



LA POLITIQUE QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DU CALVADOS



*Avril 2015
mise à jour en octobre 2015*

Les enjeux de la Qualité

Avec près de 20 millions de titres délivrés chaque année, les préfetures constituent le premier lien entre l'État et les citoyens dans les territoires. La préfeture, vitrine des services déconcentrés de l'État, s'appuie sur le professionnalisme de ses agents pour garantir un service public accessible et efficace. Les multiples missions qu'elle assure la conduisent à accueillir quotidiennement un large public : des particuliers, des responsables d'entreprises, ou des représentants des collectivités territoriales.

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu au public, la préfeture du Calvados s'est engagée dans une démarche de labellisation permettant de garantir le respect d'engagements précis.

Les « labels Qualité » de la préfeture, Marianne et Qualipref 2.0

Dans un premier temps, la préfeture du Calvados a développé sa démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil du public sur la base du référentiel Marianne proposé par les Services du Premier ministre.

La préfeture du Calvados a obtenu le 20 juin 2013 le label Marianne, véritable reconnaissance du travail réalisé par l'ensemble des services impliqués dans cette démarche. Au cours de l'audit de suivi qui s'est tenu le 7 et 8 octobre 2014, l'organisme certificateur Bureau Véritas a confirmé le maintien du label.



Label Marianne, l'accueil du public

Ce référentiel s'adresse à toute administration. Les préfetures s'engagent à travers le référentiel Marianne à développer la qualité de leur accueil et du service rendu aux usagers à travers des axes d'améliorations.

Après l'obtention du label Marianne, **la préfeture du Calvados s'engage en 2015 dans une nouvelle démarche qualité ministérielle pour la labellisation « Qualipref 2.0 »**. Outre le module obligatoire portant sur la relation générale avec les usagers, la préfeture a choisi de valoriser son rôle de conseil et d'assistance auprès des élus, en développant également le module optionnel « Relations avec les collectivités territoriales ». L'objectif est l'obtention de cette nouvelle labellisation avant le 31 décembre 2015.



Label Qualipref 2.0, le développement du numérique

Qualipref 2.0 est une labellisation spécifique au Ministère de l'Intérieur qui approfondit les exigences du référentiel Marianne en intégrant les différentes missions des préfetures et en développant les services numériques.

En s'inscrivant durablement dans une véritable culture de la qualité de service, la préfeture a fait le choix de mieux répondre aux attentes des usagers et d'accroître leur satisfaction, d'améliorer de façon continue ses pratiques mais aussi de valoriser le savoir-faire de ses agents.

Le département du Calvados est peuplé de 687 854 habitants. Préfecture chef-lieu de la région Basse-Normandie, la préfecture du Calvados reçoit quotidiennement 310 visiteurs en moyenne au bureau des titres (BT) et 90 personnes en moyenne au service de l'immigration et de l'intégration (SII), sans compter l'accès aux autres services ouverts au public.

La situation et l'accessibilité des bâtiments préfectoraux

La préfecture est implantée sur deux bâtiments distincts : un bâtiment principal (centre administratif départemental - CAD) situé rue Daniel Huet, destiné à recevoir les services administratifs, et l'hôtel de la préfecture, rue Saint-Laurent, qui accueille le préfet et les services dépendant de son cabinet (service interministériel de défense et de protection civile, services du cabinet dont la section des polices administratives).

Construit en 1953 dans la période de reconstruction après la seconde guerre mondiale, le CAD est divisé en deux corps de bâtiment, l'un accessible par la rue Daniel Huet (accès public), l'autre par la rue Choron (accès public étrangers et personnel).

La préfecture du Calvados offre trois principaux accès :

1. **l'entrée principale** qui se situe rue Daniel Huet permet d'accueillir les usagers souhaitant un titre (certificat d'immatriculation, permis de conduire...), passer une visite médicale suite à suspension de permis de conduire ou se renseigner sur la délivrance d'une carte d'identité ou d'un passeport ou sur la délivrance d'un autre titre. Il est aussi le lieu d'accueil général pour tous les publics.

