



La préfecture de l'Hérault : première de France labellisée "Qual-e-pref" avec 50 engagements pour la préfecture de Montpellier* et 29 pour la sous-préfecture de Béziers**

7 modules

*
**



RELATIONS GÉNÉRALES AVEC LES USAGERS

- Informations sur les conditions d'accueil dans nos services
- Disponibilité et courtoisie quel que soit le canal
- Écoute pour progresser, grâce à vos suggestions
- Formation des agents pour améliorer nos qualités de service
- Orientation vers le bon service et prise en charge
- Confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Adaptation de l'organisation pour limiter l'attente
- Serveur vocal interactif pour vous informer de manière simple
- Réponse à tous vos appels de manière attentive et efficace
- Garantie de la fiabilité des informations sur notre site internet et réseaux sociaux
- Démarche en ligne grâce une offre de service numérique
- Réponse aux courriers et courriels, dans un délai maîtrisé

*
**

DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)

- Organisation des services pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable et de manière sécurisée, grâce à une lutte contre la fraude organisée

*
**



DÉLIVRANCE DE TITRES ÉTRANGERS

- Pré-accueil pour vérifier la complétude des dossier
- Système de rendez-vous en ligne, avec possibilité de signaler les urgences
- Information administrative renforcée par internet
- Formation des agents adaptés
- Information par voie dématérialisée (sms ou courriel) de la mise à disposition d'un titre
- Organisation de l'accueil dans les services pour limiter l'attente et s'adapter aux contraintes
- Information des délais moyens départementaux de traitement des titres

*



RELATION AVEC LES COLLECTIVITÉS

- Motivation des observations réalisées dans le cadre du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire
- Information préalable systématique des élus
- Réponse dans un délai annoncé et maîtrisé pour les demandes d'information ou de conseil

**



POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES A LA SÉCURITÉ

- Information sur le traitement des demandes
- Instruction de votre demande dans des délais annoncés et maîtrisés
- Réponse aux demandes de rendez-vous dans des délais annoncés

*
**



COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

- Engagement du sous-préfet d'arrondissement et son équipe pour accompagner les porteurs de projets
- Information en matière de risques, d'enjeux environnementaux et d'autorisation environnementale unique
- Coordination locale des principaux acteurs des politiques de la ville et de l'emploi

*



COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENTS MAJEURS

- Activation de la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure
- Information des élus, du public et des médias en moins d'une heure en cas d'évènement majeur
- Réalisation régulière d'exercices de communication d'urgence
- Activation de la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique en cas de besoin

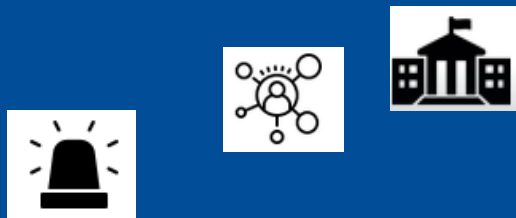


La préfecture de l'Hérault : première de France labellisée "Qual-e-pref" avec 50 engagements pour la préfecture de Montpellier et 29 pour la sous-préfecture de Béziers

7 modules



La labellisation



L'évolution du référentiel Qual-e-pref

Un plus grand nombre d'activités labellisées

Cette labellisation a été attribuée dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue pour assurer aux usagers un service de qualité. Délivrée par un organisme indépendant, elle récompense le travail de plus de 220 agents engagés au quotidien, depuis 2013, date de la première certification Marianne et 2015, première labellisation Qualipref 2.0.

Le nouveau référentiel Qual-e-pref s'est adapté à la nouvelle organisation des préfectures à l'ère du numérique pour mettre à disposition des téléprocédures aux usagers.

Il répond plus largement à un niveau d'exigence accru des usagers, toutes catégories confondues, confrontés à une évolution du maillage territorial de la présence de l'Etat dans le département.

Précédemment labellisée pour sa relation générale à l'utilisateur, ses relations avec les collectivités territoriales et sa communication en cas d'événement majeur, la préfecture de l'Hérault a mis en œuvre les engagements relatifs à la délivrance de titres étrangers et hors étrangers, ainsi que la coordination des politiques publiques.

Précédemment labellisée pour sa relation générale à l'utilisateur et la délivrance des titres étrangers, la sous-préfecture de Béziers a mis en œuvre les engagements relatifs aux polices administratives, ainsi que la coordination des politiques publiques.