



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

N°PREF/2020/0018

LABEL QUAL·E·PREF

LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS **Direction des Transports et de la Protection du** **Public**

sur le site 12, 14 Quai de Gesvres – 75004 Paris
et sur le site 36 rue des Morillons – 75015 Paris

a obtenu la labellisation QUAL E PREF

Cette labellisation a été délivrée par Socotec Environnement conformément
au règlement de labellisation (RLA V1) et

au référentiel **QUAL E PREF**
(création le 19/12/18 - version du 04/02/2019)
établi par le Ministère de l'Intérieur

(Synthèse des engagements de service disponible en annexe(s))

Le label est valable à compter du : 11/02/2020

Jusqu'au : 11/02/2023

Aurélien C. PILOTAZ

Directeur

BU Environnement & Sécurité

SOCOTEC



Annexe 1

Liste des engagements de service

N°PREF/2020/0018

Délivrée le : 11/02/2020

Valable jusqu'au : 11/02/2023

LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

Direction des Transports et de la Protection du Public

Synthèse engagements de service

Module 1 : Relation Générale avec les usagers

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais



Annexe 1 (suite)

Liste des engagements de service

N°PREF/2020/0018

Module 8 : Polices exercées par la préfecture de police de Paris

- 51. Nous mettons à votre disposition une information et une documentation spécifique vous permettant de constituer votre dossier, disponibles 24h/24h sur le site internet de la préfecture de police
- 52. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative
- 53. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier
- 54. Un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative

qual.e.pref