

Auch, le 5 septembre 2010

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Baromètre public de la qualité de l'accueil des préfectures

Le ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'Etat a fait réaliser par l'institut de sondage TNS-SOFRES, pour la première fois au printemps 2010, des enquêtes mystères pour évaluer la qualité de l'accueil dans les administrations accueillant du public (administrés, élus, associations, acteurs socio-économiques,...).

Ces enquêtes ont concerné notamment 164 préfectures et sous-préfectures, qui par ailleurs font régulièrement l'objet d'enquêtes et d'audits depuis la mise en place de la Charte Marianne<sup>1</sup> en 2005.

Elles ont consisté à mesurer le respect de 11 engagements du référentiel Marianne au travers de l'ensemble des canaux de relations possibles entre l'administration et ses usagers : 2 visites, 9 appels téléphoniques, 3 courriers, 10 courriels par site.

La préfecture du Gers se situe au 18<sup>ème</sup> rang national avec une note de 7/10 quand celle classée au 1<sup>er</sup> rang obtient 7.7/10.

Pour trois engagements la préfecture du Gers obtient la note maximale de 10 : accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite, délai de traitement des courriers, et le délai de prise en charge des appels téléphoniques.

Ce classement est distinct de celui de la cotation des préfectures, établi par le ministère de l'Intérieur au regard d'indicateurs concernant l'ensemble des missions des préfectures, et pour lequel le Gers s'est vu attribuer le premier rang national en 2008. (Pas de cotation pour 2009 en raison de la mise en œuvre de la Réforme de l'Administration Territoriale de l'Etat)

Ce bon résultat est le reflet de la qualité de l'accueil à la préfecture du Gers, et dans les sous-préfectures, grâce aux actions mises en place (refonte de l'accueil des titres avec une nouvelle signalétique), aux efforts de l'ensemble des agents pour améliorer les conditions d'accueil des administrés.

La préfecture du Gers continuera à s'attacher tout particulièrement à la qualité de l'accueil des publics, dans l'ensemble des aspects que ce soit l'accueil physique, l'accueil téléphonique, le traitement des courriers et courriels, ou la mise à jour du site internet.

Vous trouverez l'ensemble des 11 engagements qui ont été évalués dans le dossier de presse ci-joint.

Contact presse : Bureau de la Communication Interministérielle  
et des Systèmes d'Information - Tel : 05.62.61.43.68. / Fax : 05.62.61.47.09.

### Engagements (11 sur les 19 du référentiel MARIANNE)

<sup>1</sup> **Charte Marianne** : document partagé entre toutes les administrations et établi en relation avec les représentants des usagers. Cette charte avait pour objectif de faire de la qualité de l'accueil un enjeu partagé par tous les services de l'Etat et de développer une démarche d'amélioration continue. Elle se fonde sur **5 séries d'engagements** : faciliter l'accès des usagers dans les services, accueillir les usagers de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public

N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.

N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.

N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.

N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.

N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.

N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats