

# **Référentiel qualité de l'administration territoriale « Réalisation de prestations de service à destination des usagers des services préfectoraux »**



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>I - LE DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>II - LE CONTEXTE GENERAL .....</b>	<b>6</b>
II.1 – LES ENJEUX DE LA QUALITE DANS LES PREFECTURES ET DANS LES SOUS-PREFECTURES.....	6
II.1.1 - <i>La volonté des pouvoirs publics</i> .....	6
II.1.2 - <i>Les attentes de nos concitoyens</i> .....	7
II.1.3 - <i>Les missions des préfetures et des sous-préfetures</i> .....	7
II.1.4 - <i>Les missions de la direction des transports et de la protection du public (DTPP) de la préfeture de police</i> .....	8
II.2 – LA DEMARCHE DE LABELLISATION .....	8
<b>III – LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>9</b>
<b>IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE .....</b>	<b>10</b>
IV.1 - MODULE 1 : ACCUEIL GENERAL.....	11
IV.2 - MODULE 2 : DELIVRANCE DE TITRES.....	22
IV.3 - MODULE 3 : DELIVRANCE DES TITRES DE SEJOURS ETRANGERS .....	25
IV.4 - MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES .....	28
IV.5 - MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES.....	31
IV.6 - MODULE 6 : PILOTAGE INTERMINISTERIEL .....	33
IV.7 - MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT MAJEUR .....	36
IV.8 - MODULE 8 : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE .....	39
IV.9 - LISTE RECAPITULATIVE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE PAR MODULE .....	43
<b>V - ORGANISATION ET PILOTAGE.....</b>	<b>45</b>
<b>VI – LES INDICATEURS QUALITE.....</b>	<b>51</b>
<b>VII - LES MODALITES DE COMMUNICATION .....</b>	<b>54</b>
VII.1 - SUPPORTS DE COMMUNICATION SUR LA LABELLISATION .....	54
VII.2 - SUPPORTS DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE OU D'INFORMATION GENERALE.....	54
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>55</b>

# PREAMBULE

La première version du référentiel Qualipref datait de décembre 2005 et avait subit une révisions en octobre 2008. Depuis cette date, des reformes essentielles ont été lancées :

- la mise en œuvre de la nouvelle directive nationale d'orientation (DNO) 2010-2015
- la généralisation du déploiement des démarches qualité (1) :
- les démarches d'amélioration des processus
- l'adaptation au référentiel interministériel Marianne

Ces évolutions ont conduit à reformer le référentiel qualité des préfectures et sous-préfectures. Le référentiel, version février 2012, est le fruit des réflexions menées au sein de 7 groupes de travail au cours du premier semestre 2011 puis soumises a la consultation de l'ensemble des préfectures et des directions centrales a partir de l'été 2011.

Suite au retour des responsables qualités, auditeurs internes, contrôleurs de gestion, contrôleurs de gestion régionaux et services concernés, des précisions et ajustements ont été réalisées afin de parvenir à cette version

(1) circulaire SG-DMAT n° 734 du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches qualité dans les préfectures et représentations de l'état outre-mer.

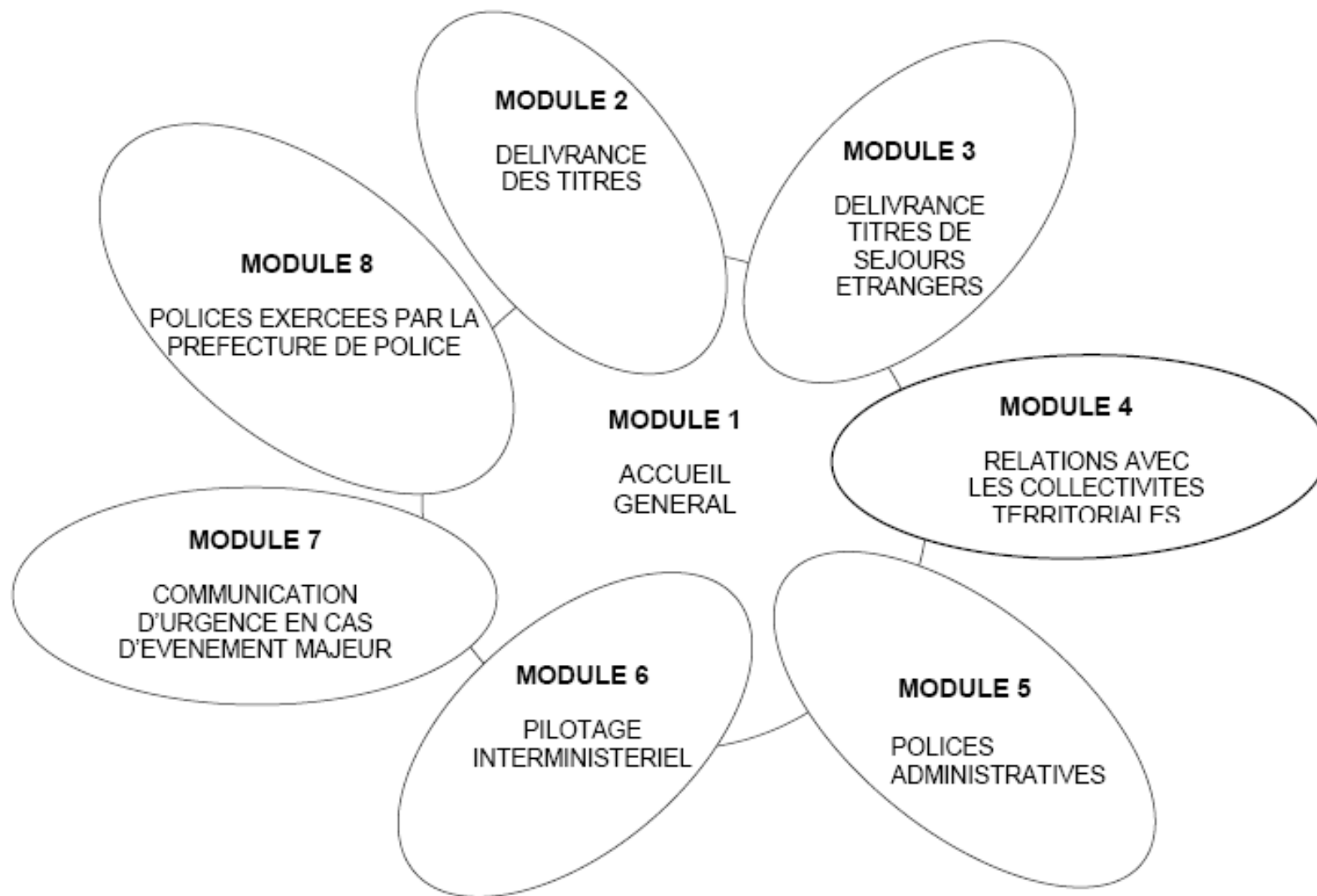
# I - LE DOMAINE D'APPLICATION

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 INFRADEPARTEMENTAL)
- COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'EVENEMENT 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 optionnel doit être compris comme un focus sur une mission particulière à fort enjeux local.**

**Le module « accueil général » concerne l'ensemble des services de la préfecture candidats à la labellisation.**

La préfecture de Police de Paris, lorsqu'elle candidatera sur la 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 du territoire Français.

