



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

## Référentiel qualité de l'administration territoriale

**« Engagements et processus pour une meilleure qualité du service  
aux usagers des préfectures »**



**QUAL-E-PREF**

19 décembre 2018

# I – CONTEXTE GENERAL

## **La qualité de service : un enjeu majeur du service public que le réseau préfectoral s'est approprié**

### I.1 – UNE IMPULSION GOUVERNEMENTALE, UN OBJECTIF PARTAGE PAR TOUS

La qualité de l'action des services de l'Etat est une priorité gouvernementale encore renforcée avec le lancement, en octobre 2017, du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

Une des premières mesures annoncée par le 1<sup>er</sup> comité interministériel de la transformation publique le 1<sup>er</sup> février 2018 vise à renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers. Toutes les administrations en relation avec les usagers publieront, à l'horizon 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment de satisfaction usagers. Les usagers auront par ailleurs la possibilité d'exprimer leur avis. Le ministère de l'intérieur publie ces informations depuis décembre 2018.

Le ministère de l'intérieur, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG), s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. La réforme vise à faciliter la démarche des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de certificat d'immatriculation des véhicules et elle renforce ainsi l'accessibilité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire, et notamment en milieu rural.

### I.2 – UNE APPROPRIATION AMBITIEUSE PAR LE RESEAU PREFECTORAL POUR REpondre AUX ATTENTES DES USAGERS

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfetures, qui s'y sont engagées depuis plus de 10 ans. Après la Charte Marianne (interministérielle), les préfetures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation Marianne, pour d'autres, une labellisation Qualipref. Ce référentiel de qualité de service propre au ministère de l'Intérieur qui existe depuis 2006 a connu plusieurs actualisations, pour intégrer notamment les préconisations des directives nationales d'orientation des préfetures et les changements réglementaires ainsi que les acquis des démarches locales d'amélioration des processus.

La circulaire du 15 juillet 2010 renforçant l'engagement du réseau dans les démarches qualité en actant le principe d'un déploiement général des démarches qualité a permis d'atteindre, en 2013, 100% de préfetures labellisées. L'année 2015 a été l'occasion pour le réseau préfectoral de mettre en œuvre le référentiel Qualipref 2.0 avec l'intégration d'engagements numériques (prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux, etc.). A la fin 2016, 104 préfetures de métropole et d'outre mer ainsi que 53 sous-préfetures avaient obtenu le label qualité.

La mise en œuvre en 2017 du Plan Préfetures Nouvelle Génération (PPNG) a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation usager avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Les objectifs qualité pour les années à venir sont les suivants :

- maintenir le haut niveau de labellisation ;
- augmenter au sein de chaque préfecture le nombre de services et de processus qui sont concernés par la qualité ;
- mettre à disposition des téléprocédures de manière à garantir à l'utilisateur une qualité de services équivalente aux standards des grands organismes publics ou privés.

En 2018, le référentiel qualité « Qualipref 2.0 » est devenu « Qual-e-pref ».

## II – PRESENTATION DU REFERENTIEL

### II.1 – PRESENTATION DU NOUVEAU REFERENTIEL QUAL-E-PREF

Ce nouveau référentiel est le fruit des réflexions et propositions de 8 groupes de travail réunis au 2<sup>nd</sup> semestre 2017, soumis pour consultation à l'ensemble du réseau préfectoral et des administrations centrales début 2018. Il s'articule comme suit :

#### 1. Un ensemble de dispositions obligatoires

Les chapitres IV à VII présentent les règles de pilotage, d'organisation et de suivi dont l'application est requise pour mener la politique de qualité dans des conditions efficaces.

#### 2. Un module obligatoire (Module 1- Relation générale avec les usagers)

- il consolide des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, la possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé et une présence renforcée sur les réseaux sociaux ;
- il introduit des engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures ;
- il crée un engagement sur la mise à disposition de points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches ;
- afin de tenir compte des possibilités et du niveau d'engagement actuel de chacune des préfectures et sous-préfectures quant aux démarches qualité en phase transitoire, ce module obligatoire comprend des délais transitoires de réponse aux courriers pour l'année 2019.

### 3. Des modules « métiers »

Ces modules reprennent ceux du référentiel Qualipref 2.0. Ils traduisent les missions générales des préfetures et sous-préfetures :

- la garantie du fonctionnement de la vie démocratique et des libertés publiques : la délivrance des titres et la lutte contre la fraude participent également à cette mission. Deux modules y sont dédiés, celui relatif à la délivrance des titres et celui relatif à la délivrance des titres destinés aux usagers étrangers. Le module concernant la délivrance des titres (module 2) sera obligatoirement retenu par les seules préfetures et sous-préfetures dotées d'un CERT ;
- un module traite des relations avec les collectivités territoriales et le contrôle de légalité. En qualité d'interlocuteurs des élus et des collectivités territoriales, les préfetures garantissent le bon fonctionnement des institutions locales et vérifient le respect des règles de droit;
- le module « polices administratives liées à la sécurité » 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 ;
- le pilotage de l'action interministérielle au niveau local par le préfet est traité par le module « coordination des politiques publiques » ;
- la sécurité des personnes et des biens et la garantie de l'ordre public : les préfetures pilotant les politiques de sécurité ont vocation à anticiper et à résoudre les situations de crise. Un module concerne la communication d'urgence en cas d'événement majeur (catastrophes naturelles, industrielles, accidents graves) ;
- enfin un module spécifique est adapté aux besoins de la préfecture de police de Paris.

## II.2 – APPLICATION

### Qui est concerné ?

- 100% des préfetures
- 100% des sous-préfetures dotées d'un CERT

Pour les sous-préfetures sans CERT, l'engagement dans la démarche qualité reste facultatif.

### Quels modules retenir ?

- Module 1 obligatoire
- 1 module métier à minima.
  - Pour les sites dotés d'un CERT, le module 2 est obligatoire.
  - Les sous-préfetures sans CERT ont le choix entre les modules métier 3, 4, 5 et 6.

Les sites disposent d'un libre choix pour retenir un ou plusieurs modules métier.

### Concrètement ?

- Un site, préfecture ou sous-préfecture, doté d'un CERT doit retenir les modules 1 et 2, à minima.
- Une préfecture sans CERT doit retenir le module 1 ainsi qu'un module métier au choix, à l'exception du module 2.
- Une sous-préfecture sans CERT **et** souhaitant s'engager dans la démarche a le choix entre les modules métier 3, 4, 5 et 6.

Les préfectures qui choisissent un ou plusieurs modules métier appliquent l'intégralité des engagements des modules choisis. Les sous-préfectures appliquent les engagements qui les concernent au vu des missions qu'elles remplissent.

**L'indicateur du PAP fixe l'objectif de 100% de sites labellisés au 31 décembre 2021.**

### Tableau récapitulatif

✓ module obligatoire

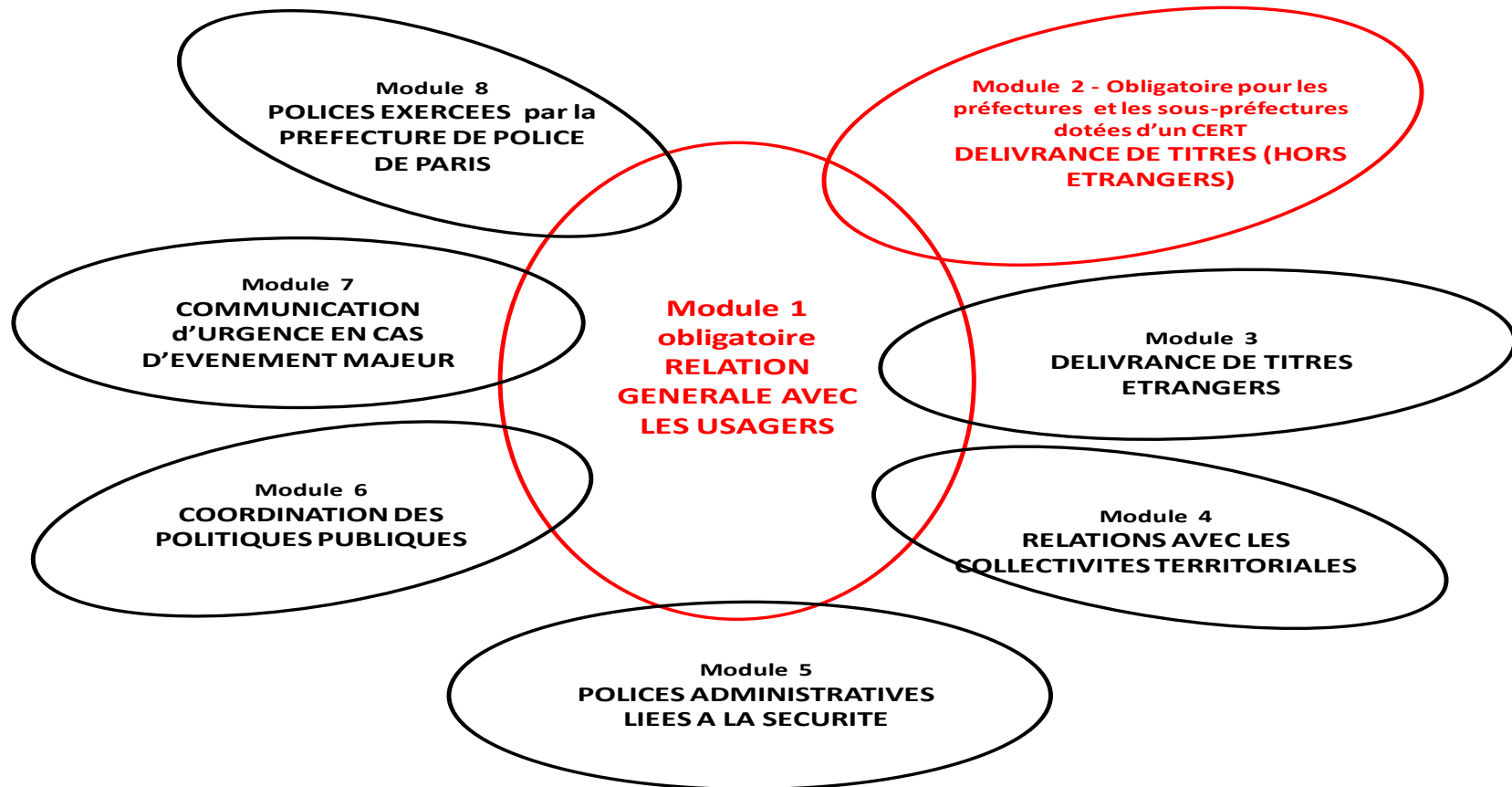
Δ 1 module métier au choix

X choix facultatif de modules métier

	Modules							
	1 relation usager	2 titres CERT CNI-PSP, PC, CIV	3 titre étrangers	4 collectivités territoriales	5 polices adm.	6 politiques publiques	7 com. d'urgence	8 polices exercées par la PP
<b>1) Les sites dans l'obligation de s'engager</b>								
➤ Préfecture <b>avec</b> CERT	✓	✓	X	X	X	X	X	X
➤ Préfecture <b>sans</b> CERT	✓		Δ/X	Δ/X	Δ/X	Δ/X	Δ/X	Δ/X
➤ Sous-préfecture <b>avec</b> CERT	✓	✓	X	X	X	X		
<b>2) Les sous-préfectures sans CERT s'engageant dans la démarche (engagement facultatif)</b>	✓		Δ/X	Δ/X	Δ/X	Δ/X		

## II.3 – SCHEMA DU NOUVEAU REFERENTIEL QUALITE

Le module 1 « RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS » OBLIGATOIRE + 1 module métier pour être labellisé



## III – ENGAGEMENTS DE SERVICE

Ce chapitre présente :

- les engagements de service et leurs détails,
- la méthode de contrôle et les éléments de preuve associés à chacun des engagements. Au-delà des éléments de preuve, les audits sont également conduits sur la base d'entretiens et l'auditeur peut solliciter tout élément complémentaire qu'il jugerait utile.