2. **Deux accès se situent rue « Choron »**, le premier accès concerne les usagers du service de l'immigration et de l'intégration (titres de séjour, naturalisation, demandes d'asile). Le service de l'immigration et de l'intégration a connu d'important travaux en 2014 et a réouvert ses portes au public au mois de juin 2015. Le deuxième accès concerne l'entrée du personnel de la préfecture.

3. **l'hôtel de la préfecture** situé rue Saint-Laurent et distant du CAD de 50 mètres environ. Pour ce qui concerne les usagers, cet accès mène notamment à la section des polices administratives (réglementation des armes, manifestations sportives, etc...). Le service d'huissier de l'hôtel de la préfecture et les agents d'accueil du CAD permettent de renseigner les visiteurs et les orienter vers les bons services.

La signalétique interne de la préfecture a été réalisée en 2011. Avec l'aide de la mairie de Caen, la préfecture a réorganisé également la même année la signalétique urbaine extérieure.

L'impact de la restructuration des services sur l'accueil des usagers

La préfecture du Calvados connaît depuis le début de l'année 2014 une perturbation importante des conditions d'accueil des usagers au sein du centre administratif départemental en raison des travaux de restructuration des locaux du service de l'immigration et de l'intégration (SII).

En effet, avec la mise en place de la biométrie et l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile, les locaux du service de l'immigration et de l'intégration se sont avérés inadaptés pour accueillir dans des conditions de sécurité et d'accueil normales les quelques 21 000 étrangers qui se présentent dorénavant chaque année dans le service. C'est pourquoi, un programme de restructuration des locaux d'un montant de plus de 700 000 € a été lancé pour une livraison prévue au premier semestre 2015.

Le lancement des travaux en avril 2014 a entraîné le transfert du service de l'immigration et de l'intégration, et donc l'accueil de ce public spécifique, vers le plateau d'accueil principal rue Daniel Huet. Ce transfert a permis d'optimiser l'utilisation des moyens d'accueil du public pré-existants (guichets, hall d'accueil, back-office) mais a nécessité la libération d'une partie des locaux situés sur le plateau d'accueil (rez-de-chaussée) qui étaient occupés par la section des permis de conduire et celle des cartes d'identité / passeports. Ces deux sections ont été temporairement relogées au 6^{ème} étage du CAD, leur fréquentation étant moins importante que celle du SII.

Les usagers des permis de conduire (hors visites médicales), des suspensions de permis de conduire et des cartes nationales d'identité étaient reçus, pendant ces travaux, au 6^{ème} étage du bâtiment où ils disposaient de guichets et d'une salle d'attente.

Une signalétique temporaire avait été mise en place pour guider les usagers pendant cette période transitoire. L'accompagnement humain des usagers a été également renforcé dès mai 2014 grâce à l'appui de deux volontaires du service civique dont la mission consiste, chaque matin, à fluidifier les files d'attentes, orienter les usagers vers les différents services du bureau des titres sécurisés et du SII (accompagner au 6^{ème} étage par exemple, guider vers le guichet des remises de titres), aider les usagers à compléter leur dossier, remettre les brochures et imprimés de constitution des dossiers, les conseiller dans leur démarche, les orienter vers le dépôt express, etc.

Le nouveau service de l'immigration et de l'intégration a ouvert ses portes dans sa nouvelle configuration au mois de juin 2015 pour accueillir au mieux les usagers. Le service des permis de conduire a pu réintégrer ses locaux du rez-de-chaussée à la même date, et seuls subsistent aujourd'hui au 6^e étage la section des visites médicales du permis de conduire et la section des cartes nationales d'identité.

Une seconde phase de travaux, destinés à aménager un guichet unique pour les demandeurs d'asile et une plateforme inter-départementale pour les naturalisations a été initiée à la même époque pour rapprocher des services du service de l'immigration et de l'intégration et de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) et créer un lieu unique d'accueil des étrangers en préfecture. Dénommé « Espace de l'immigration et de la nationalité », cet ensemble, actuellement en travaux, a nécessité l'installation temporaire de l'accueil des demandeurs d'asile dans le hall principal Huet ainsi que le relogement de la section naturalisations au 6^e étage.