## **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 de Service QUALIPREF, référentiel propre au ministère de l'Intérieur qui à l'accueil général ajoute des engagements adaptés à ses missions propres.

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 changements importants, la mise en œuvre du contrôle de gestion et des démarches LEAN 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 :

- la sécurité des personnes et des biens et la garantie de l'ordre public est une priorité de l'action de l'Etat. Les préfectures 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 ;
- 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 » ;
- les relations avec les collectivités territoriales et le contrôle de légalité. En qualité d'interlocuteurs des élus et des collectivités territoriales, les préfectures 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 ;

- 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 ;
- 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.

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 bâtimentaire 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 MIN 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 MIN 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. 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 préfetures et sous-préfetures prendront vis à vis de leurs 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 préfetures et sous-préfetures 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 préfetures et des sous-préfetures et visant à rendre perceptible par l'usager 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 préfeture 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'usagers,
- former les agents concernés,
- réaliser une autoévaluation et, éventuellement, un premier audit interne, ajuster le système,
- s'inscrire sur la liste des sites labellissables par l'organisme externe,
- 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 est accessible ainsi que d'autres documents utiles à la mise en œuvre de la démarche qualité sur :

[http://dmat.mi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=87&Itemid=124](http://dmat.mi/index.php?option=com_content&view=article&id=87&Itemid=124)

