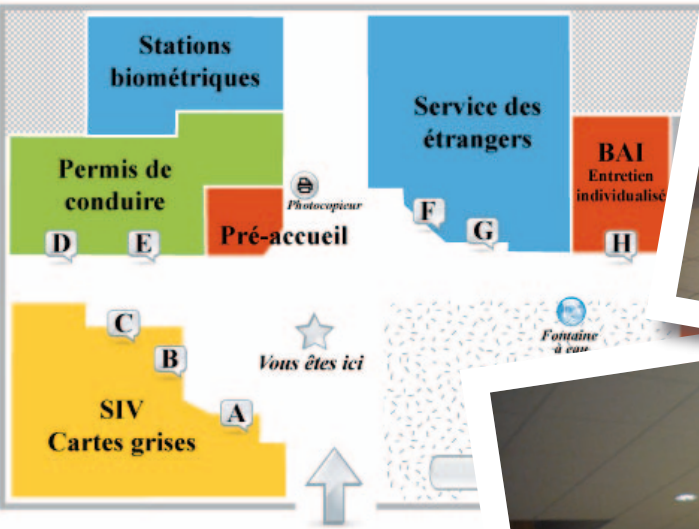




Inauguration du hall d'accueil de la préfecture du Cher

&

Remise de la Certification Qualipref



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU CHER

Lundi 3 septembre 2012 à 15h30

SOMMAIRE

Préambule

1-DE NOUVEAUX LOCAUX D'ACCUEIL AU PUBLIC

- A/- Des travaux devenus nécessaires
- B/- Un accueil sécurisé
- C/- De nouveaux aménagements de qualité
- D/- Les principaux intervenants

2- LA CERTIFICATION QUALIPREF DELIVREE A LA PREFECTURE DU CHER

- A/- Qu'est-ce que QUALIPREF ?
- B/- La démarche Qualipref à la préfecture du Cher
- C/ Une préfecture à l'écoute des usagers

3-LA PREFECTURE DU CHER RECOMPENSEE POUR LA QUALITE DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS

Annexes :

PHOTOS TRAVAUX

Contacts presse :

- **Sophie DEROUARD** - ☎ 02 48 67 34 31/ 06 70 64 78 86 – sophie.derouard@cher.gouv.fr
- **Chantal LEBLANC** - ☎ 02 48 67 34 36 – chantal.leblanc@cher.gouv.fr
- **Catherine BERGER** - ☎ 02 48 67 34 79 – catherine.berger@cher.gouv.fr

Télécopie : 02 48 67 34 37

Préfecture du Cher - Place Marcel Plaisant - 18020 BOURGES Cedex –

[http : // www.cher. gouv.fr](http://www.cher.gouv.fr)

Préambule

Dans le cadre de la réorganisation de l'accueil au public, des travaux de restructuration et de sécurisation du hall d'accueil ont été réalisés, offrant des conditions d'accueil améliorées pour les usagers et les agents.

La préfecture est également désormais certifiée Qualipref, dans le cadre de son engagement pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, notamment sur la délivrance des titres.

La remise du diplôme de certification interviendra lors de la cérémonie officielle du lundi 3 septembre 2012, à l'occasion de l'inauguration du nouveau hall d'accueil de la préfecture.

DEROULE DE LA CEREMONIE :

Elle se déroulera en trois temps :

1-Mot d'accueil et présentation des travaux du hall et de la démarche qualité par M. le Préfet, Nicolas QUILLET

2-Discours de M. Jean-Benoît ALBERTINI, Préfet Directeur de la Modernisation de l'Action Territoriale –DMAT- Ministère de l'intérieur

3-Remise officielle du diplôme certification Qualipref par M. LE DIOURON, AFNOR certification, délégué Paris région Centre

1-DE NOUVEAUX LOCAUX D'ACCUEIL AU PUBLIC

La préfecture dispose désormais de nouveaux locaux d'accueil au public plus adapté et plus accueillant, après 6 mois de travaux réalisés entre le 9 janvier 2012 et le 8 juin 2012. Ces travaux étaient devenus nécessaires et indispensables pour répondre aux nouvelles modalités de réorganisation de l'accueil des étrangers en préfecture et renforcer la sécurisation des locaux après les événements tragiques du 14 octobre 2011.

A/- Des travaux devenus nécessaires

Le hall d'accueil était trop exigu pour répondre aux exigences liées à l'accueil des étrangers en un lieu unique, en l'occurrence à la préfecture. Un projet d'extension a été validé par le ministère en avril 2011. Une date de réalisation des travaux avait été arrêtée au 2 novembre 2011.

