



**PRÉFET
DE LA SAVOIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat Général Commun Départemental
Cellule de la Performance et de la Modernisation

BILAN 2023

MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ EN SAVOIE

PRÉFECTURE LABELLISÉE DEPUIS 2013



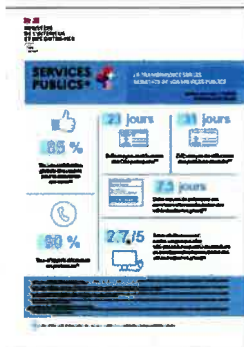
2013-2014



2014-2015



2016-2017



2018-2023

**SERVICES
PUBLICS+**

2020-2023



2021-2023

10 ANS D'ENGAGEMENT QUALITÉ EN PRÉFECTURE

Version mars 2024

Sommaire

Contexte général de la démarche qualité au sein de la préfecture.....	3
I/ Rappel des attendus de la démarche qualité « Qual-e-pref ».....	3
II/ Écoute des usagers.....	4
1/ Résultats des enquêtes de satisfaction.....	4
2/ Bilan des suggestions/réclamations.....	4
III/ Enquête auprès des agents.....	4
IV/ Animation et pilotage.....	4
1/ Rôle de la cellule de la performance et de la modernisation.....	4
2/ Réunion des comités de pilotage (COFIL).....	5
3/ Réunion du comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC).....	5
4/ Réunion des groupes de travail.....	5
V/ Tableau de bord des indicateurs.....	5
1/ Les indicateurs du contrôle de gestion.....	6
2/ Les indicateurs de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations.....	6
3/ Le taux d'appels décrochés.....	7
4/ Le suivi du nombre d'usagers à l'accueil général et aux points d'accès numériques (PAN).....	7
5/ Le suivi du nombre d'usagers sur le site internet et les réseaux sociaux.....	8
VI/ Politique de formation : la formation des agents d'accueil et des services « métiers » en 2023.....	8
VII/ Principales actions mises en œuvre et améliorations apportées.....	8
VIII/ Vers une nouvelle démarche Quali-ATE.....	9
IX/ Le déploiement du dispositif « services publics + ».....	9
X/ Les journées d'accueil des nouveaux arrivants en 2023.....	10
XI/ Les perspectives 2024.....	10
XII/ Conclusion.....	10

Contexte général de la démarche qualité au sein de la préfecture

Conformément aux rubriques « IV-pilotage de la politique qualité – 1. Responsabilité » et « V-démarche de labellisation – 1. Bilans annuels » du référentiel Qual-e-pref, le bilan de la mise en œuvre de la démarche est effectué annuellement.

Il reprend l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystères, des besoins en formation, de l'élaboration du plan d'action qui fixe les mesures correctives à entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Il est validé en comité de pilotage et signé par la secrétaire générale.

Le bilan annuel est inscrit à l'ordre du jour et présenté en comité social d'administration (CSA-ex comité technique) et au comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) de l'année n+1.

Le bilan est aussi un des documents qui compose le dossier de candidature à la labellisation qui est transmis à la direction du management et de l'administration territoriale et de l'encadrement supérieur (DMATES-ex DMAT), à la région et à l'auditeur (voir pages 5 et 14 du guide de labellisation).

C'est un document majeur de la mise en œuvre de la démarche qualité.

I/ Rappel des attendus de la démarche qualité « Qual-e-pref »

Pour rappel, la préfecture a été labellisée « Qual-e-pref », suite à l'audit du cabinet Socotec, les 23 et 24 mai 2022, pour le déploiement des modules 1 « **relation générale avec les usagers** » et 7 « **communication de crise en cas d'évènement majeur** ».

Ce référentiel de qualité de service propre au ministère de l'Intérieur, qui existe depuis 2006, a connu plusieurs actualisations, pour intégrer notamment les préconisations des directives nationales d'orientation des préfectures et les changements réglementaires ainsi que les acquis des démarches locales d'amélioration des processus.

Les objectifs qualité pour les années à venir sont les suivants :

- maintenir le haut niveau de labellisation ;
- augmenter au sein de chaque préfecture le nombre de services et de processus qui sont concernés par la qualité ;
- mettre à disposition des téléprocédures de manière à garantir à l'utilisateur une qualité de service équivalente aux standards des grands organismes publics ou privés.

Dans le cadre de l'objectif ministériel de labellisation de 100% des préfectures, une campagne de communication, afin de faire connaître plus largement le label Qual-e-pref aux usagers, a été effectuée, mi-mars 2023, dans les guichets d'accueil du public et publication sur internet et les réseaux sociaux de la préfecture de la Savoie.

En 2023 la mise à jour des documents a été effectuée régulièrement, ainsi que celle des tableaux d'affichage et des sites intranet/internet.

Un comité de pilotage « qualité » a été organisé le 30 janvier 2023 et le comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) s'est réuni le 29 janvier 2024.

Depuis 2013, la préfecture déploie des démarches Qualité. En 2023, ce sont dix années d'engagement dans la politique qualité qui constitue un atout dans sa relation avec les usagers.

II/ Écoute des usagers

1/ Résultats des enquêtes de satisfaction

Plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement.

En mai-juin 2023, une stagiaire BTS a participé à la réalisation d'une enquête de satisfaction physique au bureau de l'immigration, au bâtiment « Caffé » et à la rédaction de l'analyse.

Une enquête spécifique aux personnes à mobilité réduite «(PMR) est disponible à l'accueil général ainsi que sur le site internet des « services de l'État en Savoie ».

Le suivi de l'indicateur « taux d'appels décrochés » est suivi trimestriellement, dans le cadre du contrôle de gestion.

Deux points d'accès numériques (PAN) sont installés à l'accueil général de la préfecture : le premier pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne et le second pour les démarches dédiées aux usagers étrangers.

Le document « Analyse de la satisfaction des usagers » synthétise les données des enquêtes réalisées et propose des actions à mettre en place pour améliorer la satisfaction au vu des remarques pertinentes des usagers. Ces documents sont publiés sur les sites intranet et internet.

2/ Bilan des suggestions/réclamations

Un bilan annuel des suggestions/réclamations est effectué avec les fiches laissées par les usagers aux accueils généraux et du bureau de l'immigration.

En 2023, 5 réclamations ont été déposées dans les boîtes qualité du bâtiment Caffé. Seule une réclamation a obtenu une réponse. Les autres ne mentionnaient pas de coordonnées lisibles..

Le nombre relativement faible des réclamations est dû à la mise en place de deux agents aux accueils au bâtiment Caffé : l'un à l'accueil général au rez-de-chaussée et un au pré-accueil du bureau de l'immigration au 1^{er} étage.

Concernant l'application « Je donne mon avis », 4 avis ont été reçus auxquels les services ont répondu. Aucun ne portait sur la qualité de l'accueil. Les usagers souhaitent connaître des procédures ou l'avancement de leur dossier.

III/ Enquête auprès des agents

Une enquête à destination des agents est en ligne sur le site intranet de l'administration de l'État en Savoie.

En 2023, 23 agents ont répondu au questionnaire. Plus de 71 % des agents (préfecture, sous-préfecture et SGCD) indiquent connaître les référents qualité.

Une information sera mise en ligne pour rappeler les coordonnées des référents qualité.

IV/ Animation et pilotage

1/ Rôle de la cellule de la performance et de la modernisation

Les documents de référence, transmis par le ministère, sont le référentiel « Quali-ATE », le guide d'interprétation, le guide de labellisation et le guide pas à pas que les référents qualité mettent en œuvre.

Les agents de la cellule de la performance ont, pour leur part, rédigé des documents qui sont issus de la mise en œuvre des engagements et sous-engagements. Ils ont régulièrement mis à jour et validés en COPIL. Ils composent la base documentaire.

De plus, les référents qualité travaillent avec les services au déploiement des engagements et publient et affichent les documents à destination des agents et des usagers.

Les principaux documents du pilotage de la démarche sont :

- la politique qualité,
- le guide de l'accueil de l'utilisateur et du numérique,
- les fiches de procédures des missions des services,
- les bilans annuels,
- le plan d'action et la base documentaire,
- l'analyse des enquêtes de satisfaction et sa synthèse,
- le tableau de synthèse des indicateurs de la qualité,
- le tableau de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations, et sa synthèse,
- le Quizz,
- les compte-rendus des réunions,
- le MEMO de la qualité.

