



**PRÉFET  
DU CANTAL**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# POLITIQUE QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DU CANTAL



**Décembre 2023**

Préfecture du Cantal  
Cours Monthyon – B.P 529 – 15005 Aurillac Cedex  
Tél : 04.71.46.23.00  
Internet : [www.cantal.gouv.fr](http://www.cantal.gouv.fr)  
Compte Facebook : [www.facebook.com/Prefet-du-Cantal](https://www.facebook.com/Prefet-du-Cantal)  
Compte Twitter / [www.twitter.com/Prefet\\_15](https://www.twitter.com/Prefet_15)

## **I. Les étapes de la démarche qualité à la Préfecture du Cantal**

Les multiples missions assurées par la Préfecture du Cantal la conduisent à accueillir quotidiennement divers publics. Dans ce cadre, les fonctions d'accueil et de service sont essentielles.

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

La Préfecture du Cantal s'est engagée dans une démarche qualité depuis 2011 sur le module obligatoire « Accueil général » et le module optionnel métier « Relations avec les collectivités territoriales ». Grâce aux actions engagées, ainsi qu'aux efforts et à la qualité du travail réalisé sur le site de la Préfecture depuis cette date, la labellisation Qualipref a été obtenue en juin 2012, puis renouvelée en juin 2013 et juin 2014.

En 2015, afin de tenir compte de la dématérialisation des procédures, une nouvelle démarche qualité a été initiée par le Ministère de l'Intérieur. Ce nouveau référentiel Qualipref 2,0 a introduit un socle de services numériques (site Internet normé, comarquage, prise de rendez-vous en ligne, communication avec les usagers par SMS, réponse téléphonique, utilisation des réseaux sociaux...) qui a rendu plus attractives les conditions de travail des agents et plus modernes les relations administration/usagers. Forte de ses expériences passées, la Préfecture du Cantal, a obtenu sur les mêmes modules la labellisation Qualipref 2.0.

La mise en œuvre en 2017 du plan PPNG et le lancement du grand programme de transformation de l'administration Action Publique 2022 ont modifié l'organisation du réseau préfectoral et fait évoluer la relation à l'utilisateur avec le développement des téléprocédures et l'ouverture des points d'accueil numériques.

En 2019, la Préfecture du Cantal s'est engagée dans la mise en œuvre de la démarche Qual-e-pref sur la base de 2 modules : le module 1 obligatoire et le module 7 « Communication d'urgence en cas d'évènement majeur ».

Elle a été labellisée le 15 juin 2022 « Qual-e-pref », l'audit de labellisation étant valable du 26/06/2022 au 29/06/2025.

Le nouveau référentiel quali-ATE succède à la labellisation *Qual-e-pref* du 26/06/2022 pour harmoniser *Qual-e-pref* avec Services Publics +, dans la perspective d'assurer une démarche qualité unique pour le Ministère de l'Intérieur.

- ➔ Objectif : 100 % des préfectures, hauts commissariats, sous-préfectures dotées d'un CERT doivent être labellisées au 31 décembre 2025,
- ➔ Le périmètre du nouveau référentiel concerne les Préfectures/Sous-préfectures/SGCD mais n'englobe pas les 2 DDI, la DDT et la DDETSPP.

\*  
\* \*

En s'inscrivant dans une véritable culture de la qualité, la Préfecture du Cantal a fait le choix de mieux satisfaire les attentes des usagers, d'améliorer et de moderniser de façon continue ses pratiques et de valoriser le savoir-faire de ses agents.

Elle dispose désormais d'une sous-préfète référente sur la qualité et l'accès aux services publics, Mme Elodie MAREAU.