



LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE DE LA SAVOIE

Depuis 2013, la préfecture de la Savoie est engagée dans une démarche qualité.
Elle déploie, depuis février 2024, un nouveau référentiel Quali-ATE, comprenant huit modules à destination des préfectures, pour son accueil des usagers.
Elle poursuit sa démarche dans le respect des exigences du référentiel.
Vous trouverez toute l'information sur le site internet de la préfecture « les services de l'État en Savoie ».
Ci-dessous, les engagements des modules qui sont mis en œuvre à la préfecture de la Savoie.

MODULE 1 : QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AUX USAGERS

- Engagement 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- Engagement 2. Nous nous engageons à vous réserver un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel
- Engagement 3. Nous mettons à votre disposition un point d'accueil numérique sécurisé pour vous accompagner dans vos démarches
- Engagement 4. Nous vous orientons vers le service compétent et prenons en charge votre demande
- Engagement 5. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Engagement 6. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- Engagement 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
- Engagement 8. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- Engagement 9. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet
- Engagement 10. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- Engagement 11. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- Engagement 12. Nous communiquons de manière active sur les réseaux sociaux
- Engagement 13. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux
- Engagement 14. Nos courriers, courriels et messages sur les télé-services sont compréhensibles et complets
- Engagement 15. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- Engagement 16. Nous sommes à votre écoute pour progresser
- Engagement 17. Nous portons une attention particulière à vos demandes urgentes ou prioritaires et luttons contre le non-recours

MODULE 2 : PILOTAGE DES DÉMARCHES QUALITÉ ET DE L'ÉCO-RESPONSABILITÉ DES SERVICES

- Engagement 18. Nous identifions les responsables de la démarche qualité
- Engagement 19. Nous animons la démarche qualité dans les services
- Engagement 20. Nous organisons une gestion documentaire et un suivi de nos résultats de performance pour maintenir un haut niveau de service
- Engagement 21. Nous formons nos personnels pour vous garantir un haut niveau de service
- Engagement 22. Nous sommes proches de vous et nous nous améliorons en continu
- Engagement 23. Nous favorisons la transition énergétique
- Engagement 24. Nous nous engageons à limiter le gaspillage des ressources
- Engagement 25. Nous prenons en compte les critères d'éco-responsabilité dans notre politique d'achats
- Engagement 26. Nous nous engageons en faveur de la biodiversité
- Engagement 27. Nous encourageons nos agents à proposer ou participer à des initiatives au sein de nos structures

MODULE 4 : DÉLIVRANCE DE TITRES ET DOCUMENTS RELATIFS À L'ENTRÉE ET AU SÉJOUR DES ÉTRANGERS EN FRANCE

- Engagement 31. Nous vous informons sur les délais d'instruction et de mise à disposition des titres et documents
- Engagement 32. Nous nous organisons pour délivrer vos titres et documents dans un délai raisonnable
- Engagement 33. Nous délivrons vos titres et documents de manière sécurisée grâce à une lutte contre la fraude organisée
- Engagement 34. Nous nous adaptons à vos contraintes

MODULE 8 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR

- Engagement 39. En cas d'évènement majeur, nous activons la cellule de communication d'urgence en moins d'une heure 7/7j – 24/24h
- Engagement 40. En moins d'une heure après l'activation du Centre opérationnel Départemental (COD), sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'évènement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- Engagement 41. En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public (CIP) à l'aide du numéro national d'information du public (NNIP) sur ordre du préfet
- Engagement 42. Nous sommes préparés à gérer la communication de crise pour un évènement majeur de forte intensité ou de longue durée
- Engagement 43. Nous organisons régulièrement des exercices simulant un évènement majeur et réalisons systématiquement des retours d'expériences formalisés.

Le Préfet

François RAVIER