche suivi dossier Lettre, courriel ou date de l'appel de convocation au rendez vous Taux de RDV dans les délais</p>
<p><b>29. une information sur les délais des ICPE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 29.1 Nous nous engageons à accuser réception de votre déclaration dans un délai annoncé et respecté. .</li> <li>➤ 29.2 Nous nous engageons à répondre à votre demande</li> </ul>	<p>Fiche de procédure Courriers</p> <p>Liste de pièces à fournir</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>d'autorisation d'exploitation dans un délai annoncé et respecté. Chaque préfecture fixe un objectif local annuel.</p> <p>➤ 29.3 En cas de dépassement de ce délai, nous nous engageons à informer le pétitionnaire sur le délai prévisionnel de traitement de sa demande. Nous établissons un plan d'action en cas de dérive.</p> <p>➤ 29.4 Nous nous engageons à assurer de la transparence dans le traitement des dossiers en publiant, sur le site Internet de la préfecture, les principaux actes d'instruction.</p>	<p>Taux de réponses dans les délais Plan d'amélioration</p> <p>Circulaire (dossier déposé, avis AE, désignation et rapport du commissaire enquêteur, avis du CODERST, décision du préfet)</p>
<p><b>30. Une information disponible en matière d'urbanisme (SCOT, PLU, carte communale et RNU)</b></p>	<p>➤ 30.1 Nous vous informons sur le site internet de la préfecture des principaux documents à fournir dans le cadre de ces demandes, en précisant les cas de figure dans lesquels les autres documents pourront être sollicités.</p> <p>➤ 30.2 Nous nous engageons à répondre aux demandes d'informations concernant les documents d'urbanisme notamment par rapport à la stratégie d'aménagement du territoire dans un délai de 15 jours ouvrés ou par une réponse d'attente précisant le délai prévisionnel de réponse.</p>	<p>Site internet</p> <p>Taux de respect du délai</p>

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<b>31. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 31.1 Nous organisons des réunions mensuelles du service public de l'emploi. Ces réunions ont pour objectif de définir des plans d'action et de suivre les objectifs associés.</li> <li>➤ 31.2 Nous organisons au moins un événement par an sur le thème de l'emploi.</li> </ul>	Comptes rendus de réunions Plans d'action et suivis
<b>32. Localement, une coordination des principaux acteurs du dispositif de lutte contre le décrochage scolaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 32.1 Nous organisons ou nous participons à des réunions régulières de coordination avec les partenaires locaux (à titre d'exemple, le réseau socio-éducatif, les institutionnels du secteur, les inspections d'académie, les élus) en matière de lutte contre le décrochage scolaire.</li> </ul>	Comptes rendus des réunions organisées

## **IV.7 - MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR**

La communication d'urgence est un élément essentiel pour la gestion opérationnelle des situations d'urgences en cas d'événement majeur. Elle est assurée par tous les services placés sous l'autorité du préfet, principalement à l'aide du cabinet, du SIDPC et du service chargé de la communication.

Situation d'urgence avérée : cette situation est déclarée avérée par décision du préfet au regard des enjeux en termes de tranquillité, salubrité publiques et de bon ordre).

Le « temps 0 » qui fait courir le délai d'activation d'une heure exigé par les engagements sur l'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle correspond au moment de l'activation du COD dans Synergi, sur décision préfectorale.

Le « temps 0 » qui fait courir le délai d'activation de la CIP correspond à l'inscription de l'activation du NUC dans Synergi, sur décision préfectorale.