## **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.

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.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments 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</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1.1 Nous mettons à disposition de l'utilisateur les informations liées à l'accueil dans nos services :               <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 moyens mis à leur disposition pour faire part de leurs suggestions et réclamations portant sur le respect du référentiel</li> </ul> </li> <li>➤ 1.2 Nous informons l'utilisateur sur les possibilités de démarche à distance : sites Internet, centres d'appel, télé procédures ...</li> </ul>	<p>Examen des <b>supports d'information</b> existants et de leur contenu</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction</b> sur le critère accueil</p> <p>Vérification du contenu du <b>site internet</b> et de sa mise jour</p> <p>Existence d'un <b>cahier des charges</b> type du site internet</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>➤ 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.</p> <p>➤ 1.4 Ces informations sont disponibles dans l'espace d'accueil du service et sur le site Internet, qui doit respecter la charte ergonomique définie pour l'ensemble des sites publics d'Etat.</p> <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>Vérification de l'<b>affichage</b> ou de la <b>documentation</b> disponible pour l'ensemble de ces informations à l'espace accueil du service et sur le <b>site internet</b> Vérification de la présence et du respect de la <b>charte ergonomique</b> des sites publics d'Etat</p> <p>Examen des modalités de mise à jour des informations sur le site internet Vérification de l'actualisation des informations Examen du <b>taux de mises à jour</b> dans le délai de 3 jours ouvrés</p> <p>Vérification de la présence de la date de mise à jour sur la page d'accueil et les différentes rubriques du <b>site internet</b></p> <p>Vérification de l'envoi des informations par <b>courrier ou courriel</b> sur demande</p> <p>Vérification de la présence des coordonnées postales et téléphoniques, et des horaires d'ouverture sur le <b>site « service-public.fr »</b> et de leur actualisation</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>2. Un accueil attentif et courtois</b></p>	<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.). <i>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).</i></li>   <li>➤ 2.4 Nous sommes disponibles 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 renseigner les formulaires administratifs et à compléter leurs dossiers.</li> </ul>	<p>Examen <b>des résultats de l'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le « critère courtoisie » Vérification de la présence et de l'application d'un <b>guide de l'accueil</b> Vérification de la connaissance du contenu du guide par le personnel d'accueil</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> accueil des PMR Examen des modalités mises en œuvre Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « prise en compte des PMR »</p> <p>Examen des modalités d'identification mises en œuvre <b>Présence de badge, cavalier, identification des bureaux ...</b> Présence de l'identification des agents dans les <b>courriers aux usagers</b>, excepté contrainte relative à la sécurité des personnels</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « disponibilité »</p> <p>Entretien avec le personnel afin de vérifier les modalités d'explication et d'aide apportée</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <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 sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté et doivent adapter leur comportement selon le type de difficulté perçue.</li> <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>Existence et utilisation <b>d'outils de simplification du langage et/ou</b> de la présence de modalités spécifiques dans le <b>guide de l'accueil</b> Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « langage compréhensible »</p> <p>Examen du <b>programme</b> de formation Vérification des <b>attestations</b> de formation</p>
<p><b>3. Nous nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 3.1 Accueil physique, à l'entrée dans les locaux</li> <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.</li> <li>● Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public.</li> <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>	<p>Vérification de la présence et de l'application du <b>guide de l'accueil</b></p> <p>Vérification de la présence d'un agent Examen des <b>plannings de présence</b></p> <p>Présence d'une <b>signalétique</b> interne aisément repérable, identifiant les services accueillant du public</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur les critères « signalétique » et « orientations des usagers »</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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> <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>Présence d'une <b>signalétique</b> interne et/ou externe spécifique, identifiant le point d'accueil général et les éventuels points d'accueil annexes</p> <p>Présence de la <b>liste</b> à jour, des coordonnées des services de l'Etat et administrations du territoire</p> <p>Présence de <b>plans des services publics</b> dans la ville</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.</li> <li>➤ 4.3 Des dispositions doivent être mises en œuvre pour réduire les temps d'attente dans les locaux de service.</li> </ul>	<p>Vérification de l'éclairage, de la propreté et du rangement des espaces d'accueil</p> <p>Présence de sièges en bon état</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi d'un <b>planning d'entretien</b></p> <p>Examen des modalités de réactivité mises en œuvre</p> <p>Présence d'au moins deux services à destination des usagers</p> <p>Vérification de leur signalisation et de leur fonctionnement</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur les critères « services disponibles » et « confort de l'accueil »</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour garantir la confidentialité</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour réduire le temps d'attente (ex : plan d'amélioration, étude, mesure du délai d'attente, calendrier des fréquentations...)</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4.3 Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</li> </ul>	Existence d'un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil
<b>5. Un accueil téléphonique courtois et efficace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.1 Nous organisons une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24</li> <li>➤ 5.2 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". <i>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).</i></li> <li>➤ 5.3 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'enquiert de sa demande et lui indique le nom du service compétent, puis transfère son appel à ce service.</li> <li>➤ 5.4 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</li> </ul>	<p>Examen du <b>planning de permanence</b> et la <b>fiche de procédure</b> indiquant la mutualisation des services</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil téléphonique »</p> <p>Examen des <b>résultats des appels</b> mystères</p> <p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « transfert d'appel »</p> <p>Examen des <b>résultats des appels mystères</b></p> <p>Examen de la présence des numéros direct sur les <b>courriers/courriels</b></p> <p>Réalisation d'appel mystère pour vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formule d'accueil</li> <li>- Les transferts d'appel</li> <li>- Le décroché en moins de sonneries</li> <li>- La présence d'un répondeur indiquant à minima les horaires en dehors des heures d'ouverture</li> </ul> <p>Examen du <b>taux de décroché</b> en moins de 5</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>les horaires d'ouverture.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.5 Des indicateurs permettent de mesurer le respect du taux de décroché. Un objectif est fixé annuellement par la préfecture. Nous mettons en place un plan d'amélioration annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint</li>   <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>sonneries Examen <b>du taux d'appels perdus</b> Vérification que ces taux sont conformes aux <b>objectifs</b> fixés localement Vérification de la pertinence et du suivi des <b>objectifs fixés localement</b> Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration annuel</b> le cas échéant</p> <p>Examen du <b>programme</b> de formation Vérification des <b>attestations</b> de formation</p>
<p><b>6. Une réponse claire et compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 6.1 Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers, courriels et de nos formulaires. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire.</li>   <li>● Les courriers privilégient une mise en page facilitant la lisibilité. 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>● Les courriels issus du service comportent une</li> </ul>	<p>Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « langage compréhensible »</p> <p>Vérification de l'existence de <b>modèles de courriers types</b> avec la présence des mentions minimum et de leur respect dans les <b>courriers</b> envoyés aux usagers</p> <p>Vérification de l'existence de <b>modèles de courriels types</b> avec la présence des mentions minimum et de</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>signature nominative : prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire.</p> <p>L'anonymat des courriers, courriels 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).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nos courriers et courriels types et formulaires sont soumis à l'examen d'un comité local d'utilisateur qui se réunit une fois par an.</li> </ul> <p>➤ 6.2 Le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés pour les courriers :  - soit par une réponse sur le fond,  - 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 demande.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la demande est incomplète :  Le service demande à l'utilisateur 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. Des indicateurs permettent de mesurer et suivre ces délais</li> </ul> <p>➤ 6.3 Le service répond dans un délai maximum de 5</p>	<p>leur respect dans les <b>courriels</b> envoyés aux usagers</p> <p>Vérification de la validation des courriers, courriels et formulaires type dans les <b>comptes rendus</b> du comité local d'utilisateurs</p> <p>Examen <b>du taux de réponses</b> transmises dans les 15 jours ouvrés  Examen des <b>courriers, courriels</b> de réponse  Vérification du respect des nouveaux délais annoncés</p> <p>Examen <b>du taux de demandes</b> transmises dans les 10 jours ouvrés  Examen des <b>courriers, courriels</b> de réponse</p> <p>Examen <b>du taux de réponses</b> aux courriels, transmises dans les 5 jours ouvrés</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>jours ouvrés, à toutes les demandes reçues aux adresses électroniques communiquées au public, dès lors que la demande est complète :</p> <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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● en cas de renvoi vers un service extérieur, l'utilisateur est informé, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés pour les courriers et de 5 jours pour les courriels, du nom et des coordonnées du service vers lequel le message a été routé.</li> <li>● Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique suite à toute sollicitation par voie électronique (téléprocédure, courriel). L'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.</li> <li>● en cas de demande pour laquelle 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> <p>➤ 6.4 Des indicateurs permettent de mesurer et suivre ces délais</p>	<p>Examen des <b>courriers, courriels</b> de réponse Examen du <b>délai moyen</b> de réponse aux courriels par courrier/courriel Examen des différentes <b>réponses</b> pouvant être apportées (réponse de fond, délais prévisionnels, offre de prise de contact, renvoi vers un autre service, information de l'envoi d'un courrier, demande de courrier officiel) et du <b>suivi des demandes</b> Vérification du respect des nouveaux délais annoncés</p> <p>Examen des <b>réponses</b> et vérification du respect du délai de 5 jours.</p> <p>Réalisation de mails mystères afin de vérifier l'envoi systématique d'<b>accusé de réception électronique</b> à toute demande par voie électronique</p> <p>Vérification de la présence de l'adresse électronique sur tous les <b>documents communiqués par le service</b></p> <p>Examen des <b>réponses</b> et vérification du respect du délai de 5 jours.</p> <p>Examen des <b>indicateurs</b></p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>7. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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, sur le site et par téléphone. Les délais de traitement des réclamations sont de 15 jours ouvrés.</li> <li>➤ 7.2 Des fiches de suggestions/réclamations sont à disposition des usagers notamment au point accueil du site</li> <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>Présence sur le <b>site internet</b> et sur site d'une <b>information aux usagers</b> des moyens de formuler une suggestion ou réclamation Examen du <b>délai moyen</b> de réponse Examen du <b>taux de réclamations traitées</b> dans les 15 jours ouvrés</p> <p>Présence de <b>fiches de suggestions/réclamations</b> au point accueil</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> de traitement des réclamations Examen du <b>tableau de suivi</b> des réclamations Vérification de la mise en œuvre et du suivi du <b>plan d'amélioration</b></p> <p>Présence de la <b>synthèse annuelle</b> des réclamations Vérification dans le <b>compte-rendu</b> de comité local d'usagers que la synthèse lui est présentée</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 notamment afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité.</li> <li>➤ 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, la fréquence, la méthodologie,</li> </ul>	<p>Existence d'un questionnaire d'enquête</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b></p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> d'enquête de satisfaction annuelle</p> <p>Examen des <b>résultats d'enquête</b> de satisfaction et</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>l'échantillonnage et l'exploitation des résultats.</p> <p>Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre.</p> <p>Nous vérifions, à l'issue de leur mise en place, l'efficacité des actions d'amélioration.</p>	<p>des <b>taux de satisfaction</b> associés à chaque critère</p> <p>Vérification de la présence des résultats d'enquête de satisfaction annuelle et des actions d'amélioration mises en œuvre sur le <b>site internet</b> et <b>en affichage</b></p> <p>Examen des <b>résultats de mesure d'efficacité</b> des actions d'amélioration mises en place</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	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>9. Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles</b></p>	<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> <p>Le calendrier des fréquentations indique pour chaque jour, les périodes creuses et celles plus chargées.</p> </li> <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> <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>Vérification de la présence des informations minimums sur le <b>site internet</b> Examen du <b>taux de connexion</b> au site internet</p> <p>Vérification sur le site internet et dans le hall</p> <p>Présence dans les locaux :         <ul style="list-style-type: none"> <li>- des <b>fiches</b> d'informations</li> <li>- des <b>listes</b> de pièces à fournir</li> <li>- du <b>calendrier</b> des fréquentations</li> </ul> </p> <p>Vérification du <b>taux de mise à jour</b> du site internet et du <b>taux de mise à jour</b> du serveur vocal, dans les 3 jours ouvrés Vérification de la date de mise à jour des informations sur le site internet et le serveur vocal Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> de mise à jour du site internet</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<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 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 et les périodes d'accès à ce service.</li>   <li>➤ 10.4 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 d'amélioration annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint.</li> </ul>	<p>Existence d'un <b>numéro d'appel dédié</b> aux questions relatives aux certificat provisoire d'immatriculation, permis de conduire, Cartes Nationales d'Identité et passeports Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil téléphonique dédié »</p> <p>Vérification dans le <b>planning de présence</b> de l'accueil téléphonique dédié d'une permanence de 2H/jour minimum</p> <p>Vérification de la présence du numéro dédié et des périodes d'accès sur le <b>site internet</b> Réalisation <b>d'appels mystères</b> pour vérifier la présence du numéro dédié et les périodes d'accès sur le serveur vocale</p> <p>Examen du <b>taux d'appels</b> perdus des numéros dédiés Vérification de la pertinence et du suivi des <b>objectifs fixés localement</b> Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> annuel le cas échéant</p>
<p><b>11. Des déplacements en préfecture réduits au strict minimum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 11.1 Sur Internet (service-public.fr), nous offrons la possibilité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'obtenir et d'imprimer les demandes d'immatriculation ;</li> <li>- d'obtenir et d'imprimer un certificat de situation (certificat de non gage) ;</li> <li>- de traiter les procédures dématérialisées au fur et à mesure de leur déploiement (ex : changement d'adresse du propriétaire du véhicule).</li> </ul> </li> <li>➤ 11.2 Nous vous informons des modalités de délivrance des CNI et de passeports dans les mairies.</li> </ul>	<p>Vérification de la possibilité de télécharger les documents ci-contre sur le site <b>service-public.fr</b></p> <p>Présence de <b>fiches informatives</b> à l'accueil</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>12. Un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, certificats provisoires d'immatriculation et permis de conduire) affiché et respecté</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12.1 Nous affichons dans les locaux et sur le site Internet les délais moyens locaux de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier. Ces délais sont actualisés 4 fois par an.</li> <li>➤ 12.3 Nous fixons un objectif annuel local et le délai est suivi régulièrement grâce à un indicateur de suivi</li> <li>➤ 12.4 Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dérive observée.</li> </ul>	<p>Présence de l'<b>affichage</b> et sur le <b>site internet</b> des délais locaux moyens, de traitement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La délivrance ou le traitement des cartes grises</li> <li>- Le traitement des permis de conduire</li> <li>- Le traitement des passeports</li> <li>- Le traitement des CNI</li> </ul> <p>Vérification des modalités d'actualisation des délais 4 fois par an</p> <p>Vérification du <b>délai de traitement</b> et de sa conformité à l'<b>objectif</b> défini localement</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> le cas échéant</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 auprès de nos partenaires</li> </ul>	<p>Présence des <b>attestations</b> de formation</p> <p>Examen des <b>programmes d'actions de formation</b> réalisées</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi d'une <b>procédure</b> d'intégration des nouveaux arrivants</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre de la <b>procédure</b> gestion des compétences</p> <p>Présence de la <b>fiche de poste</b> du référent fraude</p> <p>Présence de la <b>liste</b> des référents fraude</p> <p>Vérification de l'existence et de la diffusion du <b>guide</b> référent fraude</p> <p>Examen du <b>taux de dossiers</b> de fraudes détectées en matière de délivrance de titre</p> <p>Examen du <b>nombre d'actions</b> de sensibilisation réalisées, auprès des partenaires</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, Carte de Compétence et Talent, carte de retraités, Récépissés de Cartes de Séjour, Autorisation Provisoire de Séjour, Visa Long Séjour valant Titre de Séjour (partie renouvellement)
- Titre d'Identité Républicain, Document de Circulation d'Enfant Mineur
- Les demandes d'asile et les demandes de naturalisation.

Le module traite de la délivrance comme du renouvellement.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments 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 associations en relation avec le droit de séjour des étrangers</li> </ul>	<p>Vérification de la présence d'une information claire et à jour sur les principales démarches, sur le <b>site internet</b></p> <p>Vérification de la présence dans les locaux de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fiches d'information</b></li> <li>- <b>Listes de pièces à fournir</b></li> <li>- <b>Calendrier de fréquentation</b></li> </ul> <p>Examen du <b>taux de mise à jour</b> dans les 3 jours ouvrés du site internet et du serveur vocal interactif, le cas échéant</p> <p>Présence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des <b>comptes rendus de réunion</b> avec les associations</li> <li>- <b>ou des convocations aux réunions</b> d'associations</li> <li>- <b>ou d'un tableau de suivi</b> des contacts avec les associations</li> </ul>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<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 jour.</li>   <li>➤ 15.3 Nous indiquons sur le site Internet et sur le serveur vocal, le numéro spécifique et les périodes d'accès à ce service. L'ensemble des données est actualisé.</li>   <li>➤ 15.4 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 d'amélioration annuel lorsque l'objectif n'est pas atteint.</li> </ul>	<p>Existence d'un <b>numéro d'appel dédié</b> aux questions relatives au séjour des étrangers Vérification de l'existence d'un paragraphe spécifique dans le <b>guide de l'accueil</b> téléphonique</p> <p>Vérification dans le <b>planning de présence</b> de l'accueil téléphonique dédié d'une permanence de 2H/jour minimum Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil téléphonique »</p> <p>Vérification de la présence du numéro dédié et des périodes d'accès sur le <b>site internet</b> Examen du <b>taux de mise à jour</b> du site internet Réalisation <b>d'appels mystères</b> pour vérifier la présence du numéro dédié et les périodes d'accès sur le serveur vocale</p> <p>Examen du <b>taux d'appels perdus</b> des numéros dédiés Vérification de la pertinence et du suivi des <b>objectifs fixés localement</b> Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> annuel le cas échéant</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>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> de dépôt Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil » Vérification de la présence de <b>fiche de suivi</b> des pièces complémentaires déposées</p> <p>Présence dans le hall et sur le site internet du <b>calendrier de fréquentation</b> actualisé</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>17. Un accueil organisé 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 flux, polyvalence,...).</li> <li>➤ 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).</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une <b>procédure</b> pour gérer les pics de demandes Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil »</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour garantir le maintien de l'ordre public pendant les pics d'accueil</p>
<b>18. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 18.1 Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude</li> <li>➤ 18.2 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>➤ 18.3 Nous menons des actions de sensibilisation auprès de nos partenaires</li> </ul>	<p>Présence des <b>attestations</b> de formation Examen des <b>programmes</b> d'actions de formation réalisées Vérification de l'existence et du suivi d'une <b>procédure</b> d'intégration des nouveaux arrivants Vérification de l'existence et de la mise en œuvre de la <b>procédure</b> gestion des compétences</p> <p>Présence de la <b>fiche de poste</b> du référent fraude Présence de la <b>liste</b> des référents fraude Vérification de l'existence et de la diffusion du <b>guide</b> référent fraude Examen du <b>taux de dossiers</b> de fraude détectés en matière de délivrance de titre de séjour</p> <p>Examen du <b>nombre d'actions de sensibilisation</b> réalisées auprès de nos partenaires</p>

## IV.4 - MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Le rôle du pôle "collectivités territoriales" est multiple :