Le nouveau référentiel qualité constitue une évolution du référentiel Qualipref 2.0. Il comporte de nouveaux engagements prenant en compte les organisations induites par le PPNG. Il permet aux usagers de bénéficier d'une offre de services élargie en s'appuyant sur le développement des téléprocédures.

## MODULE 1 – OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

### DISPOSITIONS GENERALES

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services</b></p>	<p>➤ 1.1 - Nous mettons à votre disposition les informations suivantes liées au fonctionnement de nos services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'adresse(s) postale(s), l'adresse de notre site internet et du site <a href="http://service.public.fr">service.public.fr</a>, 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 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>- les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,</li> <li>- la liste des téléprocédures proposées pour la délivrance de titres avec le lien vers les sites de référence (ANTS...),</li> <li>- les modalités d'accès aux points numériques en préfecture et le cas échéant en sous-préfecture,</li> <li>- la communication du numéro du serveur vocal interactif national (34 00),</li> <li>- les modalités de prise de rendez-vous en ligne,</li> <li>- le calendrier des fréquentations des services qui reçoivent sans rendez-vous indique pour chaque jour les périodes creuses et celles plus chargées ainsi que les pics de fréquentation saisonniers,</li> <li>- les engagements pris sur la qualité de l'accueil (logo et référentiel) affichés à l'accueil et sur le site internet,</li> <li>- l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures (missions et organigrammes).</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations sur les différents supports : hall d'accueil, standard, site internet, <a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a>, serveur vocal interactif local (le cas échéant).</p>



Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>Ces informations sont disponibles au sein de nos halls d'accueil, au standard ou via le serveur vocal interactif local (si la préfecture en possède un), sur le site internet et sur « service-public.fr ». Le numéro du SVI national (34 00) est également affiché à proximité des points numériques.</p> <p>Une information complète vous est délivrée à l'accueil de la préfecture et sur internet. Cette information peut être différenciée sur les autres canaux utilisés dans un souci d'efficacité et de rapidité.</p> <p>➤ 1.2 - Ces informations sont vérifiées trimestriellement sauf cas de force majeure. La date de mise à jour des informations est indiquée sur les documents affichés dans le hall d'accueil et sur le site internet. Tout changement des conditions d'accueil est communiqué au public si possible dès que le service en a connaissance, et au plus tard 72h avant son entrée en vigueur (week-ends et jours fériés exclus).</p>	<p>Vérification de l'actualisation des informations. Existence d'une procédure de mise à jour. Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés. Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés.</p>
<p><b>2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal</b></p>	<p>➤ 2.1 - Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal.</p> <p>➤ 2.2 – Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté (cf. glossaire). Des équipements ou une organisation</p>	<p>Vérification de l'affichage de la charte de l'utilisateur.</p> <p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction ciblée et du taux de satisfaction et examen des résultats des enquêtes mystère (sauf canal physique).</p> <p>Vérification de la présence et de l'application d'un guide de l'accueil.</p> <p>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 procédure d'accueil formalisée des personnes en situation de handicap et des</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>appropriée sont mis en place pour les recevoir (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).</p> <p>➤ 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></p> <p>➤ 2.4 - Nous prenons en compte la demande des usagers en difficulté et délivrons les informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider dans leurs démarches administratives relevant du champ de compétence des préfectures.</p>	<p>personnes en difficulté. Vérification du registre d'accessibilité.</p> <p>Examen des modalités d'identification mises en œuvre.</p> <p>Identification des bureaux et des agents (accueil et courriers/courriels).</p> <p>Entretien avec le personnel et le médiateur numérique afin de vérifier les modalités d'explication et d'aide apportée.</p> <p>Existence et utilisation d'outils de simplification du langage et/ou de la présence de modalités spécifiques dans le guide de l'accueil.</p>
<p><b>3. A votre écoute pour progresser</b></p>	<p>➤ 3.1 - Nous recueillons vos suggestions et réclamations et vous informons de façon lisible sur la manière dont nous les prenons en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans nos locaux, vous disposez des fiches de suggestions/réclamations notamment au point accueil,</li> <li>- sur le site Internet, vous pouvez nous solliciter via le formulaire de contact dédié,</li> <li>- vous pouvez nous adresser votre suggestion/réclamation par courrier.</li> </ul> <p><i>Dispositif transitoire pour 2019 : pour les suggestions et les réclamations, le délai de réponse est de 15 jours ouvrés.</i></p> <p>A partir de 2020, les délais pour les suggestions et les réclamations sont alignés sur ceux du référentiel Marianne :</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une procédure de traitement des suggestions et des réclamations ainsi que d'enquête de satisfaction régulière (au moins une fois par an).</p> <p>Taux de réponse aux suggestions et aux réclamations dans le délai de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 jours ouvrés pour 2019 (tous supports),</li> <li>- 5 jours ouvrés à partir de 2020 si envoi électronique,</li> </ul>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 jours ouvrés si envoi électronique,</li> <li>- 10 jours ouvrés si envoi par courrier,</li> <li>- 10 jours ouvrés si dépôt dans l'urne.</li> </ul> <p>Nous nous engageons à répondre à vos suggestions et réclamations dans les délais indiqués ci-dessus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par une réponse sur le fond,</li> <li>- soit par une réponse d'attente.</li> </ul> <p>➤ 3.2 - Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au moyen de l'enquête de satisfaction,</li> <li>- via des enquêtes mystère.</li> </ul> <p>Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre qui sont également portés à la connaissance de nos agents. Ces résultats sont disponibles en permanence.</p> <p>➤ 3.3 - Nous informons le comité local des usagers de l'amélioration des services existants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 jours ouvrés à partir de 2020 si envoi par courrier,</li> <li>- 10 jours ouvrés à partir de 2020 si dépôt dans l'urne.</li> </ul> <p>Délai moyen de réponse aux suggestions et aux réclamations.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et des taux de satisfaction ainsi que examen des résultats des enquêtes mystère associés à chaque critère (sauf critères du canal physique pour les enquêtes mystère).</p> <p>Vérification de l'affichage et de la mise en ligne des résultats des enquêtes de satisfaction. Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un plan d'amélioration sur tous les canaux utilisés.</p> <p>Vérification des comptes rendus.</p>
<p><b>4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service</b></p>	<p>➤ 4.1 - Nos agents d'accueil (que ce soit l'accueil physique ou téléphonique) reçoivent une formation dédiée spécifique pour leur prise de poste (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme). Cette formation inclut l'accompagnement des usagers aux démarches en ligne, l'accueil des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté et la posture qui est attendue des agents.</p> <p>➤ 4.2 - Nos agents reçoivent une formation continue au moins une fois tous les quatre ans que ce soit sur l'accueil physique ou téléphonique (formation externe ou formation interne par</p>	<p>Attestation de formation (externe ou interne) ou feuille d'émargement de la formation dans le délai de 12 mois après la prise de poste ou fiche formalisant les enseignements dispensés par tutorat.</p> <p>Attestation de formation ou feuille d'émargement de la formation ou fiche formalisant les enseignements dispensés par tutorat (la fréquence</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>tutorat ou en binôme). Les agents sont formés aux attitudes relationnelles et professionnelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4.3 - Les agents responsables du site internet sont sensibilisés aux exigences et aux contraintes du web. Des formations sur l'administration éditoriale de leurs sites internet et sur l'utilisation des réseaux sociaux leur sont dispensées.</li> <li>➤ 4.4 - Les référents qualité reçoivent une formation adaptée (démarche qualité, gestion de projet, techniques d'évaluation...)</li> </ul>	<p>des formations suivies est d'au moins une fois tous les quatre ans compte tenu de l'évolution rapide des outils).</p> <p>Attestation de formation ou feuille d'émargement de la formation.</p> <p>Attestation de formation ou feuille d'émargement de la formation dans le délai de 12 mois après la prise de poste ou fiche justifiant une expérience dans le domaine.</p>

## ACCUEIL PHYSIQUE

Les engagements ci-après s'appliquent non pas uniquement à l'accueil général compris comme pré-accueil mais à l'ensemble des services accueillant les usagers, que ce soit en guichet, sur RDV ou dans des bureaux, sans rupture de service.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.1 - S'il existe un point d'accueil général, selon les horaires, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site. Si la demande concerne une téléprocédure, l'agent d'accueil renseigne l'utilisateur ou l'oriente vers le point numérique. Le cas échéant, les agents en relation avec le public réorientent les demandes vers l'administration compétente quel que soit le canal.</li> </ul>	<p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p> <p>Présence de la liste à jour des coordonnées des services de l'Etat et administrations du territoire.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5.2 - 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 ainsi que le point numérique.</li> <li>➤ 5.3 - S'il existe des points d'accueil annexes, un affichage vous oriente vers le point d'accueil général et vous informe sur les services qui y sont disponibles.</li> <li>➤ 5.4 - Un agent est en permanence présent dans les bureaux recevant du public pendant les heures habituelles d'ouverture pour prendre en charge les usagers.</li> </ul>	<p>Présence d'une signalétique interne aisément repérable, identifiant le point numérique et les services accueillant du public.</p> <p>Présence d'une signalétique interne et/ou externe spécifique, identifiant le point d'accueil général et les éventuels points d'accueil annexes.</p> <p>Vérification de la présence et de l'application du guide de l'accueil. Vérification de la présence d'un agent. Examen des plannings de présence.</p>
<p><b>6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 6.1 - Confort de l'espace : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres (ex. : absence de salissure au sol et 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> <li>- Nous signalons aux usagers la mise à disposition d'au moins deux services en bon état de fonctionnement (à titre d'exemple : photocopieuse, photomaton, monnayeur, fontaines à eau, distributeur de boissons...).</li> </ul> </li> <li>➤ 6.2 - La confidentialité est prise en compte dans l'espace d'accueil (démarcation au sol à une distance suffisante, réglage des hygiaphones, dispositifs d'isolation sonore quand les locaux le permettent, notamment).</li> <li>➤ 6.3 - Nous réservons un emplacement dédié à l'écriture à proximité du point d'accueil.</li> </ul>	<p>Vérification de l'éclairage, de la propreté et du rangement des espaces d'accueil et de sièges en bon état. Vérification de l'existence et du suivi d'un planning d'entretien. Examen des modalités de réactivité mises en œuvre.</p> <p>Présence d'au moins deux services à destination des usagers. Vérification de leur signalisation et de leur fonctionnement.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction.</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour garantir la confidentialité.</p> <p>Existence d'un emplacement dédié à l'écriture, à proximité du point d'accueil.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 7.1 - Nous vous accueillons de manière adaptée à votre démarche et si cela est nécessaire nous mettons en place un GFA.</li> <li>➤ 7.2 - Nous prévoyons une organisation de l'accueil en cas de forte affluence tendant à limiter votre temps d'attente.</li> <li>➤ 7.3 - En cas d'affluence exceptionnelle, nous vous informons des mesures prises pour réduire vos délais d'attente.</li> </ul>	<p>Vérification, le cas échéant, de l'existence du manuel d'utilisation du gestionnaire de file d'attente et de la formation des agents à son utilisation.</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> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une procédure permettant de gérer les pics d'affluence et d'informer le public.</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.</p>