ENGAGEMENTS DE SERVICE	DETAILS DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
<p><b>33. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h</b></p>	<p>➤ 33.1 En cas d'événement majeur avéré, la communication d'urgence est assurée par le directeur de cabinet ou le sous-préfet, secondé le cas échéant, par l'agent d'astreinte.</p> <p>⇒ Par la suite, il est fait appel en priorité, au réseau des chargés de communication du département, puis aux agents inscrits sur une liste de rappel, qui ont reçu une formation spécifique préalable à la communication d'urgence.</p>	<p>Planning des cadres d'astreintes</p> <p>Planning des astreintes des agents chargés de la communication</p> <p>Fiche de procédure</p> <p>Résultats d'exercices</p>
<p><b>34. En moins d'une heure après le début de l'événement majeur, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias à l'aide des moyens permanents d'information</b></p>	<p>➤ 34.1 Nous contactons les élus locaux concernés par l'événement majeur pour leur communiquer les moyens spécifiques d'information mis en place à leur intention.</p> <p>➤ 34.2 Nous avons désigné un interlocuteur chargé d'organiser les contacts avec la presse*.</p>	<p>Enregistrement des contacts avec les élus (fax, courriel, liste des appels, Gala – gestion de l'alerte locale automatisée...)</p> <p>Abonnement Gala</p> <p>Préparation d'un planning des points</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"> <li>➤ 34.3 La cellule en charge de la communication d'urgence prépare un communiqué de presse donnant les premiers éléments factuels et/ou fixant un premier rendez-vous avec les médias.</li> <li>➤ 34.4 Publication sur le portail Internet des services de l'Etat des premiers éléments factuels à destination du grand public et du ou des communiqués de presse.</li> <li>➤ 34.5 L'information que nous délivrons concerne notamment et en fonction de l'événement majeur : 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.</li> </ul>	<p>de rdv Copie d'écran Relations médias Convention avec « <i>Radio – France</i> » et convention avec d'autres radios et télévisions. Fiches de procédure</p> <p>Site internet Fiche de procédure</p> <p>Site Internet, Fiches réflexes (intranet DICOM) Voir serveur vocal Tout autre moyen d'information Recueil des fax, textes de messages donnés par téléphone ou SMS</p>
<p><b>35. Nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NUC (numéro unique de crise) dans un délai limité et communiqué au public</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 35.1 Nous prenons les dispositions nécessaires pour la mise en place à destination du grand public d'un numéro unique de crise dans un délai limité, fixé par le préfet ou son représentant. Ce numéro et ce délai d'activation sont communiqués à l'ensemble des médias, sur internet et par téléphone. Le standard contacte l'ensemble de ces personnels.</li> <li>➤ 35.2 Nous formons spécifiquement à l'accueil téléphonique les agents de préfecture ou des services déconcentrés concernés.</li> </ul>	<p>Taux de respect du délai annoncé et communiqué Retour d'expériences</p> <p>Fiche de procédure 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"> <li>- Cette formation initiale d'une journée stagiaire est complétée par une formation de consolidation annuelle et/ou le cas échéant, par une participation à un exercice départemental avec activation de la CIP.</li> <li>- Cette formation aborde notamment les thèmes suivants : adaptation du discours à la situation et prise en charge spécifique à chaque public concerné.</li> </ul>	<p>Liste des coordonnées des personnels formés PV d'exercice</p> <p>Attestation et programme des formations</p>
<p><b>36. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 36.1 Dans le cadre de la politique d'exercice, nous nous engageons à tester le volet communication systématiquement.</li> <li>➤ 36.2 Nous nous engageons à rédiger les communiqués, à déclencher l'application d'information des collectivités locales (GALA).</li> <li>➤ 36.3 Nous nous engageons à conduire régulièrement l'exercice jusqu'aux étapes d'activation de la cellule d'information du public.</li> </ul>	<p>Communiqué de presse</p> <p>Retour d'expérience</p> <p>Bilan/ compte rendu de la CIP</p>

## **IV.8 - MODULE 8 : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE 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
- ✚ Manifestations sportives sur la voie publique
- ✚ Périls d'immeubles
- ✚ Insécurité des équipements communs
- ✚ Réglementation relative aux appareils de levage et de stockage sur les chantiers
- ✚ Taxis
- ✚ Voiture de tourisme avec chauffeur

Les dispositions relatives au 39-39 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
<p><b>37. 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</b></p>	<p>➤ 37.1 Sur le site Internet de la préfecture de police, sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées afin de vous orienter,</li> <li>- 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,</li> <li>- le téléchargement des formulaires de demande lorsque nécessaire,</li> <li>- des adresses courriels spécifiques aux polices administratives pour compléter cette information.</li> </ul> <p>➤ 37.2 Nous mettons à jour ces informations au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent leur modification.</p>	<p>Site Internet Enquête de satisfaction Fiche de poste du responsable de rubrique Internet 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><b>38. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative</b></p>	<p>➤ 38.1 Sur le site Internet de la préfecture de police, nous précisons les délais moyens de traitement de votre demande.</p> <p>➤ 38.2 Dans 80 % des cas, nous traitons votre demande dans un délai annoncé et respecté, fixé localement, selon la police administrative.</p> <p>➤ 38.3 A réception de votre demande nous vous adressons un accusé de réception, rappelant le délai de traitement de votre demande.</p>	<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>