Un accueil spécifique pour les représentants des collectivités locales

Avec 705 communes au 1er janvier 2015, le Calvados est le 6^{ème} département français par le nombre de communes. Cette multiplicité, qui s'explique à la fois par la géographie et l'histoire, a pour corolaire un nombre également élevé d'établissements publics de coopération intercommunale : 191 syndicats intercommunaux à vocation unique et multiple, auxquels il convient d'ajouter 50 syndicats mixtes et 1 pôle métropolitain. 37 communautés de communes et 1 communauté d'agglomération composent le paysage de l'intercommunalité à fiscalité propre.

Conformément aux préconisations de la directive nationale d'orientation des préfectures, l'exercice du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire a été centralisé à la préfecture depuis 2009. Les sous-préfectures n'assurent donc plus cette mission régaliennne et constitutionnelle, mais continuent d'apporter un conseil en matière de légalité aux collectivités locales.

La direction des collectivités locales de la préfecture reste au cœur du dispositif de contrôle de légalité et du contrôle budgétaire, mais elle agit en lien avec les services de l'Etat : DRFIP (fiscalité, contrôle budgétaire conjoint), DIRECCTE (repos dominical, commande publique) et DDTM (urbanisme). Ce travail en réseau, qui a vocation à se développer, s'appuie sur une stratégie départementale de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire élaborée de manière concertée et qui, sans vocation à l'exhaustivité, cible des actes et des collectivités prioritaires (cf circulaire ministérielle n° NOR IOCB1202426C du 25 janvier 2012 relative à la définition nationale des actes prioritaires en matière de contrôle de légalité).

Outre l'adoption du module 4 "relations avec les collectivités territoriales" dans le cadre de Qualipref 2.0, le service de contrôle de légalité et de contrôle budgétaire est entré dans une démarche de suivi renforcé de son activité de contrôle, à la suite d'une inspection de la Cour des comptes en décembre 2014, et est volontaire pour intégrer la méthode d'organisation LEAN. Toutes ces démarches contribuent à renforcer la qualité du travail de contrôle de légalité et à améliorer le service rendu aux usagers, élus et fonctionnaires territoriaux, dans le respect de la loi.

Le périmètre de la démarche Qualité

En s'engageant dans la démarche Qualité, la préfecture a choisi de mener à terme la labellisation des services placés sous l'autorité hiérarchique du Secrétaire général suivants :

- ◆ la direction des libertés publiques et de la réglementation (DLPR) dans son ensemble, à savoir :
 - le bureau des libertés publiques (BLP) ;
 - le bureau des titres (BT) ;
 - le service de l'immigration et de l'intégration (SII) ;
- ◆ la direction de la coordination et des collectivités locales, (DCL), à savoir :
 - le bureau du conseil et du contrôle de légalité (BCL) ;
 - le bureau du contrôle budgétaire et des finances locales (BCBFL) ;
 - le bureau de l'environnement et de l'aménagement (BEA) ;
 - la mission Qualité ;
- ◆ la direction des ressources et de la modernisation (DRM), à savoir :
 - le bureau des ressources humaines et de l'action sociale (BRHAS) ;
 - le bureau de la formation et de l'accompagnement professionnel.
 - le bureau de la logistique et de la commande publique (BLCP) ;
 - la plate-forme Chorus ;
- ◆ le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) pour la seule mission relative au standard de la préfecture et au serveur vocal interactif (SVI).
- ◆ les services du cabinet pour sa mission d'accueil rue Saint-Laurent et son service Communication.

Les sous-préfectures et le secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) sont actuellement exclus de ce périmètre. Une réflexion sera engagée pour l'élargissement de ce périmètre et l'harmonisation des pratiques aux bénéficiaires des usagers, notamment dans le cadre du déploiement de la démarche Qualipref 2.0.

Les engagements de service et de pilotage

Les deux démarches Marianne et Qualipref 2.0 reposent sur des référentiels permettant de garantir la qualité et la performance de l'accueil des usagers sous toutes ses formes :

- l'accueil physique ;
- l'accueil téléphonique ;
- la gestion optimisée des courriers et des courriels ;
- l'accueil virtuel via le site internet et les réseaux sociaux.