- Contrôle administratif des actes des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) soumis à l'obligation de transmission en application du code général des collectivités territoriales ;
- Contrôle des actes budgétaires (budget prévisionnel, budget supplémentaire et compte administratif et délibérations afférentes) ;
- Assistance et conseil aux élus dans l'exercice de leurs fonctions.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>19. Des observations motivées pour le contrôle de légalité.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 19.1 Lorsqu'une irrégularité* est constatée à l'occasion d'un contrôle de légalité, notre lettre d'observations rappelle systématiquement la loi, le décret et/ou la décision de jurisprudence concernés et propose :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- le retrait de l'acte ou ;</li> <li>- la modification de l'acte</li> </ul>               en précisant dans ces deux cas que la non-réponse dans le délai de deux mois, vaut décision implicite de refus               <ul style="list-style-type: none"> <li>- une simple observation pour l'avenir.</li> </ul> </li> <li>➤ 19.2 Préalablement à la transmission d'une lettre d'observation demandant la modification ou le retrait d'un acte, nous en informons systématiquement l'élu ou son principal collaborateur</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Vérification que les <b>lettres</b> d'observations envoyées rappellent la loi/ le décret/ la jurisprudence concerné(e) et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposent le retrait/la modification de l'acte</li> <li>- précisent qu'une non réponse dans les 2 mois vaut pour refus</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- propose une simple observation</li> </ul> <p>Présence sur la <b>copie des lettres</b> d'observation demandant modification ou retrait de l'acte de l'heure et de l'identification de l'élu ou de son remplaçant, informé ou du <b>courriel/courrier</b> de l'échange</p> <p>Existence de la <b>synthèse annuelle</b> des observations Présence de la <b>liste</b> des collectivités locales auxquelles la liste doit être diffusée Examen du <b>support de diffusion</b> aux collectivités locales utilisé par la préfecture ou sous-préfecture</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>Présence sur la <b>copie des lettres</b> de saisine de la CRC, de l'heure et de l'identification de l'élu ou de son remplaçant, informé ou du <b>courriel/courrier</b> de l'échange</p>
<p><b>21. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés*, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 21.1 La réponse apportée sous 15 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>	<p>Examen à partir des <b>courriers de demande</b> et des <b>réponses</b> apportées, du respect du délai de 15 jours ouvrés</p> <p>Examen du <b>taux de réponses</b> transmises sous 15 jours ouvrés</p> <p>Examen du <b>tableau de suivi</b> des demandes</p> <p>Vérification du respect des nouveaux délais annoncés</p>
<p><b>22. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 22.1 Nous désignons les personnes habilitées à valider les réponses.</li> <li>➤ 22.2 Nous créons à cet effet une boîte fonctionnelle spécifique.</li> <li>➤ 22.3 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>	<p>Présence de la <b>liste</b> des personnes habilitées</p> <p>Examen de la <b>fiche de procédure</b></p> <p>Existence d'une boîte mail spécifique aux demandes de conseils ou d'information des collectivités territoriales</p> <p>Examen du <b>tableau de suivi</b> des demandes</p> <p>Vérification à partir des <b>demandes</b> et des <b>réponses</b> apportées, du respect du délai de 5 jours ouvrés</p> <p>Examen du <b>taux de réponses</b> transmises sous 5 jours ouvrés</p> <p>Vérification du respect des nouveaux délais annoncés</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>23. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial* qui en fait la demande.</b></p>	<p>➤ 23.1 Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée dans les 10 jours ouvrés qui suivent à l'élu ou au cadre territorial (sauf souhait contraire du demandeur).</p>	<p>Vérification à partir du <b>tableau de suivi</b> des rendez-vous et des <b>courriers/courriels</b> de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et 10 jours ouvrés  Examen du <b>taux de fixation de rendez-vous</b> dans les 4 jours  Examen du <b>taux de rendez-vous</b> fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur)</p>

## IV.5 - MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES

Ce module comprend les missions de délivrance d'une autorisation pour une activité réglementée, à caractère individuel ou collectif, professionnel ou de loisirs, exercés dans le respect de l'ordre public :

- Epreuves sportives
- Installations funéraires
- Détention d'armes (pour les convoyeurs de fonds)
- Professions réglementées : agents immobiliers et taxis exclusivement
- Débits de boisson

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>24. Une information spécifique à jour, sur le site Internet de la préfecture</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 24.1 Sur le site Internet de la préfecture, nous donnons accès :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux informations permettant de déterminer :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ si une épreuve sportive relève du régime déclaratif ou d'autorisation préalable, ou aucun des deux ;</li> <li>▫ si votre activité est soumise à déclaration ou autorisation.</li> <li>▫ si vous n'êtes pas soumis à déclaration ni autorisation</li> </ul> </li> <li>- à la procédure à suivre pour le dépôt d'un dossier et la liste des pièces nécessaires à sa constitution ;</li> <li>- au téléchargement des formulaires de demande d'autorisation ou de déclaration.</li> </ul> </li> <li>➤ 24.2 Nous mettons à jour ces informations au plus tard dans les 3 jours ouvrés* qui suivent 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. La date de mise à jour est précisée sur la page d'accueil et sur les différentes rubriques du site concerné.</li> </ul>	<p>Présence sur le <b>site internet</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des informations relatives aux obligations de déclarations et d'autorisations des activités</li> <li>- De la procédure de dépôt de dossier</li> <li>- Des pièces nécessaires au dépôt de dossier</li> <li>- De possibilités de téléchargement de formulaires de demandes</li> </ul> <p>Vérification de la présence et du suivi de la <b>procédure</b> de mise à jour du site internet</p> <p>Présence de la <b>fiche de poste</b> du responsable de rubrique internet</p> <p>Présence des dates de mise à jour du site sur la page d'accueil et les différentes rubriques du <b>site internet</b></p> <p>Vérification de l'actualisation du site internet</p> <p>Examen du <b>taux de mise à jour</b> du site internet dans les délais</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>25. Une information sur le traitement de votre demande.</b></p>	<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. Nous traitons vos demandes dans un délai annoncé et respecté, fixé localement par la préfecture, selon la police administrative.</li>   <li>➤ 25.2 Si la demande est incomplète, nous contactons l'usager dans les 10 jours ouvrés suivants la réception de sa demande.</li>   <li>➤ 25.3 Nous établissons une liste des pièces manquantes ou à corriger.</li> </ul>	<p>Vérification de la présence des <b>courriers/courriels</b> d'accusé de réception et que ceux-ci précisent le délai de traitement  Vérification à partir des <b>demandes, des accusés et des réponses</b> du respect du délai annoncé  Examen du <b>taux de traitement</b> dans les délais annoncés et vérification qu'il est conforme à <b>l'objectif local</b> fixé</p> <p>Vérification sur le <b>registre des appels</b> et sur les <b>courriels/courrier</b> du respect du délai de 10 jours ouvrés et de communication de la <b>liste des pièces à fournir</b>  Examen du <b>taux d'information</b> dans les 10 jours ouvrés</p>
<p><b>26. Un rendez-vous est proposé pour tout demandeur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 26.1 Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée dans les 10 jours ouvrés qui suivent (sauf souhait contraire du demandeur).</li> </ul>	<p>Vérification à partir du <b>tableau de suivi</b> des rendez-vous/ des <b>courriers/courriels</b> de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et 10 jours ouvrés  Examen du <b>taux de fixation de rendez-vous</b> dans les 4 jours  Examen du <b>taux de rendez-vous</b> fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur)</p>