ENGAGEMENT DE SERVICE	DETAIL DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 38.4 Si le dossier est incomplet nous contactons l'utilisateur (par courrier, courriel ou téléphone) dans un délai de 10 jours ouvrés maximum pour lister les pièces manquantes ou à corriger.</li> </ul>	<p>Courriers, courriels ou registre des appels Tableau de suivi des demandes Liste des pièces manquantes ou à corriger</p>
<p><b>39. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 39.1 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.</li> <li>➤ 39.2 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.</li> <li>➤ 39.3 Nous mettons en place des numéros de téléphone dédiés aux différentes polices administratives vous permettant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'obtenir un rendez-vous dans nos locaux,</li> <li>- d'obtenir des renseignements téléphoniques soit directement, soit en vous rappelant à une date et heure convenues avec vous.</li> </ul> </li> </ul>	<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><b>40. un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 40.1 les numéros dédiés pour chaque police administrative sont à la disposition du public et affichés sur le site internet.</li> <li>➤ 40.2 Nous nous efforçons de répondre à tout appel téléphonique en moins de 5 sonneries pendant les</li> </ul>	<p>Enquête de satisfaction Liste des numéros dédiés</p> <p>Campagne annuelle d'appels mystère Taux d'appels perdus</p>

ENGAGEMENT DE SERVICE	DETAIL DE L'ENGAGEMENT OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE, PROCEDURES ET ELEMENTS DE PREUVE
	<p>horaires d'ouverture de chaque bureau affichés sur le site internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 40.3 A la prise de ligne, nous annonçons la formule d'accueil suivante : « nom du service, bonjour ».</li> <li>➤ 40.4 Un objectif est fixé annuellement par la direction et un plan d'action est mis en place dans l'hypothèse où l'objectif n'est pas atteint.</li> </ul>	Plan d'action

## **IV.9 - LISTE RECAPITULATIVE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE PAR MODULE**

### **ACCUEIL GENERAL**

1. Les conditions d'accès et d'accueil
2. un accueil attentif et courtois
3. l'orientation et la prise en charge
4. le confort des espaces d'accueil et d'attente
5. un accueil téléphonique courtois et efficace
6. une réponse claire et compréhensible
7. une réponse systématique à vos suggestions
8. à votre écoute pour progresser

### **DELIVRANCE DES TITRES**

9. des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles
10. un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués
11. des déplacements réduits au minimum
12. un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, certificats provisoires d'immatriculation et permis de conduire) affiché et respecté
13. une délivrance de titres sécurisés grâce à une lutte contre la fraude organisée

### **DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS**

14. une information fiable et facilement accessible pour effectuer votre démarche
15. un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués
16. limitations des déplacements des usagers
17. accueil en préfecture
18. une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

## **RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES**

- 19. des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 20. une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
- 21. une réponse est transmise par courrier, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes écrites de conseil ou d'information
- 22. une réponse est transmise par message électronique, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par messageries
- 23. une prise de rendez-vous est proposé sous 4 jours ouvrés pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

## **POLICES ADMINISTRATIVES**

- 24. une information spécifique à jour, accessible 24h/24 sur le site Internet de la préfecture
- 25. une information sur le traitement de votre demande
- 26. une prise de RDV est proposée sous 4 jours ouvrés pour tout demandeur

## **ACTIONS INTERMINISTERIELLES**

- 27. le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à fixer avec le porteur du projet un rendez-vous dans un délai de 4jours ouvrés pour étudier le projet
- 28. une information facilement accessible et une assistance personnalisée pour vos démarches réglementaires en matière d'installation classée
- 29. une information sur les délais des ICPE
- 30. une information disponible en matière d'urbanisme
- 31. localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi
- 32. localement, une coordination des principaux acteurs du dispositif de lutte contre le décrochage scolaire