## TELEPHONIE

L'accueil téléphonique et le renseignement personnalisé sont organisés et les missions et transferts sont partagés entre le SVI, les agents d'accueil du standard de la manière la plus transparente possible pour l'utilisateur sans rupture de service.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8.1 - Les préfectures peuvent avoir recours à un Serveur Vocal Interactif. Il fonctionne en complément du standard téléphonique de la préfecture ou du SART, qui assure l'accueil téléphonique général. Le SVI (s'il en existe un) continue de vous renseigner en dehors des heures ouvrées.</li> </ul>	<p>Vérification de la communication du numéro du serveur vocal interactif sur le site internet.</p> <p>Vérification de la présence et de l'application du guide de l'accueil.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8.2 - Il vous renseigne sans transfert sur les horaires ou bien sur la prise de rendez-vous ainsi que sur les modalités d'accès en préfecture et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche.</li> <li>➤ 8.3 - Il vous incite également à consulter les sites internet officiels avant tout déplacement en préfecture et à consulter la rubrique relative aux démarches pour vous aider dans la constitution de votre dossier.</li> <li>➤ 8.4 - Votre recherche est simplifiée sur le SVI qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers.</li> <li>➤ 8.5 - Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.</li> </ul>	<p>Vérification de la réalisation d'appels mystère.</p> <p>Vérification de la diffusion des informations attendues.</p> <p>Vérification de la configuration du SVI. Vérification de l'actualisation des informations du SVI. Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés/ Existence d'une procédure de mise à jour. Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction ou examen des résultats des enquêtes mystère.</p> <p>Vérification de la réalisation d'appels mystère.</p>
<p><b>9. Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)</b></p>	<p>9.1 – Afin de vous guider dans vos démarches sur les titres (hors titres étrangers), la préfecture ou la sous-préfecture vous informe de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national.</p>	<p>Vérification de la communication du numéro du serveur vocal interactif national sur le site internet et de son affichage en préfecture et sous-préfecture, notamment à proximité des points numériques.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 10.1 - Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture (ou le SART quand il existe) peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service.</li>   <li>➤ 10.2 - Le standard reprend l'appel si votre interlocuteur ne répond pas. Si le transfert d'appel par le standard est techniquement impossible, l'agent vous indique le nom et les coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle).</li>   <li>➤ 10.3 - En dehors des heures ouvrées, un répondeur vous donne les horaires d'ouverture et vous oriente sur les sites internet officiels.</li>   <li>➤ 10.4 - En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes.</li>   <li>➤ 10.5 - Votre demande, si elle concerne une information générale peut être utilement réorientée sur les sites internet officiels.</li>   <li>➤ 10.6 - Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet le taux trimestriel d'appels aboutis. Ce délai est actualisé 4 fois par an.</li> </ul>	<p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction ou examen des résultats des enquêtes mystère portant sur le transfert d'appels.</p> <p>Examen du taux d'appels aboutis trimestriel au niveau général.</p> <p>Vérification de l'organisation mise en place.</p> <p>Vérification de la réalisation d'appels mystère.</p> <p>Vérification de la réalisation d'appels mystère.</p> <p>Examen des informations disponibles sur service-public.fr.</p> <p>Vérification de la réalisation d'appels mystère.</p> <p>Vérification de la formation des agents quant aux attitudes relationnelles et aux procédures d'accueil.</p> <p>Vérification de l'affichage dans les locaux et sur internet du taux d'appels aboutis trimestriel et de sa mise à jour.</p>



## SITES INTERNET

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 11.1 - Nous vous garantissons un accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale.</li> <li>➤ 11.2 - Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées.</li>   <li>➤ 11.3 - Nous mettons à votre disposition au moins un outil d'aide en ligne (par exemple : tutoriel, foire aux questions...).</li>   <li>➤ 11.4 - En cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès (changement d'horaires, notamment) nous mettons une alerte sur la page d'accueil du site internet permettant de vous informer immédiatement.</li>   <li>➤ 11.5 - En cas d'évènement important, nous vous assurons une information factuelle via notre site internet en moins d'une heure.</li>   <li>➤ 11.6 – En cas d'erreurs sur les pages du site internet, il est proposé à l'utilisateur de les signaler en utilisant le formulaire « contact » du site internet.</li> </ul>	<p>Examen du taux de connexions au site internet.</p> <p>Vérification de l'actualisation des données et informations. Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés. Révision semestrielle des contenus du site.</p> <p>Vérification de l'existence et du contenu des outils d'aide en ligne. Désignation de responsables dans le service communication.</p> <p>Existence d'une procédure de mise à jour.</p> <p>Vérification de la fiche de procédure.</p> <p>Vérification de l'existence du formulaire « contact » sur internet pour signaler les erreurs.</p>
<p><b>12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12.1 - Le site service-public.fr est le site de référence pour toutes les démarches administratives. Les fiches relatives à une démarche administrative qui sont présentées sur notre site internet et celui du ministère de l'intérieur sont issues du site service-public.fr via un co-marquage des données.</li> </ul>	<p>Vérification de la mise en œuvre des directives co-marquage par l'examen du contenu du site internet.</p> <p>Vérification de l'existence d'une fiche de procédure.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12.2 - Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche.</li> </ul>	<p>Identification d'un agent responsable du site internet désigné comme référent co-marquage et de correspondants « contribution co-marquage » dans chaque direction de la préfecture ou sous-préfecture.</p>
<p><b>13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 13.1 - Nous vous offrons la possibilité de télécharger ou d'obtenir en ligne tous les imprimés Cerfa et la liste des pièces justificatives pour toutes vos démarches administratives, y compris celles relatives à la délivrance des titres, via le lien service-public.fr.</li> <li>➤ 13.2 - Concernant au moins une démarche administrative, nous vous offrons la possibilité de compléter, quand cela est possible, votre dossier en ligne en mettant en place une adresse fonctionnelle spécifique (ex : polices administratives) qui vous permet de nous envoyer vos pièces justificatives de manière numérisée, à accuser réception de votre demande.</li> <li>➤ 13.3 - Nous mettons à votre disposition un module de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative afin de nous adapter à vos contraintes et limiter votre temps d'attente. Nous vous adressons un accusé réception destiné à vous informer de la prise en compte de votre rendez-vous.</li> </ul>	<p>Mise en œuvre des directives du co-marquage et de l'orientation vers service-public.fr. Présence de formulaires, CERFA et liste des pièces justificatives en ligne dans la rubrique « vos droits et démarches ». Vérification de la possibilité de télécharger les documents.</p> <p>Présence d'au moins une démarche en ligne.</p> <p>Examen de l'accessibilité de l'outil en ligne sur internet.</p> <p>Vérification qu'une prise de rendez-vous est proposée au moins pour une démarche. Examen de l'agenda des RDV pris avec les usagers et/ou les professionnels.</p>
<p><b>14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 14.1 – Nous vous informons de la mise à disposition des téléprocédures pour demander vos titres. Un lien vers le site internet de référence vous permettra de signaler, le cas échéant, les dysfonctionnements des téléprocédures.</li> </ul>	<p>Vérification du référencement des téléprocédures sur le site internet.</p> <p>Vérification de la possibilité de signaler sur le site internet de l'ANTS les dysfonctionnements des téléprocédures (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation de</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 14.2 - Nous vous informons de la mise à disposition des pré-demandes en ligne pour les cartes nationales d'identité et les passeports.</li> <li>➤ 14.3 - Nous vous informons de la mise à disposition des demandes en ligne pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation de véhicule.</li> <li>➤ 14.4 - Nous vous communiquons la liste des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour vos demandes de carte nationale d'identité et de passeport.</li> <li>➤ 14.5 - Nous vous communiquons l'adresse du site internet sur lequel vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre titre.</li> <li>➤ 14.6 - Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet les délais moyens trimestriels de traitement des titres. Ces délais sont actualisés 4 fois par an.</li> </ul>	<p>véhicule).</p> <p>Vérification sur le site internet des liens permettant l'accès aux pré-demandes en ligne pour les cartes nationales d'identité et les passeports.</p> <p>Vérification sur le site internet des liens permettant l'accès aux demandes en ligne pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation de véhicule.</p> <p>Vérification sur le site internet de la liste et/ou de la carte géolocalisant les mairies équipées.</p> <p>Vérification sur le site internet de l'existence du lien vers le site de référence pour suivre l'état d'avancement d'un titre.</p> <p>Vérification de l'affichage dans les locaux et sur le site internet des délais trimestriels de traitement des titres et de leur mise à jour.  Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports.  Délai moyen de traitement des demandes de CIV.  Délai moyen de traitement des demandes de permis de conduire.</p>
<p><b>15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 15.1 - Nous mettons à votre disposition un point numérique équipé d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner. Vous pourrez, si vous le souhaitez, être accompagné par un médiateur numérique pour réaliser vos démarches.</li> </ul>	<p>Vérification de la mise à disposition du point numérique et de son bon fonctionnement.  Examen du nombre d'utilisateurs connectés par jour.  Vérification de l'accompagnement par le médiateur numérique.  Attestation de formation ou feuille d'émargement de la formation ou attestation de tutorat du médiateur numérique.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 15.2 - Notre point numérique est accessible tous les jours ouvrés de l'accueil au public de la préfecture ou de la sous-préfecture.</li> <li>➤ 15.3 - Nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles saisies sur le point numérique.</li> </ul>	<p>Vérification de l'accessibilité du point numérique, et le cas échéant des horaires sur le site internet.</p> <p>Vérification de la signature de la charte de confidentialité par le médiateur numérique et par tout agent intervenant sur le point numérique.</p> <p>Vérification de la formalisation des règles de sécurité.</p> <p>Vérification de la liste des sites internet sécurisés accessibles sur le point numérique.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction le critère point numérique.</p>

## COURRIERS ET COURRIELS

Les demandes concernées sont des **demandes d'information générale**. Les demandes d'état d'avancement d'un titre ou d'un dossier ne sont pas concernées. Il est répondu aux sollicitations par courrier ou par courriel si l'adresse de l'utilisateur est identifiée et dans le respect de la réglementation en vigueur. Les courriels sont compris comme étant des sollicitations par messagerie ou bien suite à une demande via le formulaire « contact » du site internet. La traçabilité des courriers/courriels est assurée dans un outil commun et partagé pour s'assurer du respect des délais de réponse annoncés et maîtrisés aux demandes des usagers. Il sera possible de répondre par téléphone aux demandes d'information transmises par courrier et courriel, ces appels devront être tracés (date de l'appel, réponse indiquée de manière concise, etc.) et être rattachés facilement aux courriers et courriels concernés.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 16.1 - Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégient une mise en page facilitant sa lisibilité. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée. La clarté de la réponse</li> </ul>	<p>Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles.</p> <p>➤ 16.2 - Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes :</p> <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) ; un lien renvoyant sur les jours et heures d'accueil du public.</li> </ul> <p>➤ 16.3 - Tous les courriels issus du service comportent une signature nominative (prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire).</p> <p><i>L'anonymat ou l'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></p>	<p>Vérification de la présence des mentions minimales dans le modèle de courrier type et dans un échantillon de courriers envoyés aux usagers.</p> <p>Vérification de la présentation pour avis des courriers type dans les comptes rendus du comité local d'usagers.</p> <p>Vérification du contenu de la signature dans un échantillon de courriels de réponse.</p> <p>Vérification de la présentation pour avis des courriels type dans les comptes rendus du comité local d'usagers.</p>
<p><b>17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé</b></p> <p><i>Dispositif transitoire pour 2019 : maintien du délai de réponse aux courriers de demande d'information de 15 jours ouvrés</i></p>	<p>➤ <b>17.1 - Concernant les courriers :</b></p> <p>Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'informations dans un délai maximum de 15 jours ouvrés (10 jours à compter de 2020), 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 par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.</li> </ul> <p>Si la demande est incomplète, le service demande à l'utilisateur les renseignements complémentaires. Dès</p>	<p>Examen du délai moyen de réponse aux courriers de demande d'informations.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>A compter de 2020 : 10 jours ouvrés</b></p>	<p>réception des informations manquantes, un nouveau délai de 15 jours ouvrés (10 jours à compter de 2020) s'applique.</p> <p>Le délai s'apprécie à partir de la date de réception par l'administration.</p> <p>➤ <b>17.2 - Concernant les courriels :</b>  Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète :  - soit par une réponse sur le fond,  - soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.</p> <p>Si la demande est incomplète, le service demande à l'utilisateur les renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 5 jours ouvrés s'applique.</p> <p>Le délai s'apprécie à partir de la date de réception du courriel.</p> <p>➤ 17.3 - Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel.</p> <p>L'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.</p> <p>En cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.</p>	<p>Examen du taux de réponses des courriels transmises dans les délais fixés.</p> <p>Examen du délai moyen de réponse aux courriels de demande d'informations.</p> <p>Examen de la réalisation de mails mystère afin de vérifier l'envoi systématique d'accusé de réception électronique à toute demande par courriel.</p> <p>Vérification par échantillonnage de la présence de l'adresse électronique sur les documents communiqués par le service.</p> <p>Vérification d'un échantillon de courriels indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel les messages ont été orientés.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>Le message de l'utilisateur peut donner lieu à une réponse par courrier ; un courriel l'informe alors, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi.</p> <p>En cas de demandes pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par courriel, l'utilisateur en est informé et est invité à renouveler sa demande par courrier.</p>	<p>Vérification d'un échantillon de courriels informant les usagers de l'envoi de la réponse par voie postale et du délai d'envoi.</p> <p>Vérification d'un échantillon de courriels invitant les usagers à renouveler leur demande par courrier.</p>
<p><b>18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 18.1 - Nous contrôlons le respect des délais de nos courriers et courriels.</li> <li>➤ 18.2 - Pour assurer la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations, les courriers et courriels concernés reçus et émis sont suivis, de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier.</li> </ul>	<p>Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'informations éventuellement numérisés et vérification du respect des délais.</p> <p>Examen des modalités de suivi et d'archivage des courriers/courriels concernés.</p>

## RESEAUX SOCIAUX

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 19.1 - Nous assurons une publication régulière et réactive sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif.</li> </ul>	<p>Document formalisant les degrés de responsabilités des intervenants sur le réseau.</p> <p>Copies écran ou extraction statistique, selon la fréquence prévue par la charte interne et d'usage des réseaux sociaux.</p> <p>Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 19.2 - Pour être en interaction avec vous et cibler vos attentes, nous organisons une veille des comptes et des pages dont le contenu est jugé prioritaire.</li> <li>➤ 19.3 - En cas d'événement majeur, nous assurons l'information au grand public via les réseaux sociaux et notre site internet en moins d'une heure (communiqués de presse, publications de conseils, comportements à adopter).</li> </ul>	<p>Fiche de procédure relative à l'organisation de la veille.</p> <p>Fiche de procédure pour la connexion au back-office du site IDE et au(x) compte(s) réseaux sociaux de la préfecture.</p> <p>Comptes rendus d'exercices pour lesquels le volet « communication digitale » a été joué.</p> <p>Fiche listant les messages type comportementaux en fonction de la nature de la crise et au moins pour les premières heures de la crise.</p> <p>Liste des comptes utiles en fonction du type de crise.</p>
<p><b>20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 20.1 - Nous nous identifions comme comptes institutionnels de l'État pour éviter les usurpations d'identité et vous garantir l'accès à un compte sécurisé.</li> <li>➤ 20.2 - Nous vous garantissons la fiabilité et la réputation des contacts abonnés ou amis en sécurisant l'accès au(x) compte(s) et à son(leur) contenu(s), nous modérons nos pages conformément à la charte en vigueur.</li> </ul>	<p>Utilisation de la Marianne dans l'icône de profil.</p> <p>Utilisation de la sémantique commune à l'ensemble des comptes des préfectures :</p> <p>Nom du compte : Préfet de/du + nom du département  Nom d'utilisateur : Préfet + numéro du département  (Le non respect de cette sémantique devra être justifié et validé par la DICOM du MI).</p> <p>Description renseignée « compte officiel de la préfecture/des services de l'État de... » avec adresse et lien vers le site IDE. Présence de cette mention sur les pages.</p> <p>Respect de la Charte interne et d'usage des réseaux sociaux.</p> <p>Consultation de la charte de modération sur le site de la préfecture. Insertion dans la base documentaire.</p>



Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>Nous nous réservons le droit de ne pas approuver ou de supprimer sans préavis toute publication qui ne respecterait pas les règles de modération établies dans la charte.</p> <p>Nous nous réservons le droit de procéder au blocage temporaire ou permanent d'un utilisateur qui refuserait de façon répétée de respecter la charte de modération.</p> <p>➤ 20.3 - Nous évaluons notre stratégie éditoriale au moins une fois par an afin de répondre au mieux à vos attentes et intégrons les réseaux sociaux dans notre stratégie de communication.</p>	<p>La rédaction de la charte de modération pourra s'appuyer sur celle du ministère, qui sera mise à la disposition des préfetures sur l'intranet.</p> <p>Activation du « filtre à injures » lorsqu'il existe dans l'outil.</p> <p>Inscription des modalités de suppression ou d'expulsion dans la charte de modération et portées à la connaissance du public.</p> <p>Vérification du plan de communication.</p> <p>Observations et suggestions des membres du comité local des usagers.</p>

## MODULE METIER N°2 : DELIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ETRANGERS)

Le module traite de la délivrance comme du renouvellement. Il sera retenu par les préfetures et les sous-préfetures dotées d'un CERT.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 21.1 - Si votre dossier est incomplet, le service instructeur vous contacte pour vous demander la ou les pièces manquantes. Pour les cartes nationales d'identité et les passeports, le service instructeur informe la mairie chargée de vous contacter.</li> <li>➤ 21.2 - En cas d'incomplétude de votre dossier de certificat d'immatriculation de véhicule ou de permis de conduire, il est prévu d'envoyer les pièces justificatives de manière numérisée.</li> </ul>	<p>Vérification que la fonctionnalité existe dans les outils et est utilisée.</p> <p>Vérification que la fonctionnalité existe dans les outils et est utilisée.</p>
<p><b>22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 22.1 - Nous assurons un suivi de l'activité pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.</li> <li>➤ 22.2 - Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dégradation observée.</li> </ul>	<p>Vérification des tableaux de suivi des délais de traitement des titres.            Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports.            Délai moyen de traitement des demandes de CIV.            Délai moyen de traitement des demandes de permis de conduire.</p> <p>Vérification du plan d'amélioration (suivi des indicateurs et des résultats).</p>
<p><b>23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 23.1 - Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude.</li> <li>➤ 23.2 - Une cellule fraude est constituée.</li> </ul>	<p>Présence des attestations de formation ou des feuilles d'émargement des formations.            Vérification de l'existence et du suivi d'une procédure d'intégration des nouveaux arrivants.</p> <p>Identification de la cellule fraude dans</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>➤ 23.3 - Nous menons des actions de sensibilisation auprès des partenaires, au moins une fois par an.</p>	<p>l'organigramme du CERT ou dans l'organigramme de la préfecture.  Vérification de l'existence et de la diffusion du guide référent fraude.  Mise en place d'une fiche réflexe en cas de suspicion.  Examen du taux de dossiers de fraude documentaire CIV détectés par le CERT.  Examen du taux de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT.  Examen du taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT.</p> <p>Vérification de la réalisation de l'action de sensibilisation auprès des partenaires (Mairies notamment).</p>

## MODULE METIER 3 : DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS

Les engagements de service détaillés ci-dessous concernent :

- la carte de séjour temporaire, la carte de séjour pluriannuelle, le passeport talents, la carte de résident, la carte de retraités, les récépissés de cartes de séjour, l'autorisation provisoire de séjour, le visa long séjour valant titre de séjour (partie renouvellement) ;
- le titre d'identité républicain (TIR), le document de circulation pour étranger mineur (DCEM) ;
- les demandes d'asile et les demandes de naturalisation (sous réserve de l'exercice de ces missions par les préfetures).

Le module traite de la délivrance comme du renouvellement.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 24.1 - Un filtre consistant à un pré-accueil peut être mis en place pour réduire vos délais d'attente.</li> <li>➤ 24.2 - Le pré-accueil, s'il est mis en place, vérifie la complétude des dossiers et lorsque le dossier est incomplet informe l'utilisateur sur les éléments permettant de compléter son dossier (mise à disposition de la liste des pièces à fournir et du formulaire adapté).</li> </ul>	<p>Vérification de la mise à disposition des éléments permettant à l'utilisateur de compléter son dossier.</p>
<p><b>25. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 25.1 - Si votre dossier est incomplet, le service vous contacte par mail ou par courrier pour vous demander la ou les pièces manquantes.</li> <li>➤ 25.2 - Vous pouvez envoyer ces pièces justificatives, sauf s'il s'agit d'un document à fournir en original, sur la boîte électronique que le service vous communiquera.</li> </ul>	<p>Vérification par méthode d'échantillonnage des courriers et courriels demandant la ou les pièces manquantes.</p> <p>Vérification de l'existence de la boîte électronique.</p>
<p><b>26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 26.1 - Un dispositif de prise de rendez-vous en ligne vous est proposé pour au moins une démarche.</li> </ul>	<p>Le système de prise de rendez-vous est testé pour vérifier son bon fonctionnement.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 27.1 - Une interface Internet « Etranger » uniforme pour toutes les préfectures est disponible sur le site local.</li> <li>➤ 27.2 - Le téléchargement de listes de pièces et de formulaires permet à l'usager de préparer des démarches à distance.</li> <li>➤ 27.3 - Une information spécifique à la préfecture (horaires d'ouverture, périodes d'affluence, modalités de dépôt de dossier) est disponible.</li> </ul>	<p>L'interface peut être visitée sur le site de la préfecture ; les documentations proposées sont téléchargeables.</p> <p>Il n'existe pas d'interface locale concurrente de l'interface nationale : les seuls ajouts sont des informations spécifiques mais qui n'exigent pas de pièces supplémentaires par rapport à celles définies au plan national pour la complétude des dossiers.</p> <p>Vérification sur le site internet.</p> <p>Vérification sur le site internet.</p>
<p><b>28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 28.1 - Les agents et les encadrants disposent d'une formation adaptée.</li> <li>➤ 28.2 - Cette formation comprend au moins un module parmi les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) réglementation et application des étrangers,</li> <li>2) management de la relation à l'usager étranger,</li> <li>3) amélioration des processus.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Existence du plan de formation et de l'inscription des personnels visés à cette formation.</p> <p>Vérification de cette formation dans le délai de 12 mois après la prise de poste puis tous les quatre ans dans le cadre de la formation continue.</p>
<p><b>29. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 29.1 - Nous recueillons votre numéro de téléphone portable ou votre adresse mail lors du dépôt de votre dossier.</li> <li>➤ 29.2 - Nous vous prévenons par envoi automatique de SMS ou par courriel lorsque votre titre est disponible à nos guichets.</li> </ul>	<p>Examen des modalités de communication sur cette possibilité auprès des usagers.</p> <p>Examen du guide de procédure d'accueil du public mentionnant l'envoi de SMS ou de courriel pour prévenir de la mise à disposition d'un titre.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 29.3 - Nous vous indiquons le lieu exact et les horaires d'ouverture du guichet où vous pourrez retirer votre titre.</li> <li>➤ 29.4 - Nous vous indiquons le montant des droits à acquitter.</li> </ul>	Examen de la fiche de procédure concernant cette fonctionnalité.
<p><b>30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 30.1 - Nous mettons en place et organisons une procédure spécifique pour tenir compte des pics d'affluence au guichet (ex. : ajustement de la présence aux guichets, différenciation des flux).</li> <li>➤ 30.2 - Nous mettons en place en tant que de besoin 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 procédure pour gérer les pics d'affluence.</p> <p>Examen des modalités de garantie du maintien de l'ordre public pendant les pics d'affluence.</p>
<p><b>31. Nous nous adaptons à vos contraintes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 31.1 - La remise des TIR / DCEM, nécessitant la présence de l'étranger mineur tient compte des disponibilités liées aux rythmes scolaires.</li> <li>➤ 31.2 - Afin de limiter voire supprimer votre attente, un dispositif particulier est proposé pour le traitement des opérations courtes.</li> </ul>	<p>Vérification du fonctionnement de la remise de ces titres.</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'un dispositif particulier pour le traitement des opérations courtes (remise d'un titre par exemple).</p>
<p><b>32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 32.1 - Nous affichons dans les locaux et sur le site Internet les délais moyens de traitement des titres. Ces délais sont actualisés au moins 4 fois par an.</li> <li>➤ 32.2 - Nous mettons en place un plan d'amélioration en cas de dégradation observée.</li> </ul>	<p>Présence de l'affichage dans les locaux et sur le site internet des délais moyens de traitement pour la délivrance des titres de séjour et des mises à jour.</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi d'un plan d'amélioration le cas échéant.</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 33.1 - Nos agents sont sensibilisés et formés régulièrement à la lutte contre la fraude.</li>   <li>➤ 33.2 - Un référent fraude est désigné. Il s'assure de la prise en compte de cette mission par tous les services de délivrance de titres.</li>   <li>➤ 33.3 - Nous menons des actions de sensibilisation auprès des partenaires au moins une fois par an.</li> </ul>	<p>Présence des attestations de formation ou des feuilles d'émargement des formations. Vérification de l'existence et du suivi d'une procédure d'intégration des nouveaux arrivants. Liste des matériels à disposition.</p> <p>Présence de la fiche de poste du référent fraude. Vérification de l'existence et de la diffusion du guide référent fraude. Mise en place d'une fiche réflexe en cas de suspicion. Examen du taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfetures.</p> <p>Vérification de la réalisation de l'action de sensibilisation auprès des partenaires (exemples : mairies, universités, CAF, pôle emploi, CPAM...).</p>

## MODULE METIER N° 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS 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, compte administratif et délibérations afférentes) ;
- assistance, conseil et expertise juridique pour les élus, dans l'exercice de leurs différentes fonctions.

Les relations avec les collectivités territoriales touchent essentiellement les élus des communes, des groupements de communes et du département.

Une enquête de satisfaction peut être menée, auprès des élus, pour évaluer l'ensemble des engagements de service de ce module.

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité</b></p>	<p>➤ 34.1 - 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le retrait de l'acte,</li> <li>• ou la modification de l'acte,</li> <li>• ou une simple observation pour l'avenir.</li> </ul> <p>➤ 34.2 - Préalablement à la transmission d'une lettre d'observations demandant la modification ou le retrait d'un acte, nous en informons systématiquement l' élu ou son principal collaborateur.</p> <p>➤ 34.3 - Chaque année, nous portons à la connaissance des collectivités territoriales les recommandations synthétisant les observations de l'année écoulée, et leur rappelons le cas échéant la liste des actes transmissibles.</p>	<p>Vérification que les lettres 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, ou</li> <li>- proposent une simple lettre d'observations.</li> </ul> <p>Si le canal téléphonique est utilisé, vérification des mentions (jour de l'appel et identification de l' élu ou de son remplaçant) sur la copie des lettres d'observations demandant modification ou retrait de l'acte. Si le canal courriel est utilisé, vérification du mail.</p> <p>Existence de la synthèse annuelle des observations. Présence de la liste des collectivités locales auxquelles la liste doit être diffusée. Examen du support de diffusion aux collectivités locales utilisé par la préfecture ou sous-préfecture.</p>



Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire</b></p>	<p>Cet engagement concerne les 4 cas de contrôle formel budgétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• date d'adoption du budget,</li> <li>• équilibre réel du budget,</li> <li>• arrêté des comptes et déficit du compte administratif,</li> <li>• inscription et mandatement d'office des dépenses obligatoires.</li> </ul> <p>➤ 35.1 - Lorsqu'une irrégularité est constatée, nous informons systématiquement l'élu avant transmission de la lettre l'informant de la saisine de la CRC.</p>	<p>Si le canal téléphonique est utilisé, vérification des mentions (jour de l'appel et identification de l'élu) sur la copie des lettres de saisine de la CRC. Si le canal courriel est utilisé, vérification du mail.</p>
<p><b>36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé</b></p>	<p><b>Concernant les courriers :</b></p> <p>➤ 36.1 - Nous nous engageons à répondre à vos courriers de demande d'information ou de conseil sous 15 jours ouvrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit par une réponse sur le fond,</li> <li>• soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.</li> </ul> <p><b>Concernant les courriels :</b></p> <p>➤ 36.2 - Nous désignons les personnes habilitées à valider les réponses.</p> <p>➤ 36.3 - Nous créons à cet effet une boîte fonctionnelle dédiée.</p> <p>➤ 36.4 - Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'information ou de conseil sous 5 jours ouvrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit par une réponse sur le fond,</li> <li>• soit par une réponse indiquant le délai prévisionnel</li> </ul>	<p>Examen du tableau de suivi des demandes. Examen à partir des courriers de demande et des réponses apportées, du respect du délai de 15 jours ouvrés. Examen du taux de réponses transmises sous 15 jours ouvrés. Vérification du respect des nouveaux délais annoncés.</p> <p>Présence de la liste des personnes habilitées. Examen de la fiche de procédure.</p> <p>Existence d'une boîte mail dédiée aux demandes de conseils ou d'information des collectivités territoriales.</p> <p>Examen du tableau de suivi des demandes. Vérification, à partir des demandes et des réponses apportées, du respect du délai de 5 jours ouvrés. Examen du taux de réponses transmises sous 5</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	d'attente pour l'obtention d'une réponse sur le fond.	jours ouvrés. Vérification du respect des nouveaux délais annoncés.
<b>37. Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande</b>	<p>➤ 37.1 - Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous est proposée à l'élu ou au cadre territorial dans les 10 jours ouvrés qui suivent, sauf indisponibilité du demandeur sur la période (le délai des 10 jours court à compter de la proposition de rendez-vous par la préfecture).</p> <p>➤ 37.2 - L'élu ou le cadre territorial est reçu par un membre du corps préfectoral ou le cadre qu'il désigne.</p>	<p>Vérification, à partir du tableau de suivi des rendez-vous et des courriers/courriels de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours ouvrés et de 10 jours ouvrés (le périmètre sera laissé à l'appréciation des sites).</p> <p>Examen du taux de fixation de rendez-vous dans les 4 jours ouvrés.</p> <p>Examen du taux de rendez-vous fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf indisponibilité du demandeur sur la période).</p> <p>Vérification de l'indication dans le tableau de suivi des rendez-vous du nom et de la fonction de la personne qui est reçue et de celle qui reçoit.</p>

## MODULE METIER 5 : POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ

Ce module comprend uniquement les missions de délivrance d'une autorisation pour une activité réglementée, à caractère individuel ou collectif, professionnel ou de loisirs, en lien avec la sécurité :

- épreuves sportives,
- détention et port d'armes,
- agréments professionnels (gardes particuliers et policiers municipaux),
- débits de boisson (transfert uniquement),
- vidéo-protection.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>38. Une information sur le traitement de votre demande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 38.1 - Nous confirmons la date de réception de votre demande et son délai moyen de traitement, par un courrier type ou courriel, si vous avez précisé votre adresse électronique, qui indique également les coordonnées du service.</li> <li>➤ 38.2 - Si la demande est incomplète, nous contactons l'usager dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de sa demande. Nous établissons une liste des pièces manquantes ou à corriger.</li> <li>➤ 38.3 - Nous traitons vos demandes dans un délai annoncé et respecté, fixé localement par la préfecture, selon la réglementation de police administrative en vigueur.</li> </ul>	<p>Vérification de la présence des courriers/courriels d'accusé de réception et que ceux-ci précisent le délai moyen de traitement et indiquent les coordonnées du service.</p> <p>Examen du taux de traitement dans les délais annoncés et vérification qu'il est conforme à l'objectif local fixé.</p> <p>Vérification du respect du délai de 10 jours ouvrés et de communication de la liste des pièces à fournir.</p> <p>Examen du taux d'information dans les 10 jours ouvrés.</p> <p>Vérification à partir des demandes, des accusés de réception et des réponses du respect du délai annoncé.</p>
<p><b>39. Nous mettons à votre disposition, le cas échéant, des téléprocédures</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 39.1 - Nous mettons un lien sur notre site internet vous permettant d'avoir accès aux téléprocédures.</li> <li>➤ 39.2 - Si la demande est incomplète, nous contactons l'usager à partir de la téléprocédure dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de sa demande. Nous établissons une liste des pièces manquantes ou à corriger.</li> </ul>	<p>Vérification du lien sur le site internet.</p> <p>Examen du taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier.</p> <p>Vérification, à partir des demandes et des messages du service, du respect du délai de 10 jours ouvrés</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		ainsi que de la communication de la liste des pièces manquantes ou à corriger.
<b>40. Un rendez-vous peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande</b>	<p>➤ 40.1 - Dans un délai de 4 jours ouvrés à réception de la demande, une date de rendez-vous peut vous être proposée dans les 10 jours ouvrés qui suivent, sauf indisponibilité du demandeur sur la période (le délai des 10 jours court à compter de la proposition de rendez-vous par la préfecture).</p>	<p>Vérification de confirmation des rendez-vous, du respect des délais de 4 jours et 10 jours ouvrés.</p> <p>Examen du taux de fixation de rendez-vous dans les 4 jours ouvrés.</p> <p>Examen du taux de rendez-vous fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf indisponibilité du demandeur sur la période).</p>

## MODULE METIER N° 6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

Le développement de la mission de coordination territoriale des politiques publiques est une réponse aux évolutions induites par la réforme territoriale. Cette mission est réalisée en général par le service ou la direction de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial créé au sein des préfectures en lien étroit avec les sous-préfectures d'arrondissement.

