

BILAN 2021

MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ EN SAVOIE

 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	 qual-e-pref
N°PREF/2020/0033	
LABEL QUAL-E-PREF	
LA PRÉFECTURE DE LA SAVOIE	
Sur le site Château des Ducs de Savoie - 73018 CHAMBERY	
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 : 26/11/2020	Jusqu'au : 26/11/2023
Aurélien C. PILOTAZ Directeur BU Environnement & Sécurité SOCOTEC 	
<small>SOCOTEC ENVIRONNEMENT - S.A.S au capital de 3 600 100 euros - 534 096 497 RCS Versailles Siège social : 5, place des Frères Montgolfier - CS 20732 - Guyencourt - 78182 St-Quentin-en-Yvelines Cedex - France www.socotec.fr</small>	<small>Page 1 sur 3</small>

PRÉFECTURE LABELLISÉE QUAL-e-PREF 2020

Version janvier 2022

Sommaire

1/ Les bilans annuels de la démarche qualité.....	3
2/ La création du SGCD73 et la mutualisation des fonctions supports.....	3
3/ Le pilotage de la démarche qualité.....	3
4/ La labellisation Qual-e-pref et le contexte sanitaire.....	4
A) La labellisation Qual-e-pref (audits interne et Socotec).....	4
B) Le contexte sanitaire de la COVID19.....	6
La désignation d'un référent covid-19.....	6
Mise en place des mesures dans le contexte sanitaire de la COVID19.....	6
Mise en place des conditions d'accueil des agents.....	7
Modification des conditions d'accueil des usagers en 2020 se sont poursuivis en 2021.....	8
Les points « déconfinement » du Préfet.....	8
5/ La mise à jour des documents de la démarche Qualité.....	9
6/ Le suivi et l'analyse des indicateurs Qualité.....	9
A) Les indicateurs du contrôle de gestion :.....	9
B) Le tableau de suivi des indicateurs de la démarche Qualité.....	9
C) Les indicateurs de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations et le taux d'appels décrochés.....	9
D) Le suivi des indicateurs de programme «transparence de l'action publique» de la mission modernisation et simplification.....	11
7/ Les enquêtes de satisfaction réalisées dans l'année.....	12
8/ Le travail engagé avec les services pour la mise en œuvre de la démarche.....	12
9/ Le déploiement du module 7 « métier » : communication de crise en cas d'évènement majeur....	12
10/ L'information et la communication des agents et des usagers.....	13
A) L'information et la communication des agents.....	13
B) L'information et la communication des usagers.....	13
11/ La formation des agents en 2021.....	14
12/ Les journées d'accueil des nouveaux arrivants.....	14
13/ Perspectives 2022.....	15
14/ Dispositif « SERVICES PUBLICS +».....	15
15/ Divers.....	16
A) Les Labels « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » et « Diversité ».....	16
B) L'expérimentation de covoiturage « domicile-travail » pour les agents de l'État.....	16
C) Les forfaits d'incitation à la pratique du vélo.....	17
16/ Conclusion.....	17

1/ Les bilans annuels de la démarche qualité

Conformément aux rubriques « IV-pilotage de la politique qualité » -1.Responsabilité » et « V-démarche de labellisation – 1.Bilans annuels » du référentiel, un 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 réclamations, 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 technique et en comité d'hygiène de sécurité et de conditions de travail de l'année.

Le bilan est aussi un des documents qui compose le dossier de candidature à la labellisation qui est transmis à la 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.

2/ La création du SGCD73 et la mutualisation des fonctions supports

Depuis le 1er janvier 2021, les fonctions supports (bureau des ressources humaines (BRH), service départemental d'action sociale (SDAS), bureau des finances, de l'immobilier et de la logistique (BFIL), service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) au bénéfice des agents affectés au sein de la préfecture de la Savoie, des sous-préfectures d'Albertville et de Saint-Jean-de-Maurienne, des directions départementales interministérielles (DDETSPP, DDT) sont assurées par le secrétariat général commun départemental (SGCD). La cellule de la performance et de la modernisation a aussi été intégrée dans le SGCD.

Nouveau service déconcentré de l'État à vocation interministérielle, relevant du ministère de l'intérieur, il exerce ses missions sous l'autorité hiérarchique du préfet de la Savoie et sous l'autorité fonctionnelle de la secrétaire générale de la préfecture et des directeurs des DDI.

Le SGCD vise à gagner en efficacité, en lisibilité et en simplicité en créant un point d'entrée unique pour toutes les demandes administratives, financières, budgétaires, logistiques, immobilières, informatiques et relatives aux ressources humaines des structures bénéficiaires, dans la modernisation et la performance des processus. Ces services supports s'engagent à maintenir une relation de proximité avec vous et à traiter de manière égale les demandes de toutes les structures.