2/ Réunion des comités de pilotage (COPIL)

La cellule a mis en place des comités de pilotage pour suivre le déploiement de la démarche. Cette organisation interne, réunis les référents-relais des directions (les directeurs et leurs suppléants) qui dans leurs échanges, identifient les dysfonctionnements et participent à la mise en place des pistes d'amélioration de la qualité de service qui formalisent le plan d'action.

En 2023, année sans audit, le comité de pilotage ne s'est réuni qu'une seule fois, le 30 janvier. Les autres validations de documents ont été effectués lors des comités de direction, présidés par la secrétaire générale.

3/ Réunion du comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC)

Le comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) réunit, une fois par an, les référents-relais de la préfecture et des sous-préfectures, les représentants des usagers et les référents de proximité des directions départementales interministérielles. En 2023, il s'est tenu le 29 janvier 2024.

Une présentation du suivi de la démarche est effectuée pour les représentants des usagers. Une seconde partie d'échanges entre les services « métiers » et des intervenants, sur des sujets d'actualité, permet d'informer les représentants des usagers (voir compte-rendu).

4/ Réunion des groupes de travail

Des groupes de travail spécifiques, à la mise en œuvre des engagements des modules « métiers » choisis, réunissent ponctuellement, les acteurs d'une même thématique, pour l'examen des organisations, des outils permettant de se conformer au référentiel et au planning prévisionnel général du projet : pour exemple, la mise à jour de la signalétique dans les locaux et à l'extérieur, le suivi des objectifs et les résultats des indicateurs, la réorganisation d'un service ...

V/ Tableau de bord des indicateurs

Le module 1 « relation générale avec les usagers » est le module obligatoire.

Il est composé d'engagements de services qui doivent être mis en place pour un meilleur accueil des usagers. Les pré-requis sont

- des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous ;
- La possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour au moins une démarche ;
- La possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé et une présence renforcée sur les réseaux sociaux ;
- Il introduit des engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures ;
- Il crée un engagement sur la mise à disposition gratuite de points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation de démarches concernant les titres.

Le suivi et l'analyse des indicateurs sont effectués tout au long de l'année, il s'agit des indicateurs du contrôle de gestion et ceux de la qualité.

1/ Les indicateurs du contrôle de gestion

Dans le cadre du contrôle de gestion, la préfecture et les sous-préfectures suivent des indicateurs, pour mesurer l'activité des services.

Une partie de ces indicateurs est associée au déploiement des engagements des modules. Il s'agit des indicateurs du contrôle de gestion relatifs aux missions de l'accueil des usagers, du management stratégique auxquels s'ajoutent les indicateurs de la mission « sécurité » du module 7 « communication de crise en cas d'évènement majeur ».

Ils sont repris dans le tableau de suivi des indicateurs « qualité » affiché à l'accueil général au rez-de-chaussée du bâtiment « Caffé », et au premier étage dans la salle d'attente du bureau de l'immigration, ainsi que sur les sites intranet et internet.

Les indicateurs des modules métier complètent ceux du contrôle de gestion.

Il s'agit d'indicateurs mentionnés dans le référentiel qualité pour le module 7.

Un tableau de suivi, mis à jour trimestriellement, répertoriant l'ensemble des indicateurs, est publié sur les sites intranet et internet, et affiché sur les panneaux du bâtiment de l'accueil général.

2/ Les indicateurs de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations

Ces indicateurs étaient traités dans le cadre du contrôle de gestion jusqu'en 2015, et sont désormais suivis dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité.

Depuis 2020, le délai de réponse aux courriers et réclamations par voie postale a été ramené à 10 jours (au lieu de 15 jours). Le délai de réponse aux courriels est de 5 jours maximum.

Ils font l'objet d'un suivi trimestriel par les services. La cellule effectue une synthèse trimestrielle. Un tableau récapitule le périmètre de suivi de chaque service.

L'objectif cible local est fixé à 80% pour les trois indicateurs. Le périmètre comptabilise uniquement les demandes d'information générale. Ces demandes sont de moins en moins nombreuses. L'information des usagers est publiée sur le site internet des « services de l'État en Savoie ».

