

# La démarche Qual-e-Pref en Loire-Atlantique



Mi-2021, la préfecture de la Loire-Atlantique s'est engagé dans la démarche Qual-e-pref, une labellisation obtenue après audit extérieur d'un organisme certifié qui atteste un niveau de qualité de service, enjeu majeur du service public. L'ambition de cette labellisation, prévue en septembre 2022, est de faire en sorte que cette démarche soit utile, pratique, concrète et qu'elle améliore véritablement les façons de faire. Cette démarche repose sur un référentiel qui détaille l'ensemble des engagements à respecter et un dispositif de contrôle périodique permettant de conserver et d'améliorer le niveau de qualité requis par le référentiel. La préfecture se porte candidate à la labellisation sur trois modules du référentiel Qual-e-Pref.



1

## Module 1

Relation  
générale à  
l'utilisateur



2

## Module 2

CERT EPE  
(échange de  
permis  
étranger)



4

## Module 4

Relation avec les  
collectivités  
territoriales

# Nos engagements



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 À votre écoute pour progresser
- 4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

## ACCUEIL PHYSIQUE

- 5 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- 7 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

## COURRIERS COURRIELS

- 16 Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels, de demande d'informations

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- 9 Nous vous informons de la mise disposition d'un serveur vocal national « 3400 »
- 10 Nous répondons à vos appels de manière attentive et efficace en limitant votre temps d'attente

## SITE INTERNET

- 11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site
- 12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14 Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15 Si vous n'avez pas internet, nous mettons à disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé

## RÉSEAUX SOCIAUX

- 19 Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- 20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons

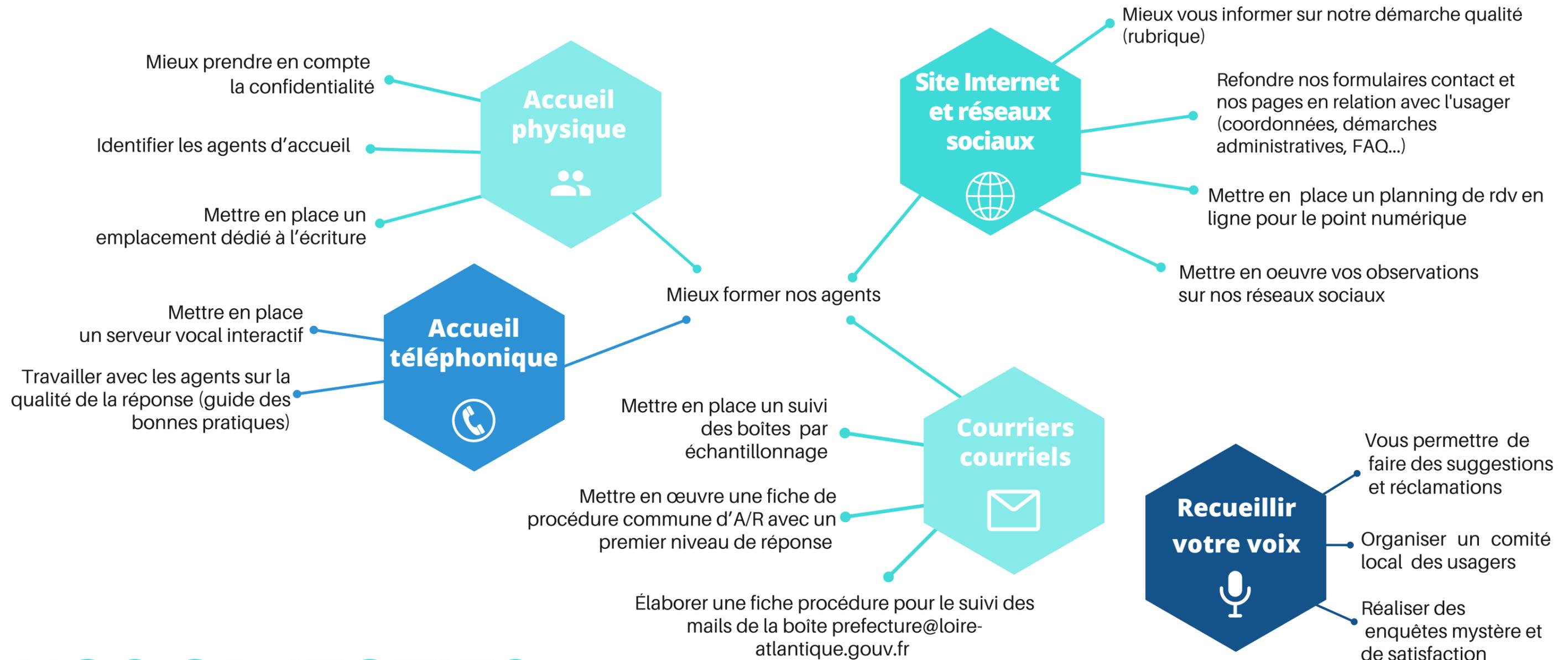
## CERT ÉCHANGE DE PERMIS ÉTRANGER

- 21 Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
- 23 Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

## RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

- 34 Des observations motivées pour le contrôle de légalité
- 35 Informer systématiquement les élus en matière de contrôle budgétaire
- 26 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 37 Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

# Notre plan d'actions



## NOS OBJECTIFS

Mieux vous accueillir  
Améliorer votre confort

Répondre dans un délai maîtrisé  
Mieux vous répondre

Améliorer le taux de réponse  
et la qualité de la réponse

Mieux vous informer  
Faciliter vos démarches