



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 4 mars 2015

La préfecture engagée dans une démarche de qualité de service auprès des usagers en Vendée

L'accueil du public, et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État, est une priorité gouvernementale au travers de la Modernisation de l'Action Publique (MAP).

Le label « Marianne » a été attribué en 2013 à la préfecture de la Vendée par l'Afnor, organisme de certification indépendant ; une labellisation confirmée par l'audit de suivi qui s'est déroulé les 13 et 14 janvier 2015 pour la qualité de l'accueil réservé à l'utilisateur. La sous-préfecture des Sables d'Olonne est également labellisée depuis le mois d'avril 2014.

Cette démarche est l'assurance pour les usagers de bénéficier d'un accueil et d'un service de qualité. Il s'articule autour de 5 engagements :

- des conditions d'accès à nos services adaptés aux besoins des usagers,
- un accueil attentif et courtois,
- une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé,
- une réponse systématique aux réclamations,
- une écoute attentive pour progresser.

Cela se traduit, concrètement, par une signalétique modernisée à la préfecture et dans les sous-préfectures, des courriers et courriels plus clairs, des réponses rapides, ainsi qu'une meilleure prise en charge des appels téléphoniques, la réponse aux réclamations et un accueil adapté aux personnes à mobilité réduite.

Les usagers peuvent désormais consulter sur le site internet des services de l'Etat en Vendée www.vendee.gouv.fr (rubrique démarche qualité) les délais moyens de traitement pour la délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules (« cartes grises »), les permis de conduire, ou pour les cartes nationales d'identité, et les comparer aux résultats nationaux dans ces différents domaines.

Un tableau sur la fréquentation des guichets permet également aux usagers de planifier leur déplacement et préparer leur dossier pour raccourcir les délais d'attente. Ces informations seront réactualisées tous les mois.

