



PRÉFET DE LA MANCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Saint-Lô, le 30 mars 2023

LABEL QUAL-E-PREF

La préfecture de la Manche, la sous-préfecture de Cherbourg et le CERT s'engagent pour mieux vous accompagner

Depuis janvier 2023, 100 % des préfectures, sous-préfectures dotées d'un centre d'expertise de ressources et de titres (CERT), et Hauts-commissariats, sont labellisés « Qual-e-pref », un label démontrant que l'administration s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue au service des usagers**.

Dans la Manche, la préfecture a été parmi les premières préfectures labellisées dès le 18 décembre 2019 et a vu son label confirmé le 14 février 2023. La sous-préfecture de Cherbourg a également passé avec succès l'audit de labellisation, le 12 septembre 2022.

Avec ce label Qual-e-pref, l'utilisateur est placé au cœur des préoccupations des préfectures et sous-préfectures qui s'engagent dans plusieurs missions :

- assurer un accueil courtois et attentif ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction et en afficher les résultats ;
- veiller au confort et organiser les temps d'attente ;
- valoriser le canal téléphonique avec un standard téléphonique ou un serveur vocal interactif ;
- améliorer la communication sur les sites internet ;
- accompagner les usagers en difficulté avec le numérique ;
- valoriser la communication via les réseaux sociaux ;
- maîtriser la qualité et les délais de réponse aux usagers par courrier et courriel.

Des **engagements sont également déclinés dans les différents services de la préfecture** selon leurs missions spécifiques, et notamment en matière d'instruction des titres, de sécurité, de garantie des libertés publiques et de respect des lois.

Dans la Manche, outre la relation générale à l'utilisateur, en cohérence avec le travail engagé en faveur du développement d'une culture de crise, c'est la communication d'urgence en cas d'évènement majeur qui a été tout particulièrement travaillée.

Cette démarche atteste de l'attention portée par l'ensemble des agents de l'État pour **rendre un service de qualité, répondant aux sollicitations de nos concitoyens**.

Pour toute information complémentaire, rendez-vous sur : <https://www.manche.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures/Demarche-qualite-dans-la-Manche>