



PRÉFET DU PAS-DE-CALAIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**LABEL QUAL-E-PREF : LA PRÉFECTURE DU PAS-DE-CALAIS
S'ENGAGE POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER**

Arras, le 30 mars 2023

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.

Avec ce label Qual-e-pref, l'usager est placé au cœur des préoccupations des 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 réponses aux usagers par courriers et courriels

Des engagements sont également déclinés dans les différents services de la préfecture selon leurs missions spécifiques, notamment en matière d'instruction des titres (cartes nationales d'identité, passeports, permis de conduire et certificats d'immatriculation) de sécurité, de garantie des libertés publiques et du respect des lois.

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

Pour toute information complémentaire, rendez-vous sur : www.pas-de-calais.gouv.fr

Service Départemental de la Communication Interministérielle

Rue Ferdinand Buisson
62020 ARRAS Cedex 9
Tél : 03 21 21 20 05
Mél : pref-communication@pas-de-calais.gouv.fr



www.pas-de-calais.gouv.fr



[@prefetpasdecalais](https://www.facebook.com/prefetpasdecalais)



[@prefet62](https://twitter.com/prefet62)