Ces services coordonnent les politiques publiques en lien avec les services de l'Etat et les acteurs locaux (opérateurs de l'Etat, collectivités territoriales et leurs établissements, organismes sociaux et économiques, monde associatif) en termes d'ingénierie territoriale pour le montage de projets.

Ils animent et mettent en œuvre également les politiques publiques interministérielles suivantes :

- économie et emploi,
- aménagement du territoire, environnement,
- cohésion sociale,
- politique de la ville.

Une enquête de satisfaction, peut être menée, auprès des porteurs de projets, pour évaluer les engagements de service de ce module.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthodes de contrôle et éléments de preuve
<p><b>41. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 41.1 - Nous vous orientons dans vos démarches.</li> <li>➤ 41.2 - Nous désignons un référent pour votre projet, destiné à assurer le suivi du dossier.</li> <li>➤ 41.3 - Nous nous engageons à organiser une réunion de lancement avec les services de l'Etat compétents.</li> <li>➤ 41.4 - Nous vous accompagnons en appui à la constitution du dossier destiné au service instructeur, et nous vous informons de son état d'avancement.</li> </ul>	<p>Entretien avec le personnel afin de vérifier les modalités d'information.</p> <p>Vérification du nom du référent désigné dans les courriers.</p> <p>Vérification à partir des comptes-rendus de réunions de la présence du référent ou de son suppléant aux réunions impliquant les acteurs de l'Etat.</p> <p>Nombre de réunions de lancement.</p> <p>Comptes rendus des réunions indiquant les services de l'Etat compétents présents.</p> <p>Entretien avec le personnel afin de vérifier les modalités d'accompagnement.</p> <p>Examen des courriers/courriels d'avancement</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthodes de contrôle et éléments de preuve
		transmis.
<b>42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 42.1 - Nous vous informons sur la réglementation et sur la procédure applicables par courriel et sur internet.</li> <li>➤ 42.2 - Nous vous communiquons la liste des pièces exigibles pour que votre dossier soit complet par courriel et sur internet.</li> </ul>	<p>Vérification de la présence sur le site internet de la réglementation et de la procédure applicable ainsi que des textes de référence.</p> <p>Vérification de la présence sur le site internet de la liste des pièces à fournir.</p>
<b>43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 43.1 - Nous facilitons la diffusion de l'information s'agissant des risques et des enjeux environnementaux.</li> </ul>	<p>Présence sur le site internet des informations sur les risques et enjeux environnementaux départementaux.</p>
<b>44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 44.1 - Nous participons aux réunions de suivi de l'emploi et de la formation.</li> <li>➤ 44.2 - Nous organisons ou co-organisons au moins un événement par an sur le thème de l'emploi.</li> </ul>	<p>Examen des comptes rendus des réunions de suivi de l'emploi et de la formation et/ou des documents de séances.</p> <p>Présence d'une communication sur les événements réalisés.</p> <p>Nombre d'événements organisés ou co-organisés.</p>
<b>45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 45.1 - Nos agents bénéficient d'au moins un module parmi les formations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ingénierie territoriale,</li> <li>• assistance à la conduite de projets,</li> <li>• conduite de projets,</li> <li>• prise de décision sur un projet public.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Attestation de formation ou feuille d'émargement de la formation dans le délai de 12 mois après la prise de poste puis tous les quatre ans dans le cadre de la formation continue.</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthodes de contrôle et éléments de preuve
<p><b>46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville</b></p> <p><b>(engagement optionnel)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 46.1 - Nous organisons ou nous participons à des réunions régulières de pilotage et de coordination avec les partenaires locaux (collectivités territoriales, associations de proximité, bailleurs sociaux) et en lien avec les DDI. Ces réunions ont pour objectif de définir des plans d'action et de suivre les objectifs associés.</li> <li>➤ 46.2 - Nous réunissons les membres des conseils citoyens et les adultes relais au moins une fois par an.</li> <li>➤ 46.3 - Nous mettons un lien sur notre site internet vous permettant d'avoir accès au portail de demande de subventions. Cet outil vous permet notamment de disposer de la liste des pièces exigibles, d'obtenir la preuve de dépôt du Cerfa ainsi que l'attestation de recevabilité de votre dossier.</li> <li>➤ 46.4 - Les délégués du préfet sont les interlocuteurs des acteurs locaux (collectivités, associations, bailleurs sociaux, chefs de projets locaux...).</li> </ul>	<p>Examen des comptes rendus de réunions avec les partenaires locaux.</p> <p>Examen des comptes rendus de ces réunions.</p> <p>Vérification du lien sur le site internet.</p> <p>Vérification des fiches de poste des délégués du préfet.</p>

## MODULE METIER N° 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR

La préparation et la gestion de crises sont une mission essentielle et complexe assurée normalement au sein d'une direction ou d'un service des sécurités sous l'autorité du directeur de cabinet.

Cette mission consiste en :

- la prévention des risques par l'information sur les risques majeurs dans le département et la participation à l'élaboration des plans de prévention des risques,
- la préparation à la gestion des événements majeurs par l'animation d'un réseau d'acteurs impliqués dans la gestion des crises, l'élaboration des plans du dispositif ORSEC ou pirate, la réalisation d'exercices impliquant l'ensemble des services de l'État dans le département, la préparation matérielle,
- le fonctionnement du centre opérationnel départemental (COD),
- la « gestion de crise » lors d'un événement majeur,
- l'élaboration de retours d'expérience à l'issue des événements ou des exercices.

La communication d'urgence est un élément essentiel pour la gestion des situations d'urgences. Elle est pilotée par le service de communication du préfet appuyée le cas échéant par les cellules communication des autres services placés sous l'autorité du préfet avec les services du directeur de cabinet.

**Évènement majeur** : tout évènement nécessitant l'activation du COD ; l'urgence de la situation est jugée avérée lorsque le préfet décide de prendre la direction des opérations au regard des enjeux en termes d'ordre public.

L'activation du COD enregistrée dans SYNERGI (portail ORSEC), sur décision préfectorale, constitue le point de départ « temps 0 » du délai d'une heure exigé par les engagements pour l'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle ou du numéro CIAV en cas d'attentat.

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

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h</b>	<p>➤ 47.1 - En cas d'évènement 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 désigné par le préfet.</p> <p>➤ 47.2 - Par la suite, il est fait appel à la cellule de communication d'urgence constituée des chargés de communication de la préfecture et des agents inscrits sur</p>	<p>Vérification de l'existence et de la connaissance d'une fiche procédure et le cas échéant vérification de sa mise en œuvre. Présence du planning des astreintes.</p> <p>Présence de la liste des agents ayant reçu une formation spécifique. Présence des attestations de formation ou des</p>



Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	une liste de rappel, qui ont reçu une formation spécifique préalable à la communication d'urgence.	feuilles d'émargement des formations. Examen du nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle. Examen des résultats d'exercice.
<p><b>48. En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 48.1- Nous contactons, par tout système adapté (appel direct ou système d'automate d'appels) les élus locaux concernés par l'événement majeur.</li> <li>➤ 48.2 - Nous avons constitué un vivier d'interlocuteurs chargés d'organiser les contacts avec la presse.</li> <li>➤ 48.3 - La cellule en charge de la communication d'urgence prépare une communication presse donnant les premiers éléments factuels et/ou fixant un premier rendez-vous avec les médias.</li> <li>➤ 48.4 - Nous publions sur les comptes Facebook et/ou Twitter, le portail Internet des services de l'Etat et l'application mobile lorsqu'elle existe, les premiers éléments factuels à destination du grand public et les communiqués de presse.</li> </ul>	<p>Existence d'un annuaire opérationnel des élus locaux. Examen du délai d'information des élus en temps de crise.</p> <p>Vérification de l'identification du vivier d'interlocuteurs dédiés.</p> <p>Existence d'un kit de communication de crise (fiches réflexes avec détails d'utilisation des outils et de l'annuaire. Pour chaque risque identifié dans le département avoir des communiqués de presse et des posts prêts à publier ainsi que des infographies prêtes à publier dans les formats Facebook et/ou Twitter et IDE).</p> <p>Existence de conventions avec « <i>Radio – France</i> » et d'autres radios et télévisions.</p> <p>Présence du planning des points de RDV (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 communiqués et conférence de presse des points de rendez-vous.</p> <p>Présence sur les comptes Facebook et/ou Twitter d'informations grand public et de communiqués de presse (copie écran). Présence sur le site internet d'informations grand public et de communiqués de presse (copie écran).</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 48.5 - L'information que nous délivrons concerne notamment et en fonction de l'événement majeur : les conseils de comportement à tenir, l'évolution de l'événement, les informations en termes de prévention, la protection ou l'évacuation de la population, les mesures mises en œuvre et les actions menées, autant que faire se peut l'annonce prévisible du retour à la normale.</li> </ul>	<p>Examen du contenu communiqué de presse et information grand public. Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une fiche de procédure de la gestion de l'information.</p>
<p><b>49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 49.1 - Dans le cadre de la politique d'exercice, nous nous engageons à tester le volet communication aussi souvent que possible notamment pour les exercices d'ampleur (SATER, nucléaire, attentat...).</li> <li>➤ 49.2 - Nous nous engageons à réaliser une pression médiatique simulée dans le cadre des exercices d'ampleur.</li> <li>➤ 49.3 - Dans le cadre des exercices menés, nous nous engageons à activer régulièrement la CIP.</li> </ul>	<p>Présence de communiqués de presse d'exercice.</p> <p>Retour d'expériences (RETEX) de ces exercices avec un volet communication dédié. Vérification du suivi des préconisations inscrites dans le tableau des actions à entreprendre, qui conclut le RETEX.</p> <p>Examen des bilans et comptes rendus d'exercice. Examen du nombre d'exercices réalisés.</p>
<p><b>50. En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 50.1 - En cas de besoin, nous prenons les dispositions nécessaires pour la mise en place à destination du grand public d'un numéro unique, sur instruction du préfet ou son représentant. Ce numéro et le délai d'activation sont communiqués à l'ensemble des médias, sur internet et par téléphone.</li> <li>➤ 50.2 - 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</li> </ul>	<p>Vérification de la présence et du respect d'une procédure. Examen des résultats d'exercice. Vérification du taux d'activation de la CIP dans les délais (le délai court une heure après l'activation du NU décidée par le préfet ou son représentant et inscrite dans SYNERGI).</p> <p>Présence des attestations de formation initiale ou des feuilles d'émargement des formations initiales. Présence des attestations de formation ou des feuilles d'émargement des formations de</p>

Engagements de service	Déclinaison de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	consolidation annuelle et par une participation à au moins un exercice départemental avec activation de la CIP.	consolidation annuelle et des PV d'exercices. Présence de la liste des personnels formés.  Vérification des éléments de langage transmis à la CIP.

## MODULE METIER N°8 : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

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 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) : sécurité incendie (commissions de sécurité et leurs conséquences : autorisations et prescriptions de travaux, autorisations d'ouverture, fermetures administratives) et accessibilité (approbation d'agenda d'accessibilité programmée) ;
- objets trouvés ;
- sécurité/incendie dans les ateliers et entrepôts ;
- avis de sécurité sur la délivrance des permis de construire ;
- habilitations des opérateurs funéraires, dérogations aux délais d'inhumation et transports de corps à l'étranger ;
- fermetures pour défaut d'hygiène ;
- police sanitaire des animaux ;
- débits de boissons ;
- circulation stationnement et voirie ;
- périls d'immeubles hors habitation et locaux d'hébergement ;
- insécurité des équipements communs ;
- réglementation relative aux appareils de levage et de stockage sur les chantiers ;
- taxis ;
- voiture de tourisme avec chauffeur.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>51. Nous mettons à votre disposition une information et une documentation spécifique vous</b>	➤ 51.1 - Sur le site Internet de la préfecture de police, sont disponibles : - des informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées afin de vous orienter, - la procédure à suivre pour le dépôt d'une demande,	Présence sur le site Internet de la préfecture de police : - des informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées ;

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>permettant de constituer votre dossier, disponibles 24h/24h sur le site internet de la préfecture de police</b></p>	<p>d'une plainte ou d'un dossier et la liste des pièces nécessaires à son instruction,  - le téléchargement des formulaires de demande lorsqu'ils existent,  - des adresses courriels spécifiques aux polices administratives pour compléter cette information.</p> <p>➤ 51.2 - 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.</p>	<p>- la procédure pour le dépôt d'une demande, d'une plainte ou d'un dossier et la liste des pièces nécessaires ;  - de la possibilité de télécharger des formulaires de demande ;  - des adresses courriels spécifiques.</p> <p>Présence des courriels de demande et de réponse.  Examen du suivi des courriels.  Examen du taux de réponse dans les délais.  Existence et mise en œuvre d'une procédure de réponse aux courriels.</p> <p>Vérification de l'actualisation du site internet.  Vérification de l'existence et du suivi d'une procédure de mise à jour du site internet.  Examen du taux de mise à jour dans les délais.</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction et du taux de satisfaction sur le critère « informations et documentation disponible sur le site internet ».</p>
<p><b>52. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative</b></p>	<p>➤ 52.1 - Sur le site Internet de la préfecture de police, nous précisons les délais moyens de traitement de votre demande.</p> <p>➤ 52.2 - Dans 80 % des cas, nous traitons votre demande dans un délai annoncé et respecté, fixé localement, selon la police administrative.</p> <p>➤</p>	<p>Présence sur le site internet des délais moyens de traitement des demandes.</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi d'une procédure de traitement des demandes.  Examen du tableau de suivi de traitement des demandes.  Examen du taux de traitement dans les délais annoncés et vérification qu'il est de 80% minimum.  Vérification à partir d'un échantillon de courriers de demande et du registre du courrier du respect du délai annoncé.</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>➤ 52.3 - A réception de votre demande nous vous adressons un accusé de réception, rappelant le délai de traitement de votre demande.</li> <li>➤ 52.4 - Si votre dossier (hors dossiers d'aménagement, de sécurité incendie et d'accessibilité) est incomplet nous vous contactons (par courrier, courriel ou téléphone) dans un délai de 10 jours ouvrés maximum pour énumérer les pièces manquantes ou à corriger.</li> </ul>	<p>Vérification, dans un échantillon de courriers, de la présence des accusés de réception, rappelant le délai de traitement de la demande.</p> <p>Présence du tableau de suivi des demandes. Vérification à partir d'un échantillon de courriers/courriels et du registre des appels du respect du délai de 10 jours ouvrés et de communication de la liste des pièces manquantes ou à corriger. Examen du taux d'information dans les 10 jours ouvrés.</p>
<p><b>53. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 53.1 - 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>➤ 53.2 - 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>➤ 53.3 - Nous mettons en place des numéros de téléphone dédiés aux différentes polices administratives vous permettant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'obtenir un rendez-vous dans nos locaux,</li> <li>- d'obtenir des renseignements téléphoniques soit directement, soit en vous rappelant à une date et heure convenues avec vous.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Présence de la liste des référents par dossier et de la liste des dossiers par référent. Examen des modalités de suppléance le cas échéant. Présence des coordonnées du référent et éventuellement du suppléant, dans les courriers.</p> <p>Examen de la fiche de suivi des dossiers afin de vérifier les informations transmises. Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction sur le critère « suivi personnalisé du dossier ».</p> <p>Présence de la liste de numéros de téléphone dédiés aux différentes polices administratives. Examen du tableau de suivi des demandes par téléphone (RDV dans les locaux, RDV téléphonique ou rappel). Examen du planning des RDV. Examen du taux d'appels aboutis des numéros dédiés. Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction ou examen des résultats des enquêtes mystère sur le critère « accueil ».</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>54. Un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 54.1 - Les numéros dédiés pour chaque police administrative sont à la disposition du public et affichés sur le site internet.</li> <li>➤ 54.2 - Nous nous efforçons de répondre à l'ensemble des appels pendant les horaires d'ouverture de chaque bureau affichés sur le site internet.</li> <li>➤ 54.3 - A la prise de ligne, nous annonçons la formule d'accueil suivante : « nom du service, bonjour ».</li> <li>➤ 54.4 - 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>	<p>Présence de la liste des numéros dédiés dans les locaux et sur le site internet.</p> <p>Présence sur le site internet de l'horaire d'ouverture des bureaux. Examen des résultats des appels mystère.</p> <p>Examen de la réalisation d'appels mystère afin de vérifier l'utilisation de la formule « nom du service, bonjour ».</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction ou examen des résultats des enquêtes mystère sur le critère « accueil téléphonique dédié ». Vérification que ce taux est conforme à l'objectif fixé annuellement.</p> <p>Vérification de la définition et du suivi d'un plan d'amélioration, le cas échéant.</p>

## IV – PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE

La préfecture ou la 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 par les actions suivantes :

### 1- En pérennisant les acquis des démarches qualité dans la préfecture.

La pérennisation des démarches qualité passe par une implication forte des membres du corps préfectoral et une information régulière de l'ensemble des agents ainsi que des organisations représentatives des personnels dans les comités techniques.

L'importance des résultats acquis doit être soulignée notamment au moyen d'une communication interne dynamique et accessible à tous.

### 2- En s'appuyant sur le réseau des référents qualité des préfectures de la région pour coordonner, communiquer et évaluer la politique qualité dans chaque structure.

Le référent qualité, sous l'autorité du secrétaire général de la préfecture, assure l'animation et le pilotage de la politique qualité au sein de la préfecture et des sous-préfectures de son département. Il participe au pilotage et à la conduite des audits internes qui nécessitent au préalable une formation à la fonction d'auditeur.

Les référents qualité pourront être mobilisés par le responsable de BOP pour favoriser des audits croisés entre départements de la région.

### 3- Le pilotage régional doit être en appui pour les préfectures et les sous-préfectures.

Le niveau régional doit jouer un rôle de pilotage et d'impulsion de la qualité pour l'ensemble des sites et créer une synergie pour mieux identifier les besoins de l'utilisateur et mieux répondre à ses attentes.

Le travail en équipe des référents qualité des départements de la région doit permettre de croiser les points de vue, de mettre en exergue les bonnes pratiques et créer une émulation dans la promotion de la politique qualité, tant au sein des préfectures que des sous-préfectures.



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 définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de la politique qualité.</p> <p>La préfecture informe de manière proactive sur ses engagements : sur le site internet, à l'accueil sur les panneaux d'information comme sur des flyers et sur le SVI lorsqu'il est mis en place.</p> <p>La préfecture fait évoluer ses processus métiers pour que la qualité de service à l'utilisateur soit systématiquement prise en compte. Chaque service mettant en œuvre 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 œuvre de ces démarches et le suivi de ces responsabilités sont assurés par le comité de pilotage (COFIL) de la qualité, installé par le préfet ou le sous-préfet d'arrondissement 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 et des enquêtes mystère,</li> <li>- la gestion des auto-évaluations 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 des projets au COFIL et au comité technique de la préfecture.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence d'un organigramme. Vérification de l'existence de définitions de fonctions. Vérification sur l'organigramme de l'identification du responsable ou du service en charge de la démarche qualité. Examen des outils de communication existants.</p> <p>Vérification des organigrammes des services.</p> <p>Vérification de l'existence d'un COFIL. Examen de la formalisation de la composition du COFIL. Examen des comptes rendus du COFIL.</p> <p>Examen de la définition de fonction du responsable de la démarche qualité (fiche de poste, lettre de mission...).</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 III (colonne « Méthode de contrôle et éléments de preuve »), 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>L'organisation documentaire doit permettre un meilleur partage des connaissances, afin de mieux s'adapter aux besoins des usagers et disposer d'un meilleur suivi de l'activité et ainsi permettre l'adaptation de l'organisation.</p> <p>Les données de <a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a> ou <a href="http://demarches.interieur.gouv.fr">demarches.interieur.gouv.fr</a> doivent être utilisées au quotidien par les équipes en charge de la relation à l'utilisateur quel que soit le canal utilisé. La création de réponses type partagées dont la mise en forme automatisée doit contribuer à répondre dans les délais et réduire les temps d'attente des usagers.</p>	<p>Vérification de l'identification et de la gestion du système documentaire comprenant les documents de référence et les enregistrements.</p> <p>Vérification de l'existence de dispositions définies par écrit pour l'établissement, la diffusion et la mise à jour des documents.</p> <p>Vérification de l'existence de la liste des enregistrements et de la définition par écrit de leurs modalités de gestion.</p> <p>Vérification de l'existence d'un dossier partagé de réponses type accessible.</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.</p> <p>Maintenir et développer la compétence relationnelle des agents et des cadres en contact avec les usagers est essentiel pour améliorer la satisfaction de l'usager et le bien être des agents affectés sur ces missions. La formation est un préalable important à toute prise de poste. Elle doit être régulièrement actualisée et enrichie.</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>- l'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, l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique et services de délivrance des titres étrangers) ainsi que les cadres.</p> <p>La formation des auditeurs internes relève de la compétence du ministère de l'intérieur, qui en lien avec les régions, organisera des sessions de formation en fonction des besoins.</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 doit définir ce tutorat.</p>	<p>Examen des modalités d'identification annuelle des besoins en formation. Examen du plan d'amélioration. Vérification de la 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 action de tutorat enregistrée.</p> <p>Vérification, le cas échéant, de l'existence et du suivi d'une procédure de tutorat.</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>4. Implication des collaborateurs</b></p>	<p>Le service met en œuvre une organisation interne permettant aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements et de participer à la définition des pistes d'amélioration de la qualité de service.</p> <p>Cela peut se traduire notamment par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organisation de réunions régulières permettant aux agents de partager leurs retours d'expériences,</li> <li>- la mise en place d'une boîte fonctionnelle dédiée pour le retour des agents,</li> <li>- la formalisation et le suivi de plans d'action en réponse à ces retours,</li> <li>- la valorisation par l'encadrement des initiatives des agents permettant d'améliorer la qualité de service.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence d'une fiche de procédure.</p> <p>Vérification de convocation ou de compte rendu de réunions.</p> <p>Vérification de la diffusion du message relatif à la mise à disposition de la boîte fonctionnelle dédiée.</p> <p>Examen des plans d'action.</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>5. Comité des usagers</b></p>	<p>Un comité des usagers est mis en place à l'initiative de la préfecture ou de la sous-préfecture candidate à la labellisation.</p> <p>Le comité des usagers est composé de représentants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'associations de consommateurs,</li> <li>- et/ou d'associations des usagers,</li> <li>- ou 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 ou de la sous-préfecture.</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 et enquêtes mystère),</li> <li>- présentation des réclamations et des plans d'action,</li> <li>- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers,</li> <li>- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture ou de la sous-préfecture, le cas échéant.</li> </ul> <p>Le compte rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet de la structure concernée.</p>	<p>Vérification de l'existence d'un comité des usagers global ou de comités spécifiques par module.</p> <p>Vérification de la composition du/des comité(s) devant représenter l'ensemble des parties prenantes.</p> <p>Examen des comptes rendus des réunions a minima annuelles pour vérifier les sujets traités.</p> <p>Vérification des modalités de diffusion du compte rendu aux participants.</p> <p>Vérification de la présence d'une information sur le site Internet.</p>

## V – DEMARCHE DE LABELLISATION

Le Ministère accompagne les préfetures et sous-préfetures dans leur démarche qualité à travers des actions de sensibilisation, de formation et d'animation des préfets et sous-préfets, des cadres et agents. Cet accompagnement permet de préparer la réalisation des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystère, des audits internes réalisés par un auditeur interne et des audits externes de labellisation réalisés par un organisme certificateur indépendant dans le respect du code des marchés publics. L'objectif de cette démarche est d'obtenir la délivrance du nouveau label qualité valable 3 ans.