Après les événements tragiques du 14 octobre 2011, les travaux ont été suspendus, afin de prendre en compte le renforcement de la sécurité existante des locaux. Une réflexion a été menée en ce sens et des aménagements complémentaires ont été réalisés.

B/- Un accueil sécurisé

Un an après le drame, des mesures de sécurisation de l'accueil ont été mises en place, avec plusieurs aménagements :

- un bureau d'accueil individualisé destiné à recevoir les usagers dans une zone dédiée pour les dossiers sensibles ou nécessitant une certaine confidentialité
- des portes d'accès dans les zones administratives qui sont dotées d'occlus
- des portes avec des ouvertures par badges
- un positionnement du pré-accueil face à l'entrée du public et sécurisé

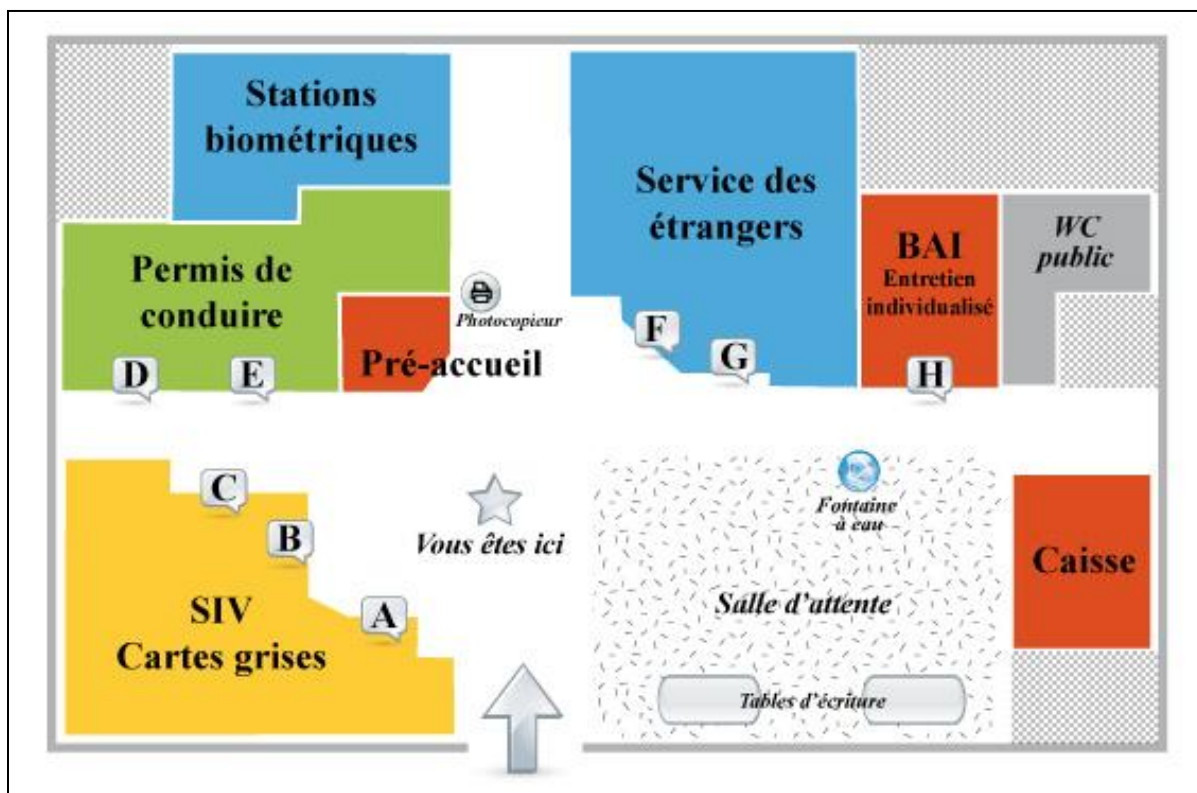
C/- De nouveaux aménagements de qualité

Après les travaux de restructuration du hall d'accueil, le public dispose désormais **d'un nouvel espace d'attente plus spacieux, redimensionné passant de 95m² à 170m², plus confortable, plus convivial** avec de nouvelles couleurs.

L'accueil et l'orientation du public ont été améliorés grâce à la mise en place d'un gestionnaire de file d'attente et d'une signalétique plus adaptée.

En matière de disposition des locaux, des efforts ont été réalisés avec :

- un accueil plus personnalisé
- une meilleure confidentialité aux guichets d'accueil des étrangers
- des surfaces dédiées à l'attente plus spacieuses
- une prise en charge distincte des usagers de la route et des étrangers



D/ les principaux intervenants :

- Maître d'ouvrage** : préfecture du Cher
- Maître d'œuvre** : M. Vignon, architecte
- Conducteur de l'opération** : DDT
- Soutien logistique** : Bureau des moyens et de la logistique de la préfecture
- Les entreprises** : ETTIC, TREMEAU, PROJELEC, CENTRE CLIM, ELVIN, LECOMTE, SBPR

2-LA CERTIFICATION QUALIPREF DELIVREE A LA PREFECTURE DU CHER

A l'occasion de cette inauguration officielle, le diplôme de certification sera remis à la préfecture du Cher.

