



DOSSIER DE PRESSE

**La préfecture de l'Essonne certifiée Qualipref 2 par l'AFNOR
pour la qualité des services rendus aux usagers**

Le mercredi 2 octobre 2013 à 16h30

Cabinet du Préfet, salle Jean Moulin



Présentation générale de la démarche

Le dispositif de la charte Marianne, préfiguré par les chartes d'accueil, s'applique depuis le 1^{er} janvier 2005 à l'ensemble des préfectures en France.

Afin de pérenniser ces démarches et de poursuivre les actions d'amélioration du service rendu aux usagers, le Ministère de l'Intérieur a souhaité renforcer sa politique de qualité par le **développement des démarches de certification** essentiellement au travers d'un cadre référentiel unique.

Un référentiel dénommé **Qualipref**, publié au Journal officiel du 19 février 2006, a été présenté à l'ensemble des préfets par circulaire du 10 mars 2006

Qualipref comporte 36 **engagements de service** répartis dans sept modules dont **1 est obligatoire** « Accueil général ». Les 6 **autres optionnels** concernent : la délivrance des titres, la délivrance des titres de séjour étrangers, les polices administratives, les relations avec les collectivités territoriales, le pilotage interministériel, la communication d'urgence en cas d'événement majeur.

Les **engagements de services obligatoires** sont les suivants :

- un accueil attentif et courtois ;
- une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet ;
- une réponse systématique à vos suggestions et réclamations ;
- à votre écoute pour progresser ;
- un accueil téléphonique courtois et efficace ;
- un accès plus facile aux services grâce à un point d'accueil fonctionnel et informatif ;
- un point d'accueil pour mieux orienter les usagers ;
- un site Internet informatif à jour pour la préfecture ;
- dans 80 % des cas, une réponse à vos demandes d'information par courrier électronique en moins de dix jours ouvrés.

Depuis le 1^{er} juillet 2013, 100 % des préfectures sont labellisées, soit dans le cadre du référentiel Qualipref, soit dans le cadre du label Marianne, qui garantissent tous deux des niveaux de prestations élevés :

- 43 préfectures et 30 sous-préfectures labellisées Marianne ;
- 61 préfectures et 11 sous-préfectures labellisées Qualipref.

Seules 17 préfectures ont obtenu la labellisation de tous leurs sites, parmi lesquelles celle de l'Essonne.

La démarche en Essonne

Les engagements labellisés Qualipref 2 et pris par la **Préfecture de l'Essonne** se répartissent en un module obligatoire, commun à tous les sites, à savoir le module « **accueil général** », et en trois autres modules, optionnels et propres à chacun des sites, à savoir le module « **Délivrance de titres** » pour les trois sites, et le module « **Délivrance de titres étrangers** » et « **Communication d'urgence en cas d'événement majeur** » pour la Préfecture d'Évry.

Cette démarche et ces labellisations n'auraient pu être effectives sans l'implication et le soutien de tout le personnel de la Préfecture de l'Essonne. Ces labellisations sont avant tout la reconnaissance de la qualité du travail fourni au quotidien par les agents de la Préfecture et des sous-préfectures.

Le 27 juin dernier, la Préfecture d'Évry et les sous-préfectures d'Étampes et de Palaiseau ont chacune été officiellement labellisées Qualipref 2, par l'instance décisionnaire et indépendante d'AFNOR.

Les labellisations Qualipref 2 ont une durée de validité de 3 ans, soit jusqu'à juin 2016. Durant cette période triennale, des audits annuels de suivi seront réalisés par AFNOR. De ce fait, la mobilisation et le travail de tous restent donc nécessaires pour pérenniser les engagements pris et permettre ainsi la continuité de la qualité des services rendus aux usagers essonniers.

Quelques chiffres...

En 2012, l'accueil à la préfecture de l'Essonne, ce sont :

- Chaque jour près de 1 000 usagers, dont plus de la moitié sont des usagers étrangers (soit près de 150 000 étrangers accueillis sur toute l'année) ;
- 130 000 opération/transactions de véhicules enregistrées ;
- 48 500 permis de conduire délivrés ;
- près de 45 000 demandes de cartes nationales et près de 50 000 demandes de passeports biométriques validées ;
- 25 000 décisions prises pour les titres de séjour (octroi et refus) ;
- Près de 3 000 dossiers de demandes de la nationalité française traités.