Les audits internes sont demandés par la préfecture auprès de la préfecture de région 2 mois avant l'audit externe réalisé par l'organisme certificateur.

La démarche de labellisation consiste à :

- définir les engagements de service que les préfetures et sous-préfetures prendront vis à vis de leurs usagers,
- procéder à des mesures de la satisfaction des usagers et à des enquêtes mystère ainsi qu'à des autoévaluations annuelles,
- procéder à des audits internes 2 mois avant les audits externes (initial, passage, suivi ou renouvellement) par des auditeurs internes,
- faire labelliser le respect des engagements par un audit tierce partie.

Le nouveau référentiel qualité permet aux préfetures et sous-préfetures de s'inscrire durablement dans une démarche « qualité », d'assimiler la culture de 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'utilisateur les efforts entrepris par les services concernés,
- améliorer la satisfaction des usagers des services de l'Etat,
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

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

- fixer le périmètre de labellisation,
- nommer un référent qualité, qui sera formé par la DMAT/SDAT et la DRH/SDRF,
- constituer 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 le comité local des usagers,
- former les agents concernés,
- réaliser un audit interne ou une auto-évaluation, mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires le cas échéant,
- se faire auditer par l'organisme certificateur.

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>1- Bilans annuels</b>	<p>Un bilan est réalisé une fois par an.</p> <p>Le comité en charge du bilan réunit le préfet (ou son représentant), 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, des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystère, des réclamations, des besoins en formation et de l'auto-évaluation ou de l'audit interne.</li> <li>- d'élaborer des plans d'améliorations qui fixent les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés ; ces plans sont 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. Il est présenté au comité technique de la préfecture.</p>	<p>Vérification de la réalisation d'un bilan.</p> <p>Vérification de la présence des personnes concernées aux réunions de bilan.</p> <p>Vérification de l'existence d'un compte rendu de bilan annuel et des points abordés au cours de celui-ci.</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi de plans d'améliorations issu de la réunion de bilan annuel.</p> <p>Examen des modalités d'information du personnel concerné.</p> <p>Vérification dans l'ordre du jour du comité technique de la préfecture, de la présentation du compte rendu de bilan annuel.</p>

DISPOSITION D'ORGANISATION	Détail de la disposition ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p><b>2- Audits internes ou auto-évaluations (réalisés 2 mois avant les audits externes)</b></p>	<p>La préfecture ou la sous-préfecture organise et réalise un audit interne ou une auto-évaluation 2 mois avant les audits externes (initial, passage, suivi ou renouvellement).</p> <p>L'audit interne ou l'auto-évaluation permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de vérifier le respect des exigences de qualité,</li> <li>- de vérifier les dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel,</li> <li>- de vérifier la bonne application des plans d'action.</li> </ul> <p>Les audits internes et auto-évaluations donnent lieu à des rapports, les écarts relevés font l'objet d'un plan d'action, mis en œuvre et suivi par le responsable de la démarche qualité de service et le directeur du service concerné.</p> <p>Les audits internes sont sollicités auprès de la préfecture de région qui mandatera un auditeur parmi son vivier.</p> <p>Les rapports d'audit interne et d'auto-évaluation sont communiqués à la DMAT et à la préfecture de région.</p> <p>La méthodologie utilisée pour réaliser l'audit interne est identique à celle de l'audit externe.</p>	<p>Vérification du rapport d'audit interne ou de la grille de l'auto-évaluation renseignée.</p> <p>Vérification, le cas échéant, de la mise en œuvre et du suivi d'un plan d'actions par le responsable de la démarche qualité de service et le directeur du service concerné.</p> <p>Examen du rapport d'audit interne ou d'auto-évaluation.</p> <p>Dans le cas d'auditeurs du réseau interne, vérification de l'attestation de la formation ou de la feuille d'émargement de la formation des auditeurs missionnés.</p>
<p><b>3- Audits externes</b></p>	<p>Il s'agit d'un audit réalisé par un organisme extérieur à l'administration.</p> <p>Les audits externes sont sollicités 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>- audit à distance en amont de l'audit sur site (enquêtes mystère),</li> <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>	



## VI – INDICATEURS

Le suivi des indicateurs de pilotage constitue une aide pour les services car l'analyse des données permet de prendre les mesures correctives nécessaires.

Les indicateurs du programme transparence de l'action publique 2022 (AP2022) sont des indicateurs d'affichage et ont une fréquence trimestrielle.

### **MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS**

#### **Engagement 1 :**

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

#### **Engagement 2 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère [sauf canal physique]) : courtoisie, disponibilité, prise en compte des personnes en situation de handicap, prise en compte des personnes en difficulté, langage compréhensible

#### **Engagement 3 :**

Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés. A partir de 2020, ce délai sera de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier ou si le dépôt est dans l'urne.

Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations

Taux de satisfaction associés à chaque critère : enquête de satisfaction usagers et enquêtes mystère (sauf critères du canal physique pour les enquêtes mystère)

#### **Engagement 5 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : orientation des usagers, signalétique

#### **Engagement 6 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : services disponibles, confort de l'accueil

#### **Engagement 7 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : délai d'attente

#### **Engagement 8 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère) : accueil téléphonique

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

#### **Engagement 10 :**

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère) : accueil téléphonique, transfert d'appels

Taux d'appels aboutis au niveau général (Indigo et AP2022)

**Engagement 11 :**

Taux de connexions au site internet (Indigo)

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

**Engagement 14 :**

Délai moyen trimestriel de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports (AP2022)

Délai moyen trimestriel de traitement des demandes de CIV (AP2022)

Délai moyen trimestriel de traitement des demandes de permis de conduire (AP2022)

**Engagement 15 :**

Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour

Taux de satisfaction sur le critère « point numérique » (enquête de satisfaction usagers)

**Engagement 17 :**

Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier

Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel

**Engagement 19 :**

Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux

**MODULE 2 : DELIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ETRANGERS)****Engagement 22 :**

Délai moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports (indigo)

Délai moyen mensuel de traitement des demandes de CIV (indigo)

Délai moyen mensuel de traitement des demandes de permis de conduire (indigo)

**Engagement 23 :**

Taux de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT (indigo)

Taux de dossiers de fraude documentaire CIV détectés par le CERT (indigo)

Taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT (indigo)

**MODULE 3 : DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS****Engagement 32 :**

Délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour (indigo)

Délai de traitement des demandes de renouvellement de séjour (indigo)

**Engagement 33 :**

Taux de dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures (indigo)

## **MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES**

### **Engagement 36:**

Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil

Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil

### **Engagement 37 :**

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)

Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (élu ou cadre territorial)

## **MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES LIEES A LA SECURITE**

### **Engagement 38 :**

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

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés

### **Engagement 39 :**

Taux d'information dans les 10 jours ouvrés en cas d'incomplétude du dossier

### **Engagement 40 :**

Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)

Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés (usager demandant une autorisation)

## **MODULE 6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES**

### **Engagement 41:**

Nombre de réunions de lancement

### **Engagement 44 :**

Nombre d'événements organisés ou co-organisés

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

### **Engagement 47 :**

Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle

### **Engagement 48 :**

Délai d'information des élus en temps de crise

### **Engagement 49 :**

Nombre d'exercices réalisés

**Engagement 50 :**

Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP

**MODULE 8 : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS****Engagement 51 :**

Taux de réponses dans les délais

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)

Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : information et documentation disponible

**Engagement 52 :**

Taux de traitement des demandes dans les délais annoncés

Taux de demandes de pièces complémentaires dans le délai de 10 jours ouvrés

**Engagement 53 :**

Taux de satisfaction sur l'accueil (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère)

Taux de satisfaction pour le suivi personnalisé du dossier (enquête de satisfaction usagers)

Taux d'appels aboutis des numéros dédiés

**Engagement 54 :**

Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère)

## VII - 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 :

### 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 engagements de service labellisés,
- la liste des missions qui ont fait labelliser les engagements du présent référentiel.

### 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

<b>ANTS :</b>	Agence nationale des titres sécurisés
<b>Audit tierce partie :</b>	Audit réalisé par un organisme extérieur à l'administration.
<b>Cadre territorial :</b>	Fonctionnaire de catégorie A en poste dans une collectivité territoriale et en charge d'un service.
<b>CIAV :</b>	Cellule interministérielle d'aide aux victimes
<b>CIP :</b>	Cellule d'information du public.
<b>CRC :</b>	Chambre régionale des comptes
<b>Demande d'information :</b>	Demande qui appelle une réponse simple
<b>DICOM :</b>	Délégation à l'information et à la communication
<b>GFA :</b>	Gestionnaire de files d'attente.
<b>CERT :</b>	Centre d'expertise et de ressource titres
<b>IDE :</b>	Internet départemental de l'État
<b>NU :</b>	Numéro unique
<b>ORSEC :</b>	<b>O</b> rganisation de la <b>R</b> éponse de <b>S</b> écurité <b>C</b> ivile
<b>Personnes en situation de handicap :</b>	Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif. Les engagements relatifs à cette population concernent également les PMR : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les personnes âgées,</li> <li>- les femmes enceintes,</li> <li>- les personnes avec enfants en bas âge.</li> </ul>
<b>Personnes en difficulté :</b>	La notion de personne en difficulté comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les usagers en situation précaire (SDF, personnes en réinsertion...),</li> <li>- les usagers manifestant des difficultés d'expression ou de langue.</li> </ul>
<b>Référentiel Marianne :</b>	Référentiel interministériel visant à garantir la qualité de l'accueil dans les administrations sous toutes ses formes : physique, téléphonique, courrier, électronique.
<b>Réclamations :</b>	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.

<b>SVI - Serveur vocal interactif :</b>	Tout système d'informations téléphoniques
<b>SART :</b>	Service d'accueil et de renseignement téléphonique.
<b>SATER :</b>	<b>Sauvetage Aéro-Terrestre</b>
<b>Téléprocédure :</b>	Il s'agit d'une procédure administrative au bénéfice de l'utilisateur (principalement en ce qui concerne la délivrance des titres) effectuée via tout moyen dématérialisé.