A/- Qu'est ce que Qualipref ?

La démarche Qualipref est une démarche de qualité, créée par la direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT), mise en oeuvre dans les préfectures afin d'améliorer en priorité le service rendu aux usagers sur l'accueil physique, téléphonique et dématérialisé.

Cette démarche repose sur :

- un référentiel détaillant l'ensemble des engagements à respecter
- des contrôles permanents sur la base d'indicateurs qualité permettant de conserver voire d'améliorer le niveau de qualité

Le respect de ces engagements est évalué lors d'audits annuels.

La certification est délivrée par AFNOR Certification, organisme indépendant, mandaté par le Ministère de l'Intérieur.

B/-La démarche Qualipref à la Préfecture du Cher

La préfecture du Cher est certifiée Qualipref, suite aux résultats très concluants de l'audit externe réalisé les 26 et 27 juin 2012 par l'auditeur M. BOEHM, d'AFNOR certification.

Cette action qualité est l'aboutissement d'un travail conséquent de plus de 18 mois pour valoriser et améliorer l'accueil des usagers.

L'obtention de cette certification est le résultat d'un important travail collectif réalisé par les membres de l'équipe projet, les trois groupes thématiques sur l'accueil physique, téléphonique et dématérialisé, coordonnés par la référente Qualité, Jessy Petitpas, sous l'égide du Secrétaire général.

Le périmètre de certification

La préfecture du Cher s'est engagée en plus des deux modules obligatoires (engagements communs et accueil général) **sur le module « délivrance des titres »** (certificats d'immatriculation, permis de conduire, cartes nationales d'identité et passeports).

Nos engagements

Les engagements de services obligatoires :

- Un accueil attentif et courtois
- une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet
- une réponse systématique aux réclamations
- une écoute attentive 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 administrés
- un site Internet informatif à jour pour la préfecture
- dans 80 % des cas, une réponse aux demandes d'information par courrier électronique en moins de dix jours ouvrés

Dans le cadre plus spécifique de la délivrance des titres, 4 engagements supplémentaires :

- Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles sur le serveur vocal, sous forme de fiches disponibles dans nos locaux, sur le site internet
- Un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués au public
- Des déplacements en préfecture réduits au minimum

- Un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, cartes grises et permis de conduire) affiché et respecté

Le respect de tous ces engagements s'est traduit par un véritable projet de service en direction des usagers et également en interne. Un dispositif spécifique a été mis en œuvre à travers une organisation planifiée et un pilotage structuré, un travail conséquent de rédactions et d'appropriation de la culture qualité par les agents, à travers un plan de communication en interne et externe sur la démarche et son avancement.

C/- Une préfecture à l'écoute des usagers

La concertation et l'écoute des usagers est également au cœur des nos préoccupations, avec :

- **La mise en place d'un comité local des usagers** constitué d'associations et d'organisations professionnelles
- **Une gestion optimale des questions et réclamations**
- **Un accueil téléphonique dédié pour répondre aux attentes du public**
- **Des enquêtes annuelles de satisfaction**

Un bilan annuel sera réalisé pour mesurer les efforts accomplis, les résultats obtenus et les actions ou les adaptations à mettre en place.

3-LA PREFECTURE DU CHER RECOMPENSEE POUR LA QUALITE DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS

La préfecture du Cher, grâce à l'engagement quotidien et la qualité du service public rendu aux usagers par ses agents, a obtenu le **35^e rang national des préfectures sur 138 sites** au baromètre d'accueil du public de la DGME (direction générale de la modernisation de l'Etat) et s'est placé en 2012 au **1^{er} rang national des préfectures en terme d'évolution.**

Les efforts de la préfecture ont été récompensés par une certification immédiate sans aucun écart au référentiel Qualipref, résultat exceptionnel et rarement atteint en comparaison avec les 35 autres préfectures certifiées.

ANNEXES

Travaux du hall d'accueil de la préfecture du Cher
La caisse

Avant



Pendant



Après



Travaux du hall d'accueil de la préfecture du Cher
Le service des étrangers

Avant



Pendant



Après



Travaux du hall d'accueil de la préfecture du Cher Le pré-accueil

Avant



Pendant



Après



Travaux du hall d'accueil de la préfecture du Cher Démolition de cloisons pour agrandissement

Avant



Pendant



Après