Le label Marianne (pérennisation de la démarche)

Le référentiel Marianne comporte 19 engagements de service ou de pilotage portant sur l'accueil général du public. La préfecture du Calvados s'engage donc à respecter l'ensemble de ces 19 engagements obligatoires, déclinés ainsi :

« Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins. »
(engagements 1 à 5)

« Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité. »
(engagements 6 à 8)

« Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés. »
(engagements 9 à 12)

« Nous nous engageons à vous solliciter pour connaître vos besoins et à mieux les prendre en compte. »
(engagements 13 et 14)

« Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences. »
(engagements 15 à 19)

Le label Qualipref 2.0 (nouvelle démarche)

Le label Qualipref 2.0 est basé sur un socle commun (module n°1 obligatoire) portant sur la qualité de l'accueil en général, qui reprend les engagements du référentiel Marianne. Il s'étend ensuite progressivement à la qualité mesurée au sein des différents services de la préfecture au travers de 6 modules optionnels dits « métiers » (module 2 à 7) :

- ◆ **Module 1 : Relation générale avec les usagers**
- ◆ Module 2 : Délivrance de titres
- ◆ Module 3 : Délivrance de titres étrangers
- ◆ **Module 4 : Relations avec les collectivités territoriales**
- ◆ Module 5 : Polices administratives
- ◆ Module 6 : Pilotage interministériel
- ◆ Module 7 : Communication d'urgence en cas d'événement majeur

Modules choisis
par la préfecture
du Calvados

Un huitième module porte sur les compétences de la préfecture de police (ne concerne pas la préfecture du Calvados).

17 engagements pour améliorer la relation à l'utilisateur
(module n°1 obligatoire)

<i>Engagement n°1</i>	Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
<i>Engagement n°2</i>	Nous vous accueillons avec courtoisie et sommes attentifs à vous quel que soit le canal utilisé.
<i>Engagement n°3</i>	Nous recueillons vos suggestions et réclamations et nous mesurons annuellement votre satisfaction pour progresser.
<i>Engagement n°4</i>	Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.
<i>Engagement n°5</i>	Nous vous orientons vers le bon service et nous vous prenons en charge.
<i>Engagement n°6</i>	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
<i>Engagement n°7</i>	Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.
<i>Engagement n°8</i>	Nous vous accueillons par téléphone de manière attentive et efficace.
<i>Engagement n°9</i>	Le serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.
<i>Engagement n°10</i>	Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
<i>Engagement n°11</i>	Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
<i>Engagement n°12</i>	Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
<i>Engagement n°13</i>	Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
<i>Engagement n°14</i>	Nous vous répondons dans un délai maîtrisé : 15 jours pour les courriers et 5 jours pour les courriels.
<i>Engagement n°15</i>	Nous assurons la traçabilité de vos courriers et courriels de demande d'informations pour réduire nos délais.
<i>Engagement n°16</i>	Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social.
<i>Engagement n°17</i>	Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

5 engagements pour améliorer nos relations avec les collectivités locales
(module n°4 optionnel)

<i>Engagement n°32</i>	Nous motivons nos observations en matière de contrôle de légalité.
<i>Engagement n°33</i>	Nous informons systématiquement les élus avant de leur adresser une lettre d'observation ou de saisir la Chambre régionale de Comptes.
<i>Engagement n°34</i>	Nous répondons sous 15 jours ouvrés à toute demande de conseils ou d'informations formulée par courrier.
<i>Engagement n°35</i>	Nous répondons sous 5 jours ouvrés à toute demande de conseils ou d'informations formulée par courriel.
<i>Engagement n°36</i>	Nous proposons un rendez-vous à tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.

6 engagements pour assurer la pérennité de la démarche et le respect des engagements
(pilote de la démarche)

<i>Pilote n°1</i>	Nous exprimons notre politique d'accueil des usagers et nous impliquons notre personnel.
<i>Pilote n°2</i>	Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.
<i>Pilote n°3</i>	Nous formons notre personnel pour développer les compétences relationnelles des agents et nous adaptons aux évolutions des métiers pour un meilleur service à l'utilisateur.
<i>Pilote n°4</i>	Nous recueillons annuellement l'avis des représentants des usagers sur nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
<i>Pilote n°5</i>	Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.
<i>Pilote n°6</i>	Nous évaluons régulièrement le respect de nos engagements.