3/ Le pilotage de la démarche qualité

Depuis fin 2018, seize comités de pilotage se sont tenus sous la présidence des secrétaires généraux depuis le début de la période de déploiement de la démarche (voir comptes-rendus sur le site intranet) : 8 en 2019, 4 en 2020 et 4 en 2021.

Ils fixent les orientations et valident les propositions des mesures à mettre en œuvre.

Outre les directeurs ou leurs représentants, les secrétaires généraux des sous-préfectures y sont aussi conviés.

Le comité des usagers s'est réuni les 3 décembre 2019, le 1^{er} octobre 2020 et le 2 décembre 2021. Il traite les sujets relatifs aux résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère), aux réclamations/suggestions d'amélioration de la part des usagers et du plan d'action, et de toute information sur l'amélioration des services existants de la préfecture ou des sous-préfectures. Il recueille aussi l'avis des représentants des usagers.

Des rendez-vous en bilatéral ou en groupes de travail ont été organisés tout au long des deux années avec les services pour acter l'avancée de la mise en œuvre de la démarche. Ils sont suivis dans le tableau de synthèse des groupes de travail.

Des points qualité ont été effectués à de nombreuses réunions, notamment en réunion du secrétariat général commun départemental (SGCD) avec les chefs de bureaux, plus particulièrement du bureau des ressources humaines (BRH), du bureau des finances, de l'immobilier et de la logistique (BFIL), et du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC), très concernés par la démarche. Le sujet est également évoqué lors du comité de direction hebdomadaire, présidé par la secrétaire générale.

La politique de communication répond aux exigences du référentiel.

Elle s'effectue par voie de publication diffusée sur les sites intranet (à destination des agents) et internet (à destination des usagers) et par voie d'affichage au bâtiment d'accueil des usagers (bâtiment « Caffè/place Caffè »). Des messages électroniques sont aussi envoyés directement aux agents notamment lors des mises à jour du guide de l'accueil et du numérique (document qui concerne l'ensemble des agents de la préfecture et des sous-préfectures).

4/ La labellisation Qual-e-pref et le contexte sanitaire

A) La labellisation Qual-e-pref (audits interne et Socotec)

La préfecture a été labellisée, suite à l'audit du cabinet Socotec, le 24 novembre 2020, pour le déploiement des modules 1 « **relation générale avec les usagers** » et 7 « **communication de crise en cas d'évènement majeur** ».

En 2021, la cellule de la performance et de la modernisation a effectué un gros travail d'actualisation des documents, avec la mise en place de la nouvelle charte graphique des services de l'État, et à la suite à son intégration dans le secrétariat général commun départemental.

Les documents de la nouvelle charte graphique sont consultables dans le fichier partagé.

Le respect de la charte graphique, non applicable lors de l'audit initial, sera vérifié lors de l'audit intermédiaire.

La mise en œuvre de la nouvelle charte graphique

La marque de l'État

Là où l'État est présent, agit, finance, sa présence doit être clairement identifiée.

La nouvelle charte graphique s'inscrit dans le projet de refonte des fondamentaux de la communication de l'État.

Conçue par le service d'information du gouvernement (SIG), cette charte poursuit trois objectifs :

- conserver et valoriser, à travers un « bloc-marque » renouvelé, le patrimoine graphique des emblèmes de la République française (Marianne, drapeau tricolore et devise),
- adapter le visuel de l'État aux nouveaux formats, supports et usages de la communication, notamment digitale,
- simplifier la compréhension du citoyen et sa perception de l'action publique.

Le déploiement s'applique sur les supports de communication, les courriers, notes et documents administratifs divers et la signature des mails.