## **COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR**

- 33. activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7j/7 – 24h/24
- 34. en moins d'une heure après le début de l'événement majeur, une information factuelle des élus locaux du grand public, et des médias à l'aide des moyens permanents d'information
- 35. activation de la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique d'urgence dans un délai limité et communiqué au public
- 36. des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement

## **POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE**

- 37. 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
- 38. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative
- 39. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier
- 40. Un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative

## **V - ORGANISATION ET PILOTAGE**

Tout service d'une préfecture ou d'une sous-préfecture qui met en place les engagements de qualité a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité de leur respect.

### **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 qualité. 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.

La mise en œuvre de ces démarches et le suivi de ces responsabilités sont assurés par un COPIL, installé par le préfet ou le sous-préfet concerné.

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 qualité,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,
- la gestion des auto-évaluation et audits internes,
- la préparation des bilans annuels,
- l'élaboration et le suivi des plans d'action,
- la présentation des avancées du projet au COPIL et au comité technique de la préfecture.

### **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 qualité 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 IV "Engagements de qualité".

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

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

La fréquence de formation des agents (adaptation aux évolutions du métier) est fixée à 4 ans maximum.

Sont concernés principalement les agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique). En attendant les formations réalisées localement, un tutorat peut être mis en place dans le service entre les agents expérimentés et les nouveaux arrivants. Une procédure devra définir ce tutorat.

### **V.4 - 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 labellisation.

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 exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction)
- présentation des réclamations et des plans d'action
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- définition des plans d'action éventuels
- examen des courriers-types et formulaires

### **V.5 – Evaluation interne et externe**

L'évaluation se fait de 3 manières :

- l'autoévaluation
- l'audit interne
- par l'intermédiaire d'un prestataire de service

La préfecture ou la sous-préfecture évalue régulièrement ses pratiques avec une volonté d'amélioration continue. Chaque organisation réalise annuellement une autoévaluation.

Elle couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel.

Cette autoévaluation permet la vérification du respect des exigences décrites dans le présent référentiel.

Elle est pratiquée par un groupe d'agents nommés par la direction.

Les écarts relevés lors de l'autoévaluation font l'objet d'un plan d'actions correctives.

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

Ces audits internes permettent de :

- mettre en œuvre des plans d'actions et des autoévaluations permettant de suivre les écarts constatés
- vérifier le respect des exigences de qualité,
- vérifier les dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel.

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.

Les audits internes sont sollicités auprès de la DMAT qui mandatera une équipe d'auditeurs internes du ministère en fonction de leurs disponibilités ou le prestataire externe.

Les audits externes sont sollicités une fois par an auprès de la DMAT.  
La DMAT se rapproche alors du prestataire afin de fixer une date d'audit.

Les audits externes se déroulent de la manière suivante :

- réunion d'ouverture
- vérification sur place et sur pièces du respect des engagements de service
- réunion de restitution

Un rapport d'audit est ensuite transmis à la DMAT pour délivrance ou renouvellement du label.  
Le rapport est ensuite envoyé avec la décision de la DMAT au site audité.

## **V.6 - Bilan annuel**

Un bilan est réalisé au moins une fois par an, présidé par le préfet ou le sous-préfet concerné.

L'assemblée en charge du bilan réunit le préfet et les sous-préfets concernés, les directeurs et chefs de bureaux 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 exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction, audits internes, réclamations, besoins en formation,
- d'élaborer des plans d'améliorations correspondant 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 à une information des personnels concernés par les engagements. Il est présenté en comité technique de la préfecture.

