



# La politique de qualité en préfecture de Meurthe-et-Moselle

## Historique des démarches qualité en préfecture de Meurthe-et-Moselle et du contexte PPNG



## Nos engagements :

amélioration des conditions d'accueil des usagers	conseils aux élus
<p><b>Module 1</b> Obligatoire pour toutes les préfectures</p> <p><b>RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositions générales à l'égard du public</li> <li>Site Internet</li> <li>Accueil physique</li> <li>Courriers et courriels</li> <li>Téléphonie</li> </ul>	<p><b>Module 4</b></p> <p><b>RELATION AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendez-vous</li> <li>Courriers et courriels</li> </ul>

La mise en œuvre de la démarche repose sur une auto-évaluation et un suivi des engagements. Une organisation documentaire est mise en place et un plan d'actions vise à l'amélioration de nos conditions d'accueil des usagers, des enquêtes de satisfaction sont menées chaque année et un comité local des usagers se réunit au moins une fois par an pour échanger autour du bilan de la démarche.



### Le programme transparence

Le gouvernement s'est engagé à renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers. Depuis 2018, chaque trimestre, une affiche « transparence » est apposée au niveau de l'accueil en préfecture et en sous-préfectures et publiée sur le site internet de la préfecture. :

<https://www.meurthe-et-moselle.gouv.fr/index.php/Publications/Programme-Transparence/Programme-Transparence>



Service	Indicateur	Valeur
Taux de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres	%	75%
Taux d'appels décrochés en préfecture	%	98%
Carte Nationale d'Identité	Délai moyen de délivrance	27 jours
Permis de Conduire	Délai moyen de délivrance	25 jours
Certificat d'immatriculation	Délai moyen de délivrance	7 jours
Certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises)	Délai moyen de délivrance	7 jours
Score d'effort ressenti par les usagers pour les télé-procédures et certificats d'immatriculation des véhicules (cartes grises)	Score	2.7/5

Chiffres mis à jour : 12-2022  
préfecture de MEURTHE-ET-MOSELLE

Ministère de l'Intérieur et des Outre-Mer  
Préfecture de Meurthe-et-Moselle

Plus d'infos sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)

### La communication et l'implication des collaborateurs

- Nos engagements qualité sont affichés et publiés
- Nos résultats sont affichés et présentés en COPIL
- Les suggestions et réclamations sont analysées