## IV.6 - MODULE 6 : PILOTAGE INTERMINISTERIEL

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	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>27. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous fixer 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 Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée dans les 10 jours ouvrés qui suivent (sauf souhait contraire du demandeur).</li> <li>➤ 27.3 Nous vous informons de l'état d'avancement de votre dossier.</li> <li>➤ 27.4 Nous nous engageons à mobiliser les services de l'Etat compétents</li> </ul>	<p>Entretien avec le personnel afin de vérifier les modalités d'information et d'accompagnement</p> <p>Vérification à partir du <b>tableau de suivi</b> des rendez-vous/ des <b>courriers/courriels</b> de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et 10 jours ouvrés</p> <p>Examen du <b>taux de fixation de rendez-vous</b> dans les 4 jours</p> <p>Examen du <b>taux de rendez-vous</b> fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur)</p> <p>Examen des <b>courriers/courriels</b> d'avancement transmis</p> <p>Examen des <b>courriers</b> de saisine des services de l'Etat et vérification qu'ils sont adaptés à la demande</p> <p>Présence du <b>tableau de suivi</b> de la consultation des services de l'Etat</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>28. Une information facilement accessible et une assistance personnalisée pour vos démarches réglementaires en matière d'ICPE (installations classées protection l'environnement)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 28.1 Nous vous informons des conditions de recevabilité d'un dossier par téléphone, par serveur vocal* (le cas échéant), par Internet.</li>   <li>➤ 28.2 Nous désignons un référent pour votre dossier et vous communiquons son nom</li>   <li>➤ 28.3 Si le dossier est incomplet, nous contactons l'utilisateur dans un délai de 10 jours ouvrés maximum et lui transmettons une liste des pièces manquantes ou à corriger.</li>   <li>➤ 28.4 En cas de difficultés particulières, dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée dans les 10 jours ouvrés qui suivent (sauf souhait contraire du demandeur)</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence et du suivi de la <b>procédure</b> de recevabilité des demandes  Vérification de la présence sur le <b>site internet</b> et sur le <b>serveur vocal</b> le cas échéant, des textes de références, des pièces à fournir, des subventions mobilisables</p> <p>Présence de la <b>liste des référents</b> par dossier et de la <b>liste des dossiers</b> par référent  Vérification dans les <b>courriers/courriels</b> de réponse de la présence du nom du référent</p> <p>Examen du <b>délaï de traitement</b> des ICPE  Vérification à partir des <b>courriels/courriers/ fiche de suivi du dossier</b> du respect du délai de 10 jours ouvrés et de la communication de la <b>liste des pièces manquantes ou à corriger</b>  Examen du <b>taux d'information</b> dans les 10 jours ouvrés</p> <p>Vérification à partir du <b>tableau de suivi</b> des rendez-vous/ des <b>courriers/courriels</b> de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et 10 jours ouvrés  Examen du <b>taux de fixation de rendez-vous</b> dans les 4 jours  Examen du <b>taux de rendez-vous</b> fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf souhait contraire du demandeur)</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.</li>   <li>➤ 29.2 Nous nous engageons à répondre à votre demande d'autorisation d'exploitation dans un délai annoncé et respecté. Chaque préfecture fixe un</li> </ul>	<p>Vérification de la présence des <b>accusés de réception</b></p> <p>Examen du <b>taux de réponses</b> aux demandes d'autorisation réalisées dans les délais annoncés et vérification qu'il est conforme à l'objectif local</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>objectif local annuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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'amélioration en cas de dérive.</li> </ul>	<p>Vérification de la présence des délais moyens sur les différents <b>supports de communication</b> Examen du <b>délai moyen</b> de traitement des dossiers ICPE et loi sur l'eau</p> <p>Vérification du respect des nouveaux délais annoncés Vérification de la définition et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> le cas échéant</p>
<p><b>30. Une information disponible en matière d'urbanisme (Schéma Cohérence Territorial, Plan Local d'Urbanisme, carte communale et règlement National d'Urbanisme)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 30.1 Nous vous informons sur le site internet de la préfecture des principaux documents à fournir dans le cadre de ces demandes</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Présence sur le <b>site internet</b> de la liste des documents à fournir</p> <p>Examen du <b>taux de réponses</b> dans les 15 jours ouvrés Vérification à partir des <b>demandes</b> et des <b>réponses</b> apportées du respect du délai de 15 jours. Vérification du respect des nouveaux délais annoncés</p>
<p><b>31. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi</b></p>	<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>	<p>Examen des <b>comptes rendus</b> de réunions mensuelles Vérification de la définition et du suivi des <b>plans d'actions</b> et des objectifs associés</p> <p>Présence d'une <b>communication</b> sur le/les événements réalisés(s)</p>
<p><b>32. Localement, une coordination des principaux acteurs du dispositif de lutte contre le décrochage scolaire</b></p>	<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>	<p>Examen des <b>comptes rendus</b> de réunions avec les partenaires locaux</p>

## IV.7 - MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT 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	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>33. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence et de la connaissance d'une <b>fiche procédure</b> et le cas échéant vérification de sa mise en œuvre Présence du <b>planning des astreintes</b>.</p> <p>Présence du <b>planning d'astreinte</b> des agents chargés de la communication Présence de la liste des agents ayant reçu une formation spécifique Présence des <b>attestations de formation</b> Examen du <b>nombre d'activations</b> de la CIP Examen des <b>résultats d'exercice</b>.</p>
<b>34. En moins d'une heure après le début de l'événement majeur, nous assurons l'information factuelle des élus locaux,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Présence des <b>supports de communication</b> des informations aux élus locaux (fax, courriel, liste des appels...) Examen du <b>décalage d'information</b> des élus en temps de crise</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>du grand public et des médias à l'aide des moyens permanents d'information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 34.2 Nous avons désigné un interlocuteur chargé d'organiser les contacts avec la presse*.</li> <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>Vérification de l'identification d'un <b>interlocuteur dédié</b></p> <p>Existence d'un <b>plan de communication</b>. Existence de <b>conventions</b> avec « <i>Radio – France</i> » et d'autres radios et télévisions. Présence du <b>planning des points de RDV</b> (périodicité des points de rdv) défini par le service en charge de la communication de crise en fonction de la nature et de la gravité de la crise. Examen des <b>communiqués et conférence de presse</b> des points de rendez-vous.</p> <p>Présence sur <b>le site Internet</b> d'information grand public et de communiqué de presse (<b>copie écran</b>).</p> <p>Examen du <b>contenu communiqué de presse et information grand public</b></p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre de <b>fiche de procédure</b> de la gestion de l'information</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.</li> </ul>	<p>Vérification de la présence et du respect d'une <b>procédure</b></p> <p>Examen des <b>résultats d'exercice</b>. Vérification du respect du délai annoncé et du <b>taux d'activation</b> dans les délais</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 35.2 Nous formons spécifiquement à l'accueil téléphonique les agents de préfecture ou des services déconcentrés concernés. 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> </ul>	Présence des <b>attestations initiale</b> de formation Présence des <b>attestations de formation de consolidation</b> annuelle ou des <b>PV d'exercices</b> Présence de la <b>liste</b> des personnels formés
<b>36. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement</b>	<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>	Présence des projets de <b>communiqué de presse</b> d'exercice  Examen des <b>copies d'écran</b>  Examen des <b>bilans et comptes rendus d'exercice</b> . Examen du <b>nombre d'exercices</b> réalisés

