

Bienvenue à Quali-ATE !

Depuis plus de 15 ans, le ministère de l'Intérieur est engagé dans une démarche générale d'amélioration de la qualité de ses services afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

Les différents programmes qui ont été déclinés au sein du réseau des préfectures ont permis d'atteindre un haut niveau de qualité et à le maintenir.

La dernière démarche qualité « qual-e-pref » a permis à notre préfecture, grâce à votre mobilisation, d'obtenir le label correspondant.

aujourd'hui, le ministère de l'Intérieur nous propose un nouveau programme qualité « QUALI-ATE ».

Officiellement lancé le 12 février dernier, il succède à qualipref. sur un périmètre englobant les préfectures, les SGCD (ce qui justifie l'appellation Administration Territoriale de l'Etat/ ATE) et les sous-préfectures mais pour ces dernières, l'engagement dans la démarche s'établit sur la base du volontariat.

Quali-ATE prend en compte les grandes orientations du MIOM (Missions Prioritaires Préfectures 2022-2025, Plan Stratégique de l'ATE) et intègre les engagements du programme Services publics + notamment ceux relevant de l'éco-responsabilité.

La période de déploiement qui a débuté avec le lancement de la démarche s'achèvera à la fin de l'année 2025 avec le même objectif ministériel de labellisation des préfectures à hauteur de 100%.

Prêts à relever ce nouveau défi ?



LES 8 MODULES DE QUALI-ATE

OBLIGATOIRES :

Module 1
Relations aux usagers

Module 2
Pilotage et
éco-responsabilité

2 MODULES AU CHOIX :

M3
Délivrance
Titres
sécurisés

M6
Pilotage des
Politiques
ministérielles

M4
Délivrance
Titres
De séjour
étrangers

M7
Polices
Admin. Liées
À la sécurité

M5
Relations avec
Les
Col. locales

M8
Communication
d'urgence

+ COPILOTTÉ LE 02/04/24 LA PRÉFECTURE A FAIT LE CHOIX D'ÊTRE LABELLISÉE SUR L'INTÉGRALITÉ DES MODULES

Un peu confus ...

SERVICES PUBLICS 

et



*** Administration Territoriale de l'État (A.T.E.) :**

- Préfectures
- Sous-préfectures
- Directions départementales
- SGCD



*** Périmètres respectifs des Programmes :**

Périmètre ATE
Préfecture, sous-préfectures,
et DDI 

Pour préfectures, SGCD et
sous-préfectures 

SERVICES PUBLICS 

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

*dans les conditions prévues par la loi

Engagements :



RELATIONS USAGERS

- informations des usagers sur tous les canaux de contact
- Accueil physique et téléphonique (bienveillance et courtoisie)
- Internet et démarches en ligne (accompagnement adapté)
- courriers, courriels (respect délais de réponses)
- écoute des usagers (enquêtes de satisfaction)

PILOTAGE ET ÉCO-RESPONSABILITÉ (nouveau)

- suivi des résultats qualité, plan d'amélioration
- formation des agents
- transition énergétique, sobriété énergétique
- éco-responsabilité en matière d'achats
- respect de la bio-diversité.

(deux modules métiers Quali-ATE à minima)

**Les Préfectures labellisées QUALI-ATE
répondront aux engagements SP+.**



Retrouvez toutes les informations et au fur et à mesure de l'avancement de la démarche, documents utiles, guides, fiches procédures... sur l'intranet de la préfecture, rubrique « qualité et performance ».

Contact : Muriel SORIANO, référente qualité 04 68 51 66 66 muriel.soriano@pyrenees-orientales.gouv.fr



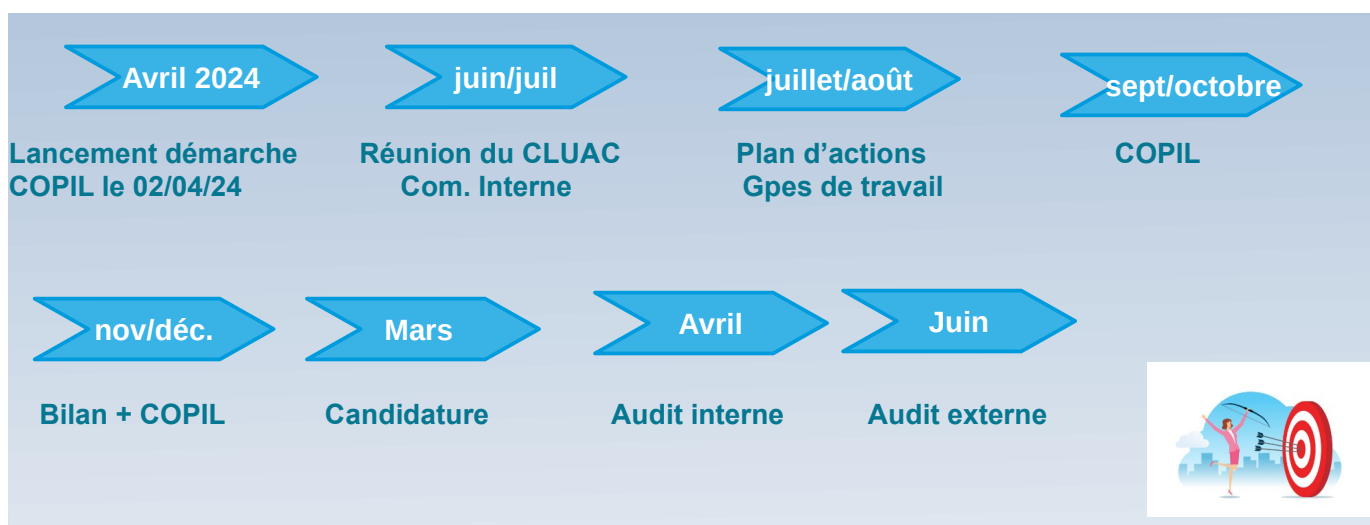
Qu'est ce qui change ???



LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS :

- Deux modules métiers à choisir pour la labellisation,
- Plus de souplesse dans la production des éléments de preuve pour les différents engagements,
- Relations régulières avec les Espaces France Services,
- Prise en compte des demandes urgentes et lutte contre le non recours,
- Enquêtes de satisfaction élargie au périmètre ATE (préfecture et DDI),
- Prise en compte de l'éco-responsabilité.

Calendrier et actions à mener



Une idée pour améliorer la qualité ?
Exprimez vous !!
pref-qualite@pyrenees-orientales.gouv.fr