Afin de pérenniser la labellisation Marianne et de mener à bien la labellisation Qualipref 2.0, plusieurs facteurs de réussite ont été identifiés et des outils essentiels à la pérennisation des démarches doivent être déployés, sans oublier que l'utilisateur est placé au cœur de ces démarches.

L'implication des agents à tous les niveaux

Les démarches Qualité sont construites de manière participative, elles doivent surtout associer l'encadrement et les agents concernés au sein de la structure. Chacun, quel que soit sa place dans l'organigramme, de par ses compétences ou ses responsabilités, est un acteur incontournable pour le déploiement de la démarche. Les agents eux-mêmes sont amenés à mettre en œuvre au quotidien les engagements de service contenus dans les référentiels Qualité. L'implication de la hiérarchie est aussi essentielle dans la réussite des démarches Qualité, ils sont chargés d'impulser ces démarches et de mobiliser leurs équipes autour de cette thématique.

Plus particulièrement, une réunion de lancement de la démarche Qualipref 2.0 a été organisée le 16 mars 2015 afin de présenter la démarche et de sensibiliser les agents chargés du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire nouvellement impliqués dans cette démarche (module n°4). Une nouvelle rencontre du groupe a eu lieu le 30 juin dernier afin de mesurer les écarts au référentiel et les actions à mener pour se mettre en conformité d'ici l'audit interne programmé 28 et 29 septembre 2015.

Pour ce qui concerne l'encadrement et l'implication de la hiérarchie, un comité de pilotage (COPIL) regroupe régulièrement l'ensemble des cadres de la structure concernés par la démarche Qualité et a pour but de décider des orientations de la politique Qualité. La préfecture a également décidé de maintenir, un rythme bimestriel voire mensuel, des comités de direction (CODIR) spécifiquement dédiés à la qualité, celui-ci réunit la référente Qualité, les directeurs et chefs de service autour de la Secrétaire générale de la préfecture afin de suivre au plus près la mise en place des actions d'améliorations décidées.

La sensibilisation des agents passe également par le développement de la communication interne. Dans ce domaine, la préfecture vise à renforcer les actions de communication à destination des agents, en diffusant une information plus régulière sur le déploiement des démarches Qualité.

Une dynamique d'amélioration continue

L'objectif est de maintenir un niveau constant de qualité en évaluant périodiquement nos procédures. Pour vérifier le respect des exigences décrites dans les référentiels et faire émerger de nouvelles actions d'amélioration, la préfecture procède à :

- des auto-évaluations de la démarche, déclinées par direction dans le but d'associer les cadres et des agents à ce dispositif d'évaluation, conformément aux préconisations de l'auditrice lors de l'audit de suivi qui s'est déroulé les 7 et 8 octobre 2014. Les auto-évaluations se sont tenues les 26 février, 6 et 11 mars 2015, leur synthèse sera présentée en COPIL et communiquée aux agents.
- un bilan de la démarche est réalisé annuellement et est présenté au COPIL permettant à celui-ci de décider des orientations et des axes d'amélioration à privilégier. Ce bilan comprend les auto-évaluations, les résultats des indicateurs Qualité, l'analyse de l'enquête de satisfaction, les préconisations formulées par les auditeurs, etc..., c'est-à-dire l'ensemble des données disponibles et permettant de fournir une mesure de la qualité de l'accueil. Une version synthétique de ce bilan doit faire l'objet d'une diffusion en interne auprès des agents.

