



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

N°PREF/2019/0011

LABEL QUAL·E·PREF

LA PRÉFECTURE DE L'HÉRAULT (34)

sur le site de MONTPELLIER (Place des Martyrs de la Résistance -
34062 MONTPELLIER)

a obtenu la labellisation QUAL E PREF

Cette labellisation a été délivrée par Socotec Environnement conformément
au règlement de labellisation (RLA V1) et
au référentiel **QUAL E PREF**
(création le 19/12/18 - version du 04/02/2019)
établi par le Ministère de l'Intérieur

(Synthèse des engagements de service disponible en annexe(s))

Le label est valable à compter du : 18/12/2019

Jusqu'au : 18/12/2022

Aurélien C. PILOTAZ

Directeur

BU Environnement & Sécurité

SOCOTEC



Annexe 1

Liste des engagements de service

N°PREF/2019/0011

Délivrée le : 18/12/2019

Valable jusqu'au : 18/12/2022

LA PRÉFECTURE DE L'HÉRAULT (34)

Synthèse engagements de service

Module 1 : Relation Générale avec les usagers

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. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
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
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
9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
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 accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
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 pour réduire nos délais
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux



Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

N°PREF/2019/0011

Module 2 : Délivrance de Titres (Hors Titres Etrangers)

21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier
22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Module 3 : Délivrance de titres destinés aux usagers étrangers

24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente
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
26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne
27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet
28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
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
30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
31. Nous nous adaptons à vos contraintes
32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres
33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Module 4 : Relation avec les collectivités territoriales

34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité
35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
36. 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



Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

N°PREF/2019/0011

Module 6 : Coordination des politiques publiques

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
42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique
43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux
44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi
45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale
46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville

Module 7 : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur

47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h
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'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur sont réalisés régulièrement
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