

 <p>Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</p>	<p>Les engagements de la préfecture de la Mayenne dans la démarche QUAL-E-PREF</p>	<p>15/11/20</p>
<p>PRÉFÈT DE LA MAYENNE</p>		

Qu'est-ce que la démarche QUAL-E-PREF ?

En 2011 la préfecture de la Mayenne s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité spécifique aux préfectures, afin d'améliorer la qualité des services rendus en matière d'accueil des usagers.

Elle obtient pour ses prestations en matière d'accueil et de polices administratives le label « QUALIPREF », délivré en janvier 2013 par un organisme spécialisé et indépendant. Cette démarche est étendue en mars de la même année aux relations avec les collectivités territoriales et à la communication d'urgence en cas d'événement majeur.

En août 2015, une nouvelle étape est franchie : la préfecture de la Mayenne s'engage sur la base du nouveau référentiel **QUALIPREF 2.0** qui approfondit la qualité de service en englobant notamment une dimension numérique. Le nouveau label lui est accordé en décembre 2015.

En juin 2020 la préfecture de la Mayenne entame un travail d'adaptation de ses pratiques de travail. Cette mise à niveau doit lui permettre à terme de prétendre au **label QUAL-E-PREF** : cette dernière évolution de la démarche de qualité intègre les évolutions organisationnelles et techniques qu'ont connu les préfectures ces dernières années.

Quels sont les engagements pris par la préfecture de la Mayenne ?

Les premiers engagements concernent la qualité de l'accueil du public, sous ses différents aspects, et la prise en compte de l'opinion des usagers.

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.

- ❖ Nous mettons à votre disposition des informations liées à l'accueil (coordonnées des services, horaires, périodes de fréquentation, etc) mais aussi les numéros et adresses utiles pour vos démarches administratives à distance.
- ❖ Nous vérifions trimestriellement toutes ces informations et si nécessaire nous les actualisons.

Nous vous accueillons de manière attentive et courtoise dans le respect mutuel quel que soit le canal.

- ❖ Afin de cerner au mieux votre demande, nous vous écoutons de manière courtoise et attentive et nous nous efforçons de vous répondre de façon personnalisée.
- ❖ Nous accueillons de manière organisée les personnes à mobilité réduite et les personnes en difficulté.
- ❖ Nos agents en contact avec le public sont identifiés.

Nous sommes à votre écoute pour progresser.

- ❖ Nous recueillons et répondons à vos suggestions et à vos réclamations.
- ❖ Nous menons des enquêtes de satisfaction auprès des usagers.

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.

- ❖ Nos agents d'accueil reçoivent une formation spécifique
- ❖ Au moins une fois tous les 4 ans nos agents reçoivent une formation continue sur l'accueil.

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

- ❖ Un agent d'accueil est à votre disposition pour vous diriger en fonction de la démarche que vous souhaitez effectuer dans nos services, ou pour vous réorienter, si besoin, vers un organisme extérieur à la préfecture.
- ❖ Nous avons mis en place une signalétique claire et visible afin que vous puissiez vous repérer aisément dans nos locaux.

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

- ❖ Nous veillons à ce que les espaces d'accueil sont bien éclairés propres et bien rangés.
- ❖ Vos souhaits de confidentialité sont pris en compte dans l'espace d'accueil.
- ❖ Des dispositions sont mises en œuvre pour réduire votre temps d'attente .
- ❖ Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture à proximité d'un point d'accueil.

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

Un serveur vocal vous informe de manière simple et peut vous mettre en relation avec un agent.

- ❖ Nous vous prenons en charge en moins de 5 sonneries et vous donnons un premier niveau de renseignement au standard.
- ❖ Nous nous appuyons sur www.service-public.gouv.fr et sur « 39-39, allo service public ».

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

Nous facilitons votre navigation sur le site internet www.mayenne.gouv.fr avec des informations fiables, complètes et actualisées.

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur servicepublic.fr

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titre.

Nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé.

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets.

❖ Nous sommes attentifs à la clarté et à la lisibilité de nos courriers et formulaires. Tous nos courriers et courriels comportent les coordonnées de la personne ou du service ayant traité votre demande.

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

❖ Nous vous répondons sous :
- 10 jours ouvrés pour une demande par courrier ;
- 5 jours ouvrés pour une demande par courriel, avec un accusé de réception systématique.

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.

Les informations sur nos réseaux sociaux Twitter, Facebook sont fiables.

Les titres destinés aux usagers étrangers seront délivrés en suivant ces engagements :

En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier.

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne.

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée.

Nous vous informons par voie dématérialisée de la mise à disposition d'un titre pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux.

Nous nous adaptons à vos contraintes.

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres.

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

Dans ses relations avec les collectivités territoriales, la préfecture prend les engagements suivants :

Nous produisons des observations motivées pour le contrôle de légalité.

Nous informons préalablement les élus en matière de contrôle budgétaire.

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

Un rendez-vous est proposé à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

En cas d'évènement majeur, la communication d'urgence délivrée par la préfecture respectera les engagements suivants :

Une cellule de communication de crise sera activée en moins d'une heure.

Les élus locaux, le grand public et les médias seront informés en moins d'une heure après le début de l'évènement, à l'aide des moyens permanents d'information.

Des exercices de communication d'urgence sont réalisés régulièrement.

La cellule d'information du public sera activée dans un délai limité et rendu public.

Vous pouvez nous faire parvenir toute suggestion ou réclamation sur nos engagements QUAL-E-PREF:

✉ par courrier :

Préfecture de la Mayenne , CS 91507, 46, rue Mazagran, 53015 LAVAL CEDEX

@ par mail, sur le site internet: www.mayenne.gouv.fr via le formulaire de contact

Par fiche à déposer dans l'urne située dans l'espace d'accueil du bâtiment administratif