

 LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE PRÉFET DU JURA	FICHE D'INFORMATION Liste des engagements pour être labellisée QUALIPREF 2.0	
Démarche de labellisation QUALIPREF 2.0		
Date de dernière mise à jour : 15 octobre 2015		Code fiche : FI RQ 1.1.3

Le constat par l'organisme indépendant AFNOR du respect des **22 engagements** ci-dessous listés a permis à la préfecture du Jura d'être labellisée **Qualipref 2.0 le 21 septembre 2015**.

- un module obligatoire : le module « relations générales avec les usagers ».
- un module optionnel : le module « Relation avec les collectivités territoriales ».

Ce label consacre la qualité de service offerte aux usagers et l'engagement de chacun des agents dans une démarche continue d'amélioration de la qualité d'accueil. Cette démarche se veut **participative** (agents et usagers sont acteurs, leurs suggestions sont régulièrement recueillies) et **multicanale**. Les engagements portent à la fois sur l'accueil physique et téléphonique, les courriers et courriels mais aussi sur le site internet et le compte Twitter de la préfecture.

MODULE OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer note qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un accueil téléphonique attentif et efficace
9. Le serveur vocal interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé (15 jours ouvrés : courriers et réclamations, 5 jours ouvrés : courriels)
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations
16. Nous communiquons de manière active sur moins un réseau social
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

MODULE OPTIONNEL : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité.
33. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire
34. Une réponse sous 15 jours ouvrés aux demandes courrier de conseil ou d'information
35. Une réponse sous 5 jours ouvrés aux demandes courriel de conseils ou d'informations
36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande