

Beauvais, le 8 janvier 2016

## Qualité de service et accueil du public : La préfecture de l'Oise labellisée QUALIPREF 2.0

La préfecture de l'Oise est engagée depuis 2008 dans une démarche qualité spécifique aux préfectures, dénommée « Qualipref ».

En 2015, le préfet de l'Oise a souhaité inscrire la préfecture dans une démarche plus ambitieuse : « Qualipref 2.0 » afin de capitaliser les acquis et de faire bénéficier les usagers d'une offre de services élargie.

Le référentiel « Qualipref 2.0 » est composé de plusieurs modules : outre le module obligatoire relatif à la relation générale avec les usagers, un module dédié à la relation avec les collectivités territoriales a été retenu.

▪ **Module obligatoire spécifique à la relation avec les usagers** : Il prévoit d'étendre à tous les services accueillant du public un socle commun d'engagements, il formalise le passage de l'administration à une offre de service numérique.

Il s'agit par exemple :

- du confort et de la propreté des espaces d'accueil ;
- de l'accueil téléphonique et physique courtois et efficaces ;
- de la réalisation d'enquête de satisfaction auprès des usagers ;
- de la réponse à toute sollicitation dans un délai maîtrisé ;
- de la communication de manière active sur au moins un réseau social

▪ **Module relatif aux relations avec les collectivités territoriales**. Il concerne deux domaines : celui du contrôle de légalité et celui du contrôle budgétaire.

La préfecture de l'Oise a répondu une nouvelle fois aux exigences des deux modules et a été labellisée suite à un audit conduit par l'AFNOR (organisme de certification indépendant) le 30 novembre 2015.

Cette reconnaissance est le fruit d'engagements permanents de tous les agents et rappelle que les usagers sont au centre des préoccupations de la préfecture.

Les bénéfices attendus pour les agents sont des méthodes de travail plus adaptées et une réponse plus satisfaisante apportée à l'utilisateur.

Grâce au respect de ces engagements, vérifié désormais tous les 18 mois par l'AFNOR, les usagers pourront se prévaloir d'une qualité de service mieux garantie, dans leur relation avec les services de la préfecture.