## VI - Les 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  
Taux de mise à jour du site internet dans les délais

#### Engagement 2

Taux de satisfaction : courtoisie, disponibilité, aide à remplir les formulaires, prise en compte des personnes à mobilité réduite, langage compréhensible

#### Engagement 3

Taux de satisfaction : orientation des usagers, signalétique

#### Engagement 4

Taux de satisfaction : services disponibles , confort de l'accueil

#### Engagement 5

Taux de décroché en moins de 5 sonneries  
Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique  
Taux d'appels perdus au niveau du standard  
Taux de satisfaction des usagers sur le transfert d'appels

#### Engagement 6

Taux de réponses aux courriels pour les demandes d'informations dans les 5 jours ouvrés  
Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel  
Taux de réponses aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés

#### Engagement 7

Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés  
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations

#### Engagement 8

**INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE**

Taux de satisfaction : accueil

**Engagement 9**

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 10**

Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié

Taux d'appels perdus des numéros dédiés

**Engagement 11**

Taux de mise à jour du site internet

**Engagement 12**

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 différé),

Délai moyen de traitement des passeports

Délai moyen de traitement des CNI

**Engagement 13**

Taux de dossiers de fraudes détectés en matière de délivrance de titres

**Engagement 14**

Taux de mise à jour su site internet

**Engagement 15**

taux d'appels perdus des numéros dédiés

taux de mise à jour su site internet

taux de satisfaction : accueil téléphonique

**Engagement 16**

Taux de satisfaction : accueil

**Engagement 17**

Taux de satisfaction ; accueil

**INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE****Engagement 18**

Taux de dossiers de fraudes détectés en matière de délivrance de titres séjour

**Engagement 19**

Nombre de lettres d'observations

**Engagement 20**

Nombre de saisine de la CRC ou du TA en matière d'actes budgétaires

**Engagement 21**

Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés

**Engagement 22**

Taux de réponse dans les délais de 5 jours

**Engagement 23**

Taux de rendez-vous dans les délais

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

**Engagement 24**

Taux de mise à jour du site internet

**Engagement 25**

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

**Engagement 26**

Taux de rendez-vous dans les délais

**Engagement 27**

Taux de rendez-vous dans les délais

Taux de satisfaction : élus, porteurs de projets

**Engagement 28**

Taux de satisfaction : information sur les démarches

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

Délai de traitement des ICPE

**Engagement 29**

**INDICATEURS ASSOCIES AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE**

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

**délai de réponses aux courriers****Engagement 30**

délais de réponses aux demandes par courriers et courriels

**Engagement 31**

Nombre de réunions

**Engagement 32**

Nombre de réunions

**Engagement 33**

Nombre d'activation de la CIP

**Engagement 34**

Délai d'information des élus en temps de crise

**Engagement 35**

Taux de respect du délai annoncé

**Engagement 36**

Nombre d'exercices réalisés

**Engagement 37**

Taux de mise à jour su site internet

**Engagement 38**

Délais moyens de traitement des demandes

Taux de respect du délai

Délai d'envoi des courriers en cas de dossiers incomplets

**Engagement 39**

Taux de satisfaction pour le suivi personnalisé du dossier

Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique

Taux d'appels perdus des numéros dédiés

**Engagement 40**

Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié

## **VII – LES MODALITES DE COMMUNICATION (en cours de définition avec la DICOM)**

La communication concernant la labellisation d'une préfecture ou d'une sous-préfecture est réalisée selon les modalités définies par la DMAT.

Lorsque la préfecture ou la sous-préfecture fait référence à la labellisation de service, elle doit **respecter la charte graphique officielle** définie par la DMAT, en lien avec la DICOM (**en cours de définition par la DICOM**). Elle doit par ailleurs distinguer 2 types de supports :

### **VII.1 - Supports de communication sur la labellisation**

Il s'agit :

- du label qualité et des engagements de service affichés dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la labellisation de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la labellisation des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- le logo qualité,
- la liste des principaux engagements de service labellisés,
- la liste des missions qui ont fait labelliser les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la labellisation.

### **VII.2 - Supports de communication institutionnelle ou d'information générale**

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...) doit apparaître le logo qualité (**en cours de définition avec la DICOM**).

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

## 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<sup>er</sup> janvier 2009, la délivrance en préfecture concernera le certificat provisoire d'immatriculation (CPI)
- Référentiel Marianne :** référentiel interministériel 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
- MIOMCTI :** ministère de l'intérieur, de l'Outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration
- Réclamations :** Une réclamation se définit comme l'expression d'une insatisfaction émanant d'un usager. Il ne s'agit pas d'un recours administratif (gracieux ou hiérarchique) ou contentieux, ni d'une demande d'intervention d'un élu ou d'un particulier.
- 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