

Pref'érons la qualité pour la satisfaction des usagers.

Cergy-Pontoise, le 29 juillet 2021,

L'amélioration de la relation avec les usagers est une priorité du ministère de l'Intérieur qui, à travers le déploiement des démarches de certification, organise une action d'amélioration continue. La démarche qualité permet ainsi de veiller à la satisfaction des usagers mais aussi de perfectionner nos pratiques internes tout en respectant les exigences du référentiel Qual-e-pref 2019.

Cette démarche de labellisation qualité contribue à l'amélioration de la relation entre les usagers et l'État avec,

- la mise à disposition d'informations actualisées à destination des usagers,
- une attention quant à la qualité des réponses et des documents fournis aux usagers et aux respects des délais impartis,
- le maintien des points numériques et de l'accompagnement des usagers sur place,
- une simplification des démarches en ligne.

S'appuyant sur cette volonté, les services de la direction des migrations et de l'intégration (DMI), de la direction de la citoyenneté et de la légalité (DCL), du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) permis de conduire, avec le soutien du cabinet, du secrétariat général commun départemental (SGCD) et de la mission performance et lutte contre la fraude documentaire, ont pour objectif d'obtenir la reconnaissance de ces engagements avec l'obtention de cette labellisation à horizon décembre 2021, sur les modules « relation générale avec les usagers » et « CERT Permis de conduire ».

Dans ce contexte, le référentiel Qual-e-pref définit des outils d'aide au pilotage de la politique pour organiser au sein de la démarche qualité :

- les responsabilités,
- l'organisation documentaire,
- la formation du personnel,
- l'implication des collaborateurs,
- le comité des usagers.

Ces outils de pilotage contribuent à la mise en œuvre des activités des modules 1 et 2 suivants :

Améliorer l'accueil des usagers, en :

- informant sur les conditions de fonctionnement de nos services,
- garantissant un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal,
- étant à l'écoute des usagers pour progresser,
- formant nos agents pour améliorer notre qualité de service,
- orientant nos usagers vers le bon service pour les prendre en charge,
- veillant au confort des espaces d'accueil et d'attente,
- limitant l'attente en adaptant notre organisation.

Partager efficacement les informations, en :

- informant les usagers de manière simple et les mettant en relation avec un agent grâce au serveur vocal interactif (SVI) local,
- informant de la mise à disposition d'un serveur national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers),
- répondant à tous les appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum le temps d'attente,
- facilitant la navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet,
- délivrant une information administrative numérique fiable,
- facilitant les démarches en ligne grâce à une offre de service numérique,
- facilitant les démarches en ligne sur les demandes de titres,
- mettant à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé,
- rédigeant des courriers et courriels compréhensibles et complets,
- répondant dans un délai annoncé et maîtrisé,
- assurant la traçabilité des courriers et mails de demande d'informations pour réduire les délais,
- communiquant de manière active sur au moins les réseaux sociaux Facebook et Twitter,
- garantissant la fiabilité des informations diffusées sur les réseaux sociaux.

Délivrer les titres des usagers (hors étrangers), en :

- contactant l'utilisateur en cas d'incomplétude de son dossier,
- s'organisant pour délivrer les titres dans un délai raisonnable,
- sécurisant la délivrance des titres grâce aux actions de lutte contre la fraude organisée.

Je remercie chacun d'entre vous pour son engagement dans cette démarche qualité et de veiller dans sa mission à l'amélioration continue de la relation avec nos usagers.

Le préfet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical strokes followed by a horizontal line and a small flourish at the end.

Amaury de SAINT-QUENTIN