Indicateurs de suivi des délais de réponses aux courriers, courriels et réclamations				
Année	2020	2021	2022	2023
Cibles nationales	80,00 %	80,00 %	80,00 %	80,00 %
Délais réponse aux courriers	85,00 %	85,43 %	95,26 %	88,20 %
Délais réponse aux courriels	75,50 %	93,26 %	86,21 %	94,29 %
Délais de réponse aux réclamations	88,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Le taux de réponse des courriers/courriels et réclamations est respectivement de 88,20 %, 94,29 % et 100 % pour l'année 2023, supérieur à la cible nationale de 80 %. L'objectif est atteint.

Les résultats des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations sont affichés aux accueils et publiés sur les sites intranet et internet.

3/ Le taux d'appels décrochés

Cet indicateur permet de mesurer un des critères de la qualité de l'accueil téléphonique des services de l'administration territoriale de l'État. Il renseigne sur la qualité de service au niveau départemental pour l'ensemble des entités équipées d'un autocommutateur.

Il fait l'objet d'un suivi dans le cadre du contrôle de gestion et de la démarche qualité. L'application Memobox permet de compléter les données élémentaires de l'indicateur.

Taux d'appels perdus/décrochés				
Année	2020	2021	2022	2023
Cibles nationales	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %
Taux d'appels perdus	74,53 %			
Taux d'appels décrochés		89,33 %	95,41 %	90,81 %
Commentaires	Année COVID	Changement appellation de l'indicateur + MAJ de l'application par le support	Rattachement DDETSPP-Mérande le 25/10/22	Problèmes dus au rattachement de la DDETSPP. Intervention de l'agent de téléphonie

Le taux d'appels décrochés est de 90,81% pour l'année 2023, supérieur à la cible nationale de 90 %. L'objectif est atteint.

Une veille du résultat de cet indicateur est effectuée par la cellule de la performance et l'agent de téléphonie.

4/ Le suivi du nombre d'usagers à l'accueil général et aux points d'accès numériques (PAN)

Le suivi du nombre d'usagers à l'accueil général et aux points d'accès numériques (PAN) est un des indicateurs. Il est effectué mensuellement pour connaître le nombre d'usagers se rendant à l'accueil général de la préfecture et pour comptabiliser les demandes d'informations.

En 2023, 3250 usagers se sont rendus à l'accueil général de la préfecture. En 2022, ils étaient 2772. D'où une hausse de 16,5 %.

Il en est de même pour les usagers qui ont pris rendez-vous aux PAN. Une comptabilisation est effectuée pour chacun des items (cartes grises, permis de conduire, CNI/PSP, SIA, étrangers et

autres). Les demandes les plus fréquentes sont celles pour établir des cartes grises et des permis de conduire.

En 2023, 2581 usagers se sont rendus au point d'accès numérique de la préfecture.

Un point d'accès numérique e-meraupe a été ouvert en préfecture en septembre 2023. Un médiateur numérique accompagne les usagers étrangers en difficulté pour l'enregistrement de certaines démarches en ligne sur le site de l'Administration des Étrangers en France (ANEF).

Une synthèse des indicateurs « qualité » est affichée sur les tableaux dans les accueils du bâtiment « Caffé », et publiée sur les sites intranet et internet.

Le tableau de suivi des indicateurs regroupe les résultats des indicateurs du contrôle de gestion et ceux des engagements des modules du référentiel Qualité. Il est complété trimestriellement.

5/ Le suivi du nombre d'usagers sur le site internet et les réseaux sociaux

Le taux d'engagement sur les réseaux sociaux mesure la portée auprès du grand public, d'un ensemble de publications intervenues sur les comptes de réseaux sociaux d'une organisation. Il permet de chiffrer l'efficacité des publications. C'est un indicateur du contrôle de gestion. Le taux est relativement élevé, plus de 11 %, très largement au-dessus de la cible nationale de 2 %.

VI/ Politique de formation : la formation des agents d'accueil et des services « métiers » en 2023

Le référentiel Qual-e-pref consacre plusieurs engagements à la formation des agents :

- E4 : Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service, (accueil physique et téléphonique)
- E10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente, (standard)
- E15 : Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé, (médiateur numérique)
- E47 : L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7j/7 – 24h/24, (chargés de communication + agents d'astreintes)
- E50 : En cas de besoin, nous activons la CIP (Cellule d'Information du Public) à l'aide du NU (Numéro Unique) sur ordre du préfet, (agents d'astreintes)
- IV Pilotage de la démarche qualité – 3. Formation du personnel (procédure tutorat).

Une formation « accueil physique et téléphonique », effectuée sur site, est obligatoire pour les agents qui sont en relation directe avec les usagers, tels que les agents d'accueil, les assistantes de direction, les services civiques, les agents de guichet, les standardistes...

Un recensement des nouveaux arrivants concernés a été effectué pour la programmation de deux sessions les 6 et 7 février 2024.

La cheffe du pôle formation s'occupe de recenser les besoins en formation du suivi du plan local de formation, et notamment du tableau de suivi des formations « accueil ».

Les formations « métiers » sont proposées par le ministère lors de changements de poste des agents. L'animatrice de formation s'occupe de transmettre les demandes des agents.

Pour les agents qui n'ont pas pu suivre une formation, le supérieur hiérarchique de l'agent met en place une procédure de tutorat, pour l'accompagner dans sa prise de poste. Ce document est intégré dans le dossier de l'agent, comme les attestations de formation. Les documents sont à disposition dans le fichier partagé et sur le site intranet.

Toutes les propositions de formation sont mises en ligne sur le site intranet dans la rubrique « RH » par la cheffe du pôle formation.

VII/ Principales actions mises en œuvre et améliorations apportées

Les dysfonctionnements relevés lors du suivi des indicateurs sont corrigés par la mise en place d'actions d'amélioration et inscrites dans le plan d'action.

Pour exemple, un audit effectué au bureau de la sécurité routière et de la police des réseaux routiers (direction des sécurités) a permis de mettre en place des mesures correctives préconisées suite à l'examen de l'organisation du pôle chargé des droits à conduire qui a amélioré le travail administratif mais aussi dégagé du temps pour l'instruction des dossiers bénéficiant aux usagers.

VIII/ Vers une nouvelle démarche Quali-ATE

Le ministère a transmis, aux préfetures, le nouveau référentiel Quali-ATE en février 2024. Le premier comité de pilotage (COPIL) de lancement de la démarche se réunira, le 18 mars, pour définir la stratégie de déploiement.

Ce nouveau référentiel sera déployé en préfecture et au secrétariat général commun départemental (SGCD). Il participe à l'amélioration en continu du service rendu aux usagers. Des audits de certification valideront le déploiement des engagements de service.

Avec la mise en œuvre du nouveau référentiel Quali-ATE, ce sont deux modules « métier » qui devront être déployés. Leur choix sera effectué par les membres du COPIL, lors de sa première réunion.

IX/ Le déploiement du dispositif « services publics + »

« Services Publics + » (SP+) est un programme de transformation et d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics dont l'objectif est l'amélioration continue des services publics, à travers une démarche portée par les agents publics.

Ce dispositif interministériel est aussi mis en œuvre en sous-préfectures, au SGCD et dans les DDI. Des réunions de travail sont organisées entre les agents de la cellule de la performance et les référents-relais désignés dans les directions départementales interministérielles (DDETSPP et DDT).

Les services publics s'engagent à mieux prendre en compte les attentes des usagers pour améliorer le service rendu et répondent à 8 engagements communs :

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance,
2. Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics ;
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle ;
4. Votre demande est traitée dans les délais annoncés ;
5. Vous disposez d'une information claire, simple et accessible ;
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service ;
7. Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu ;
8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement.

Je donne
mon avis

Voxusagers.gouv.fr

Par ailleurs, avec la mise en place de l'application « je donne mon avis » (JDMA), les usagers ont désormais la parole et la possibilité de partager leur expérience avec les services publics, tous canaux confondus.

À la fin de sa démarche, chaque usager peut donner son avis en ligne sur celle-ci. JDMA est un dispositif d'enquête de satisfaction « à chaud ». Il

permet à l'administration de mettre en place des actions d'amélioration si l'utilisateur fait état d'un dysfonctionnement. En Savoie, 4 avis ont été laissés par les usagers en 2023.

