



**PRÉFET
DE LA CORSE-
DU-SUD**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ajaccio, le 21 juin 2021

**Engagements pour une meilleure qualité de service aux usagers des préfectures
LABEL QUAL-E-PREF**

La démarche qualité s'appuie sur le référentiel Qual-e-pref constitué de 20 engagements de service portant sur le module 1 « relation générale avec les usagers » :

Engagement N° 1

Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Engagement N° 2

Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

Engagement N° 3

À votre écoute pour progresser

Engagement N° 4

Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service

Engagement N° 5

Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Engagement N° 6

Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Engagement N° 7

Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Engagement N° 8

Un Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Engagement N° 9

Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 3400 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)

Engagement N° 10

Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Engagement N° 11

Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Engagement N° 12

Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable

Engagement N° 13

Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique

Engagement N° 14

Plus particulièrement nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres

Engagement N° 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

Engagement N° 16

Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Engagement N° 17

Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Engagement N° 18

Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais

Engagement N° 19

Nous communiquons de manière active au moins sur un réseau social (Facebook et /ou Twitter)

Engagement N° 20

Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

5 Modules métiers :

Module 3 : délivrance de titres destinés aux usagers étrangers

Engagement N° 24

Nous mettons en place si nécessaire un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente

Engagement N° 25

En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courriel

Engagement N°26

Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne

Engagement N°27

Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet

Engagement N°28

Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée

Engagement N°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

Engagement N°30

Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres

Engagement N°31

Nous nous adaptons à vos contraintes

Engagement N°32

Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres

Engagement N°33

Une délivrance sécurisée des titres grâce à la lutte contre la fraude organisée

Module 4 : relations avec les collectivités territoriales

Engagement N°34

Des observations motivées pour le contrôle de légalité

Engagement N°35

Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire

Engagement N°36

Nous vous répondons dans un délai maîtrisé

Engagement N°37

Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

Module 5 : polices administratives liées à la sécurité

Engagement N° 38

Une information sur le traitement de votre demande

Engagement N° 39

Nous mettons à disposition, le cas échéant, des téléprocédures

Engagement N°40

Un rendez-vous peut-être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande

Module 6 : coordination des politiques publiques

Engagement N° 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

Engagement N° 42

Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique

Engagement N°43

Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux

Engagement N°44

Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi

Engagement N°45

Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale

Module 7 : communication d'urgence en cas d'événement majeur.

Engagement N° 47

L'activation en moins d'une heure de la cellule communication d'urgence opérationnelle 7/7-24/24h

Engagement N° 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

Engagement N° 49

Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement

Engagement N° 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