



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFÈTE DU JURA

Qualité de l'accueil à la préfecture du jura

La Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME) vient de publier le baromètre public de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat.

L'objectif est d'évaluer la qualité de l'accueil des services de l'Etat sur les engagements suivants :

- les conditions d'accès et d'accueil des services
- l'orientation vers le bon service
- l'accueil des personnes à mobilité réduite
- la constitution des dossiers
- la qualité des espaces d'attente
- la lisibilité des réponses aux courriers et courriels
- les délais de réponse

Réseaux concernés : Services préfectoraux (97 préfectures et 67 sous-préfectures de plus de 150 000 habitants), services des finances publiques, services judiciaires, services de l'éducation nationale et bibliothèques universitaires, **soit 617 sites** au niveau national.

LES RESULTATS DE LA PREFECTURE

Le Jura se classe 35^{ème} et fait partie des sites obtenant une note supérieure à la moyenne nationale.

La note du Jura est classée dans la rubrique plutôt satisfaisant (note de 6 à 8) ; Elle est de **6,5**.

Analyse globale : Le Jura présente globalement de très bons résultats

Sept engagements sur 11 présentent de bons ou d'excellents résultats classés dans les catégories « plutôt satisfaisant et très satisfaisant »

- Les usagers sont bien orientés vers le bon interlocuteur
- L'accueil est fait avec courtoisie et le nom de l'interlocuteur est donné
- La Préfecture facilite la constitution des dossiers présentés par les usagers
- Les conditions matérielles d'accueil sont bonnes s'agissant du confort et des espaces
- Les courriers sont traités dans un délai maximum de 15 jours
- Les courriels sont traités dans un délai maximum de 5 jours
- La réponse aux appels téléphoniques s'effectue avant la 5^{ème} sonnerie et la demande est immédiatement traitée

Ces 7 engagements constituent bien le cœur de mission des Préfectures qui doivent assurer un bon accueil et rendre un service toujours plus efficace.

Un effort doit porter sur les engagements suivants qui sont proches du classement « plutôt satisfaisant » :

- l'information sur les conditions d'accueil et d'accès lors de chaque changement
- la lisibilité des courriers et courriels

Pour ce qui concerne l'accueil des personnes à mobilité réduite, le Jura pourra afficher une note de 10 dès lors que les travaux de l'ascenseur seront terminés.

L'accès des personnes à mobilité réduite sera donc réalisée pour la totalité des bureaux de la Préfecture.

Enfin, s'agissant de la mesure de la satisfaction, dans le cadre de la procédure Qualipref qui va intervenir dans les prochains mois, un dispositif local de mesure de la satisfaction des usagers sera mise en place.

Conclusion

La mise en place de la Réforme Générale des Politiques Publiques (RGPP) au 1^{er} janvier 2010 qui consiste notamment à optimiser les moyens des administrations, n'a pas impacté la qualité du service aux usagers.

Le prochain déploiement à la Préfecture de la démarche Qualité, avec un objectif de certification sur le référentiel Qualipref, devrait contribuer à la consolidation voire à l'amélioration de ses résultats.

L'objectif de Qualipref est double : améliorer le service rendu à l'utilisateur dans sa dimension accueil et valoriser les missions des préfectures.

Cette démarche est également un outil de pilotage des services qui accompagne le projet annuel de performance de la préfecture.