



2026/112304.3

Page 1/3

AFNOR Certification atteste que
la démarche qualité - en lien avec l'enjeu de modernisation de l'action de l'administration territoriale de l'Etat - et l'attention constante
portée à la qualité du service rendu aux usagers

LABEL QUALI-ATE

PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

Direction des usagers et des polices administratives

12-14 QUAI DE GESVRES FR-75004 PARIS

ont été appréciées positivement en référence aux dispositions du cahier des charges Quali-ATE, applicable aux
préfectures, secrétariats généraux communs départementaux, sous-préfectures et hauts commissariats de la République
(Version 2 du 2 juin 2025 établie par le Ministère de l'Intérieur)



(La synthèse des engagements de service labellisés est disponible en annexe)

Cette attestation de labellisation
a été délivrée le:

2026-08-28

Cette attestation de labellisation
est valable jusqu'au:

2028-01-21

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification

CERTI-F-2399.2 10/2024

La présente attestation porte sur le champ et le(s) site(s) indiqués sur celle-ci. Elle est incessible et ne peut être modifiée unilatéralement, ni altérée par l'organisme. L'organisme ne saurait prétendre que lui-même ou ses produits/services sont en conformité avec elle par le simple fait d'être titulaire ou de disposer de la présente attestation. Dans le cadre de la délivrance de la présente attestation, l'organisme s'engage à respecter les principes de clarté et sincérité et à prendre toute disposition afin d'éviter toute confusion notamment avec une certification de service ou un label au sens du code de la consommation. * sauf retrait ou suspension du « Label Quali-ATE » ; consulter en ce sens la liste des titulaires, sur <https://www.boutique-certification.afnor.org/certification/label-quali-ate>



PREFECTURE DE POLICE DE PARIS

Synthèse des engagements de service :

MODULE 1. QUALITE DE SERVICE ET RELATION AUX USAGERS

Tous canaux de contact

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services.
2. Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel.

Accueil physique

3. Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches.
4. Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande.
5. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
6. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.

Accueil téléphonique

7. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.
8. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente.

Site Internet et démarches en ligne

9. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.
10. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.
11. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.
12. Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux.
13. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.

Courriers et courriels

14. Nos courriers courriels et messages sur les téléservices sont compréhensibles et complets.
15. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé.

Ecoute des usagers

16. Nous sommes à votre écoute pour progresser.
17. Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non-secours.

MODULE 2. PILOTAGE DES DEMARCHES QUALITE ET DE L'ECORESPONSABILITE DES SERVICES

Pilotage des démarches Qualité

18. Nous identifions les responsables de la démarche qualité.
19. Nous animons la démarche qualité dans les services.
20. Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service.
21. Nous formons nos personnels pour vous garantir un haut niveau de service.
22. Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu.

Pilotage de l'écoresponsabilité des services

23. Nous favorisons la transition énergétique.
24. Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources.
25. Nous prenons en compte les critères d'écoresponsabilité dans notre politique d'achats.
26. Nous nous engageons en faveur de la biodiversité.
27. Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures.



MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Attestation

2026/112304.3

Page 3/3

MODULE 3. DELIVRANCE DES TITRES SECURISES

28. Nous vous informons sur les délais d'instruction et de mise à disposition des titres.

29. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable.

30. Nous délivrons vos titres de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée.