Depuis la labellisation Marianne en juin 2013, plusieurs actions d'amélioration ont été mises en place au sein de la préfecture du Calvados. Parmi les plus significatives, on peut citer six exemples concrets :

- le recrutement de 2 volontaires du Service civique en 2014 (contrats de 8 mois), et de nouveau en 2015 avec le recrutement de 3 volontaires du service civique qui se partagent entre le hall d'accueil général (certificat d'immatriculation et permis de conduire) et l'accueil au service de l'immigration et de l'intégration dans le but de mieux accueillir et aider nos usagers lorsqu'ils se déplacent en préfecture (information et orientation du public, aide à la constitution des dossiers, réalisation de l'enquête de satisfaction, ...) ;
- la mise en place d'un dispositif de dépôt express pour les dossiers relatifs à la réglementation des armes en 2014 ;
- la mise en service d'un distributeur de boissons chaudes et d'une fontaine d'eau au niveau du hall d'accueil au début de l'année 2014 ;
- la demande d'une place PMR supplémentaire devant la préfecture, formulée auprès de la mairie de Caen, gestionnaire de la voirie en milieu urbain (accord de principe de la mairie, prévu en 2015) ;
- la modification de la banque accueil (suppression d'un bloc noir gênant) réalisée en mars 2015 pour favoriser l'accueil simultané de 2 usagers à l'accueil général ;
- La mise à disposition du public d'une cabine photomaton au sein du service de l'immigration et de l'intégration.

La voix de l'utilisateur : sa satisfaction et ses attentes

Trois dispositifs permettent de connaître les attentes des usagers et de mesurer sa satisfaction quant aux services mis en œuvre par la préfecture du Calvados.

Le premier est le Comité local des usagers (CLU) mis en place dès 2011 à la préfecture du Calvados. Sa composition a été déterminée par l'arrêté préfectoral en date du 29 novembre 2011. Cet arrêté a été révisé afin d'élargir sa composition. Ce comité regroupe en effet à la fois des représentants de l'administration et des représentants des usagers. Il a été envisagé notamment de solliciter de nouvelles associations représentant les personnes en situation de handicap (association de chiens guide d'aveugles, ...) et les publics spécifiques (ressortissants étrangers, défenseur des droits). La dernière réunion de ce comité s'est tenue le 9 décembre 2013, une nouvelle rencontre a eu lieu le 12 juin 2015. Cette instance vise notamment à connaître l'avis des représentants des usagers sur les dispositifs mis en place par la préfecture pour mieux accueillir les usagers et faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite. Les participants peuvent en particulier aider l'administration à identifier et comprendre les attentes des usagers pour mieux les prendre en compte.

Le deuxième dispositif est l'enquête de satisfaction qui est réalisée annuellement auprès des usagers de la préfecture. En 2014, l'enquête s'est déroulée en juin et juillet. Une nouvelle enquête a débuté le 1^{er} avril 2015. Elle a été réalisée par les volontaires du Service civique en vis-à-vis et se base sur un questionnaire composé de 45 items préparé par la référente Qualité qui couvre l'ensemble des engagements des référentiels Marianne et Qualipref 2.0 pour la partie « accueil général des usagers ». Un minimum de 200 questionnaires complétés est demandé pour que cette enquête soit représentative. Une enquête de satisfaction dédiée aux collectivités territoriales sera également organisée au cours de l'année 2015 afin de mesurer plus spécifiquement la satisfaction des élus dans le cadre du référentiel Qualipref 2.0 (module n°4).

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont systématiquement diffusés au public par voie d'affichage dans le hall d'accueil et via le site internet de la préfecture. Une communication interne est également prévue.

Le troisième dispositif est constitué d'urnes mises à dispositions du public dans chaque hall d'accueil, Ces urnes sont destinées à recevoir les remarques positives ou négatives que les usagers peuvent formuler sur des imprimés spécifiques mis à leur disposition. Ce dispositif a permis de recueillir 17 remarques nominatives qui ont toutes fait l'objet d'une transmission aux services concernés et d'une réponse aux usagers.

* * *

Ce document de cadrage fixe la politique Qualité au sein de la préfecture du Calvados

L'ensemble des services et des agents de la préfecture est concerné par la démarche Qualité. L'obtention de la labellisation Qualipref 2.0 devrait confirmer notre engagement et l'efficacité de notre politique volontariste. La politique Qualité demeure une priorité de la préfecture du Calvados.

Le préfet,



Jean CHARBONNIAUD