## 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.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 37.1 Sur le site Internet de la préfecture de police, sont disponibles : <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 existants,</li> <li>- des adresses courriels spécifiques aux polices administratives pour compléter cette information.</li> </ul> </li>   <li>➤ 37.2 Nous mettons à jour ces informations au plus tard dans les 3 jours ouvrés* qui suivent 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. La date de mise à jour est précisée sur la page d'accueil et sur les différentes rubriques du site concerné</li> </ul>	<p>Présence sur le <b>site Internet</b> de la préfecture de police :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des <b>informations générales</b> relatives à l'application des polices administratives concernées</li> <li>• la <b>procédure</b> pour le dépôt d'une demande, d'une plainte ou d'un dossier et la <b>liste</b> des pièces nécessaires</li> <li>• de la possibilité de <b>télécharger</b> des formulaires de demande</li> <li>• des <b>adresses courriels</b> spécifiques</li> </ul> <p>Présence des <b>courriels de demande et de réponse</b>. Examen du <b>suivi des courriels</b>. Examen du <b>taux de réponse dans les délais</b>. Existence et mise en œuvre d'une <b>procédure</b> de réponse aux courriels</p> <p>Vérification de l'actualisation du <b>site internet</b> Vérification de l'existence et du suivi d'une <b>procédure</b> de mise à jour du site internet. Examen du <b>taux de mise à jour dans les délais</b></p> <p>Examen des <b>résultats des enquêtes de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « informations et documentation disponible sur le site internet »</p>
<p><b>38. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 38.1 Sur le site Internet de la préfecture de police, nous précisons les délais moyens de traitement de votre demande.</li>   <li>➤ 38.2 Dans 80 % des cas, nous traitons votre demande dans un délai annoncé et respecté, fixé localement, selon la police administrative.</li> </ul>	<p>Présence sur le <b>site internet</b> des délais moyens de traitement des demandes</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi d'une <b>procédure</b> de traitement des demandes. Examen du <b>tableau de suivi</b> de traitement des demandes</p>



Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 38.3 A réception de votre demande nous vous adressons un accusé de réception, rappelant le délai de traitement de votre demande.</li> <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>Examen du <b>taux de traitement</b> dans les délais annoncés et vérification qu'il est de 80% minimum. Vérification à partir des <b>courriers de demandes</b> et du <b>registre du courrier</b> du respect du délai annoncé</p> <p>Présence des <b>accusés de réception</b>, rappelant le <b>déla</b>i de traitement de la demande</p> <p>Présence du <b>tableau de suivi</b> des demandes. Vérification à partir des <b>courriers/courriels/ registre des appels</b> du respect du délai de 10 jours ouvrés et de communication de la <b>liste des pièces manquantes ou à corriger</b> Examen du <b>taux d'information</b> dans les 10 jours ouvrés</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</li> </ul> </li> </ul>	<p>Présence de la <b>liste des référents</b> par dossier et de la <b>liste des dossiers</b> par référent Examen des modalités de suppléance le cas échéant Présence des <b>coordonnées du référent</b> et éventuellement du <b>suppléant</b>, dans les courriers.</p> <p>Examen de la <b>fiche de suivi</b> des dossiers afin de vérifier les informations transmises Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « suivi personnalisé du dossier »</p> <p>Présence de la <b>liste de numéros de téléphone dédiés</b> aux différentes polices administratives. Examen du <b>tableau de suivi</b> des demandes par téléphone (rdv dans les locaux, rdv téléphonique ou rappel)</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	directement, soit en vous rappelant à une date et heure convenues avec vous.	Examen du <b>planning des rdv</b> . Examen du <b>taux d'appels perdus</b> Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil »
<b>40. Un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative</b>	<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 horaires d'ouverture de chaque bureau affichés sur le site internet.</li>   <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'amélioration est mis en place dans l'hypothèse où l'objectif n'est pas atteint.</li> </ul>	Présence de la liste des numéros dédiés sur le <b>site internet</b> Présence de <b>liste</b> de numéros dédiés dans les locaux  Présence sur le <b>site internet</b> de l'horaire d'ouverture des bureaux Examen des <b>résultats des appels mystères</b> Réalisation d'appels mystères afin de vérifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilisation de la formule « nom du service, bonjour »</li> <li>- Le respect du décroché en moins de 5 sonneries</li> </ul> Examen <b>des résultats d'enquête de satisfaction</b> et du <b>taux de satisfaction</b> sur le critère « accueil téléphonique dédié » Vérification que ce taux est conforme à <b>l'objectif fixé</b> annuellement.  Vérification de la définition et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> le cas échéant.

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

### **ACCUEIL GENERAL**

1. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
2. Un accueil attentif et courtois
3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
4. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
5. Un accueil téléphonique courtois et efficace
6. Une réponse claire et compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté
7. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations
8. A 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 en préfecture réduits au strict 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 sécurisée des titres 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. Nous limitons au maximum vos déplacements
17. Accueil organisé 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, sous 15 jours ouvrés\*, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier
22. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel
23. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial\* qui en fait la demande.

## **POLICES ADMINISTRATIVES**

24. Une information spécifique à jour, sur le site Internet de la préfecture
25. Une information sur le traitement de votre demande.
26. Un rendez-vous est proposé pour tout demandeur

## **ACTIONS INTERMINISTERIELLES**

27. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous fixer un rendez-vous pour étudier le projet dont vous êtes le porteur, au titre de sa mission d'appui au développement local
28. Une information facilement accessible et une assistance personnalisée pour vos démarches réglementaires en matière d'ICPE (installations classées protection l'environnement)
29. Une information sur les délais des ICPE
30. Une information disponible en matière d'urbanisme (SCOT, PLU, carte communale et RNU)
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. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication de crise opérationnelle 7/7j – 24/24h
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
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
36. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement 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 service a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements.

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>1. Responsabilités</b></p>	<p>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 oeuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'un organigramme,</li> <li>▪ de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements.</li> </ul> <p>La mise en oeuvre de ces démarches et le suivi de ces responsabilités sont assurés par un COPIL, installé par le préfet ou le sous-préfet concerné.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de qualité,</li> <li>▪ l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,</li> <li>▪ la gestion des auto-évaluation et audits internes,</li> <li>▪ la préparation des bilans annuels,</li> <li>▪ l'élaboration et le suivi des plans d'action,</li> <li>▪ la présentation des avancées du projet au COPIL et au comité technique de la préfecture.</li> </ul>	<p>Existence d'un <b>organigramme</b> Existence de <b>définitions de fonctions</b></p> <p>Existence d'un COPIL Examen de la <b>composition du COPIL</b></p> <p>Identification sur l'<b>organigramme</b> du responsable ou du service, responsable de la démarche qualité</p> <p>Examen de la <b>définition de fonction</b> du responsable de la démarche</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>2. Organisation documentaire</b></p>	<p>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.</p> <p>La nature des principaux documents et enregistrements est définie dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de qualité concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des procédures internes à la préfecture ou la sous-préfecture</li> <li>▪ des guides à l'usage des agents</li> </ul> <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p>	<p>Vérification de l'identification et de la gestion du système documentaire comprenant les <b>documents de référence et les enregistrements</b></p> <p>Existence de <b>dispositions définies par écrit</b> pour l'établissement, la diffusion et la mise à jour des documents.</p> <p>Existence de la <b>liste des enregistrements et définition par écrit</b> de leurs modalités de gestion</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>3. Formation du personnel</b></p>	<p>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".</p> <p>La formation au sein des services de la préfecture ou de la sous-préfecture, concernés par la labellisation de services, donne lieu à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une identification annuelle des besoins en formation,</li> <li>▪ la formalisation et la mise en œuvre d'actions de formation,</li> <li>▪ l'enregistrement individualisé des formations.</li> </ul> <p>La fréquence de formation des agents (adaptation aux évolutions du métier) est fixée à 4 ans maximum.</p> <p>Sont concernés principalement, les agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique).</p> <p>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.</p>	<p>Examen des modalités d'identification annuelle des besoins en formation Examen du plan d'amélioration Présence dans les dossiers de personnel de l'enregistrement des formations auxquelles ils ont participé</p> <p>Vérification de la fréquence de formation des agents (4 ans maximum)</p> <p>Vérification que les formations prévues sont réalisées et suivies par les personnels concernés ou qu'à défaut un tuteur est identifié et une <b>action de tutorat</b> enregistrée Vérification de l'existence et du suivi d'une <b>procédure</b> tutorat</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>4. Comité des usagers</b></p>	<p>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.</p> <p>Le comité d'usagers est composé en fonction des sujets abordés, des représentants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'associations de consommateurs</li> <li>- d'associations d'usagers</li> <li>- d'associations de professionnels</li> <li>- des collectivités territoriales</li> <li>- de la préfecture ou de la sous-préfecture</li> <li>- des services déconcentrés</li> <li>- autres invités à l'initiative de la préfecture, de la sous-préfecture ou de la préfecture de police (DTPP)</li> </ul> <p>Le ou les comités se réunissent au moins une fois par an et traitent les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction)</li> <li>- présentation des réclamations et des plans d'action</li> <li>- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers</li> <li>- définition des plans d'action éventuels</li> <li>- examen des courriers-types et formulaires</li> </ul> <p>Le compte rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet de la préfecture.</p>	<p>Vérification de l'existence d'un comité d'usagers global ou de comités spécifiques par module</p> <p>Vérification de la <b>composition</b> du/des comité(s) devant représenter l'ensemble des parties prenantes</p> <p>Examen des <b>comptes rendu</b> des réunions à minima annuelles pour vérifier les sujets traités</p> <p>Vérification des modalités de diffusion du compte rendu aux participants Vérification de la présence d'une information sur le <b>site internet</b></p>



DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>5. Evaluation interne et externe</b></p>	<p>L'évaluation se fait de 3 manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'autoévaluation</li> <li>- l'audit interne</li> <li>- par l'intermédiaire d'un prestataire de service</li> </ul> <p>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 et 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'amélioration.</p> <p>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.</p> <p>Ces audits internes permettent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mettre en œuvre des plans d'actions et des autoévaluations permettant de suivre les écarts constatés</li> <li>▪ vérifier le respect des exigences de qualité,</li> <li>▪ vérifier les dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel.</li> </ul> <p>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.</p>	<p>Vérification de la réalisation d'une autoévaluation (grille)</p> <p>Vérification, le cas échéant, de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> par le responsable qualité</p> <p>Examen du <b>rapport d'audit interne</b> annuel, réalisé par le réseau d'auditeur interne ou un organisme externe. Dans le cas d'auditeurs du réseau interne, vérifier la <b>compétence</b> des auditeurs missionnés</p> <p>Vérification, le cas échéant, de la mise en œuvre et du suivi d'un <b>plan d'amélioration</b> par le responsable de la démarche qualité de service et le directeur du service concerné.</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>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.</p> <p>Les audits externes sont sollicités une fois par an auprès de la DMAT, qui se rapproche alors du prestataire afin de fixer une date d'audit.</p> <p>Les audits se déroulent de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réunion d'ouverture,</li> <li>- vérification sur place et sur pièces du respect des engagements de service,</li> <li>- réunion de restitution.</li> </ul>	
<p><b>6. Bilans annuels</b></p>	<p>Un bilan est réalisé au moins une fois par an, présidé par le préfet ou le sous-préfet concerné.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- d'élaborer des plans d'améliorations correspondant fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés, suivis par le responsable qualité</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Vérification de la présence aux réunions de bilan des personnes</p> <p>Vérification de l'existence d'un <b>compte rendu</b> de bilan annuel et des points abordés au cours de celui-ci</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi de <b>plans d'améliorations</b> issu de la réunion de bilan annuelle</p> <p>Examen des modalités d'information du personnel concerné</p> <p>Vérification dans <b>l'ordre du jour</b> du comité technique de la préfecture, de la présentation du compte rendu de bilan annuel</p>

## VI – LES INDICATEURS QUALITE

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

### **Engagement 1**

Taux de satisfaction : accueil

Taux de mise à jour du site internet dans les délais

### **Engagement 2**

Taux de satisfaction : courtoisie, disponibilité, 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 satisfaction : langage compréhensible (idem engagement 2)

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

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 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**

Taux de satisfaction associé à chaque critère

### **Engagement 9**

Taux de mise à jour du serveur vocal dans les délais

Taux de connexion au 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

Nombre d'actions de sensibilisation réalisée

**Engagement 14**

Taux de mise à jour du 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

**Engagement 18**

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

Nombre d'actions de sensibilisation réalisée

**Engagement 19****Engagement 20****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 fixation de rendez-vous dans les délais

Taux de rendez-vous fixés dans les délais

**Engagement 24**

Taux de mise à jour du site internet

**Engagement 25**

Taux de traitement dans les délais des différents types de dossier en matière de polices administratives

Taux d'information dans les 10 jours ouvrés

**Engagement 26**

Taux de fixation de rendez-vous dans les délais

Taux de rendez-vous fixés dans les délais

**Engagement 27**

Taux de fixation de rendez-vous dans les délais

Taux de rendez-vous fixés dans les délais

Taux de satisfaction : élus, porteurs de projets

**Engagement 28**

Délai de traitement des ICPE

Taux d'information dans les 10 jours ouvrés

Taux de fixation de rendez-vous dans les délais

Taux de rendez-vous fixés dans les délais

**Engagement 29**

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

Taux de réponses aux demandes d'autorisation réalisées dans les délais annoncés

**Engagement 30**

Taux de réponses dans les délais aux demandes par courriers et courriels

**Engagement 33**

Nombre d'activation de la CIP

**Engagement 34**

Délai d'information des élus en temps de crise

**Engagement 35**

Taux d'activation dans les délais annoncé

**Engagement 36**

Nombre d'exercices réalisés

**Engagement 37**

Taux de réponses dans les délais

Taux de mise à jour du site internet

Taux de satisfaction : information et documentation disponible

**Engagement 38** Taux de traitement dans les délais

Taux de demandes dans les délais

**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

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. Elle doit par ailleurs distinguer 2 types de supports :

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

Il s'agit :

- De l'attestation de labellisation 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 associé au label,
- 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...) peut apparaître le logo associé au label.

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

**MIN** : Ministère de l'Intérieur

**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