

LA POLITIQUE QUALITE A LA PREFECTURE DU GERS

Du Label Marianne à Qual-e-Pref

L'amélioration de la relation avec les usagers constitue une priorité du Ministère de l'Intérieur qui, à travers le déploiement des démarches qualité, impulse une action de modernisation de l'action publique.

La préfecture du Gers offre une image de la présence territoriale de l'Etat et s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service public accessible et efficace. Les multiples missions qu'elle assure la conduisent à accueillir quotidiennement un public composé d'usagers, de professionnels et d'élus.

Depuis 2010, la préfecture du Gers s'est inscrite dans les démarches d'amélioration continue de l'accueil. Son engagement a été reconnu à deux reprises :

De juin 2012 à juin 2015 : Labellisée [« Marianne »](#)

Le 24 novembre 2015 : Elle obtient le label [Qualipref 2.0](#)

Depuis 2020 la préfecture du Gers est engagée dans la démarche qualité définie par le référentiel Qual-e-pref.



Les engagements qualité de la préfecture du Gers

Qual-e-Pref

Relation générale avec les usagers

- ◆ Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- ◆ Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- ◆ A votre écoute pour progresser: nous nous engageons à répondre à vos réclamations et suggestions dans un délai annoncé et maîtrisé
- ◆ Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- ◆ Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- ◆ Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- ◆ Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- ◆ Un serveur vocal interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- ◆ Nous vous informons de la mise à disposition d'un **serveur vocal interactif national n° 34 00** dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- ◆ Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- ◆ Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet www.gers.gouv.fr
- ◆ Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable www.service-public.fr
- ◆ Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- ◆ Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- ◆ Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- ◆ Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- ◆ Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé dès lors que votre demande est complète
- ◆ Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- ◆ Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- ◆ Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

Délivrance de titres aux usagers étrangers

- ◆ Nous mettons en place si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente
- ◆ En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier
- ◆ Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne sur www.gers.gouv.fr
- ◆ Nous vous délivrons une information administrative renforcée par internet
- ◆ Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée
- ◆ 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
- ◆ Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres
- ◆ Nous nous adaptons à vos contraintes
- ◆ Nous vous informons des délais moyens de traitement des titres
- ◆ Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

À votre écoute pour progresser

Chaque année la préfecture du Gers conduit des enquêtes afin de s'assurer de la satisfaction des usagers et de recueillir leurs suggestions d'amélioration en matière d'accueil.

Annuellement elle organise un Comité Local des Usagers (CLU). Il associe d'une part des représentants de la préfecture et d'autre part des représentants des usagers comme les associations de consommateurs. C'est un moment important. Il permet de recueillir les attentes des usagers et ainsi d'avancer de façon continue dans la démarche qualité.

Vous avez des suggestions d'amélioration, n'hésitez pas à les partager via le formulaire de contact disponible sur

<https://www.gers.gouv.fr/Contactez-nous>

Enquêtes de satisfaction

Votre avis nous intéresse, merci de participer à l'enquête de satisfaction sur l'accueil physique mise en ligne au lien suivant :

<https://sgmap.sphinxdeclic.com/d/s/dryhok>