

Les démarches Qualité

Labellisée sur le référentiel Qualipref 2.0, la préfecture du Lot s'engage en **2022** dans :

- la **poursuite des démarches de qualité** de service sur la base du référentiel **Qual-e-pref** propre aux activités et missions des préfectures,
- dans le déploiement du **nouveau dispositif Services Publics+** qui succède à la démarche "Marianne" pour des services publics toujours **+ proches, + simples, + efficaces**.

La démarche **Qual-e-pref** de la préfecture du Lot repose sur les modules suivants :

- Module 1 : Relation générale avec les usagers (engagements 1 à 20)
- Module 7 : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur (engagements 47 à 50)

La mise en œuvre du plan préfectures nouvelle génération (PPNG) et les technologies du numérique ont modifié l'organisation du réseau préfectoral en faisant évoluer **l'accessibilité du service rendu et la relation avec l'utilisateur**, notamment en milieu rural, avec le **développement des télé-procédures** pour les titres (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules).

Des audits interne et externe sont programmés pour les mois de juillet 2022 et septembre 2022 pour évaluer le niveau du déploiement et de mise en œuvre de ces dispositifs en faveur de l'accessibilité, de la qualité du service rendu et la relation avec l'utilisateur.

Dans le cadre du programme **Action publique 2022** visant à transformer en profondeur l'action publique de l'État, le gouvernement s'est également fixé, parmi plusieurs objectifs prioritaires, celui d'améliorer la qualité des services publics, en développant une **relation de confiance entre les usagers et des administrations** engagées à délivrer une **information plus transparente** sur la qualité de leurs services.

Ce sont toutes les administrations en relation avec les usagers qui publieront des indicateurs de résultats (**Services Publics +**) reflétant la satisfaction des usagers par le biais d'un **affichage dans les halls d'accueil du public** mais également grâce à une large **diffusion sur internet**.