Les services concernés (associations, cartes de séjour et armes...) ont répondu aux usagers. Pour les autres avis dont la préfecture n'est pas compétente, une réponse leur a été faite les invitant à se rapprocher de l'autorité compétente.

Afin de déployer ce dispositif, chaque structure effectue son auto-diagnostic annuel, pour évaluer son niveau d'accueil et mettre en œuvre le plan d'action dans l'objectif de progresser en continu, en vue d'atteindre la cible nationale : l'année de référence 2023 a pour but un résultat à hauteur de 50 % de la mise en œuvre des engagements.

Cette démarche SP+ est intégrée dans le nouveau référentiel Quali-ATE à la préfecture et au SGCD.

En ce qui concerne les autres structures (sous-préfectures et DDI), un suivi sera assuré en parallèle.

X/ Les journées d'accueil des nouveaux arrivants en 2023

Des journées d'accueil des nouveaux arrivants sont organisées chaque année.

Au programme, le matin, accueil des agents par le préfet et la secrétaire générale, présentation des services supports et une visite des bureaux du SGCD.

Le reste de la journée a été consacré à la visite des autres services de la préfecture pour les nouveaux arrivants du ministère de l'Intérieur.

Deux journées des nouveaux arrivants ont été organisées par le bureau de la formation.

La première s'est déroulée le 6 janvier 2023. Une seconde journée, élargie au périmètre « administration territoriale de l'État », s'est tenue le mercredi 13 décembre 2023, avec la visite des services de la préfecture et du SGCD.

Ces deux journées ont permis à 59 nouveaux agents de découvrir leur environnement professionnel au-delà de leur service d'affectation.

XI/ Les perspectives 2024

Le nouveau référentiel Quali-ATE va être déployé par la cellule de la performance. Des comités de pilotage et des groupes de travail seront organisés pour préparer le déploiement des engagements.

Des comités de pilotage réuniront régulièrement les référents-relais pour valider l'avancement de la mise en œuvre de la démarche.

Des groupes de travail se mettront en place sur la mise en œuvre des engagements relatifs aux diverses thématiques telles que l'accueil, la signalétique, la communication, la formalisation des documents à présenter en audit, etc.

À noter que dans le cadre du déploiement du dispositif SP+, l'enquête générale de satisfaction (physique et en ligne) a été complétée de questions relatives aux 6 nouveaux indicateurs qui seront à faire remonter à la DITP en 2024 : 1 indicateur sur la satisfaction des usagers vis à vis du canal téléphonique et 5 indicateurs de "ressenti" des usagers.

Ces indicateurs correspondent à une exigence de l'engagement n°6 de Services publics +.

De plus, avec le déploiement du nouveau référentiel Quali-ATE, une nouvelle enquête de satisfaction « métier » devra être réalisée par le service en charge du déploiement d'un module « métier ». Son objectif est de mesurer le ressenti des usagers (particuliers, entreprises, élus...) sur la qualité du service rendu.

XII/ Conclusion

La cellule de la performance et de la modernisation tient à remercier tous les agents pour leurs efforts dans la mise en œuvre de la démarche Qualité, ainsi que pour leur aide lors des remontées trimestrielles des résultats des indicateurs de performance.

Elle tient aussi à adresser sa reconnaissance aux usagers qui ont laissé leur avis dans les boîtes de suggestions aux accueils et participent aussi à l'amélioration de notre service public.

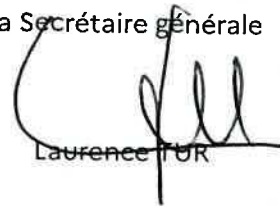
Pour toute question concernant la démarche qualité, vous pouvez laisser votre avis dans une des boîtes de suggestions situées aux accueils de la préfecture ou contacter les référents Qualité sur les boîtes fonctionnelles

- 

Le bilan 2023 a été validé par les membres du Copil qualité qui s'est réuni le 18 mars 2024.

Il sera présenté au comité social d'administration (CSA) de 2024, conformément aux modalités du référentiel (partie IV-Pilotage de la politique qualité – paragraphe 1 – Responsabilités), ainsi qu'aux représentants des usagers siégeant au comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC), en décembre 2024, conformément à la démarche de labellisation définie dans le référentiel.

La Secrétaire générale



Laurence TUR