PLAN D'ACTIONS ET D'AMÉLIORATION 2020-2022 DE LA DÉMARCHE QUAL-e-PREF

Numéro Actions	Date	Engagements	Source	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Intervention Service	Résultat		Observations
							Pas fait	Date de réalisation	
AUDIT INTERNE – 6 NON-CONFORMITÉS MINEURES– TRAITEMENT DES ÉCARTS									
98	05/10/20	E2.3	PPPM	Absence d'identification des agents d'accueil par un badge	Tous les agents en contact avec le public auront un badge avec Prénom	DCL		05/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°1
99	05/10/20	E10.1	PPPM	Taux d'appels décrochés en-dessous de la cible de 90 %	Travail avec les services SIDSIC et DCL-BI pour identifier la cause : mise en place d'une messagerie sur le poste 5107 + la technicienne de MEMOBOX + envoi d'une circulaire aux agents	SIDSIC-DCL		05/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°4
100	06/10/20	E4.2	PPPM	Absence de tableau de suivi des formations d'accueil « tous les 4 ans »	Mise en place d'un tableau de suivi par l'animatrice de formation avec nom des agents, dates de la formation initiale et du renouvellement	BRHF		06/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°3
101	06/10/20	E3.2	PPPM	Absence d'actions sur le bilan intermédiaire (perspectives), le plan d'action et l'analyse des enquêtes 2020	Modification des documents et ajouts des actions	PPPM		07/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°2
102	06/10/20	47.2	PPPM	Absence de formation sur les communiqués de presse pour les cadres d'astreinte	Organisation d'une formation en interne par la chargée de communication	SICOM DSIPC		13/11/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°6
103	05/10/20	E17.2	PPPM	Taux de réponses aux courriels en-dessous de la cible de 80 %	Périmètre trop étendu. Nouveau périmètre conformément au référentiel : uniquement les informations générales à voir au COPIL du 4 nov 2020) + points faits en CODIR et en COPIL qualité	Ts services		04/11/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°5
AUDIT SOCOTEC – 1 NON-CONFORMITÉ MINEURE– TRAITEMENT DES ÉCARTS									
104	24/11/20	E4.2	PPPM	Absence de présentation d'attestation des formations d'accueil « tous les 4 ans »	Mise en place d'un tableau de suivi par l'animatrice de formation avec nom des agents, dates de la formation en janvier et mars 2021	BRHF		06/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts et corrigée par la création d'un tableau

La cellule a aussi travaillé avec les services pour répondre aux fiches d'écart des non-conformités mineures et a effectué le suivi des documents de la base documentaire (mensuel, trimestriel, semestriel et annuel) pour préparer les audits de mi-parcours qui se dérouleront en avril et mai 2022.

Les actions correctrices, mises en place dès novembre 2020 et durant toute l'année 2021, ont permis de conserver le niveau de labellisation en mettant en place plusieurs actions pour se respecter au mieux l'engagement du taux d'appels décrochés et celui du taux de réponses aux courriers, courriels et réclamations.

B) Le contexte sanitaire de la COVID19

▪ La désignation d'un référent covid-19

La circulaire 20-000365-I du 13 octobre 2020 de la sous-direction de l'action sociale et de l'accompagnement des personnels, mentionne la nomination des référents covid, par lettre de mission, dans le cadre de la prévention des risques professionnels en cette période de crise sanitaire.

Par lettre de mission du 28 octobre 2020, le préfet de la Savoie a désigné le directeur du secrétariat général commun départemental (SGCD), référent covid-19 au sein de la préfecture.

Ses missions sont :

- d'évaluer les risques d'exposition au virus,
- conseiller et appuyer le corps préfectoral ainsi que les cadres de la préfecture et des sous-préfectures,
- informer les agents sur les mesures de prévention et de protection à respecter (déploiement des affiches de prévention au sein des services par exemple),
- assurer l'effectivité et le respect des mesures de prévention individuelle et collectives (gestes et mesures barrières, mise à disposition de masques, gel hydro-alcoolique, marquages au sol, sens de circulation etc.), conformément aux recommandations formulées par les autorités sanitaires et les instructions gouvernementales,
- faciliter l'identification des cas contacts en lien avec le chef de service et le médecin de prévention.

Il est aidé, dans ses missions, par l'assistant de prévention de la préfecture.

▪ Mise en place des mesures dans le contexte sanitaire de la COVID19

En 2021, les agents de la préfecture et des sous-préfectures ont effectué leurs missions sur leur poste de travail, dans le respect des gestes barrières.

L'activité de télétravail s'est développée et les agents peuvent exercer leurs missions à distance jusqu'à deux jours par semaine, conformément aux instructions du ministère.

Une charte fixant les modalités de mise en oeuvre du télétravail à la préfecture et en sous-préfectures a été signée et approuvée au comité technique du 28 janvier 2021. Elle est consultable sur le site intranet – rubriques – ressources humaines – réglementation – télétravail (09/02/2021 - Charte du télétravail de la préfecture et des sous-préfectures).

La crise sanitaire a obligé aussi à revoir les modalités d'accueil des usagers dans les services d'accueil du public (accueil général, PAN, bureau du courrier, ...) ainsi que l'organisation des réunions dont la configuration des salles a été revue. La visioconférence et l'audioconférence ont été privilégiées sur le présentiel.

Pour plus d'info : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/gestes-barrieres>

- **Mise en place des conditions d'accueil des agents**

En 2020, des consignes relatives à la protection des agents ont été mises en œuvre : télétravail pour les agents les plus à risque, distribution de masques et de gel hydroalcoolique, distanciation des agents sur leur poste de travail (pour le respect d'une distance physique d'au moins un mètre entre deux agents), mise en place de sens de circulation des agents à l'intérieur des bâtiments, consignes pour l'utilisation des salles de réunions, et aménagement des horaires de travail.

En 2021, un rappel de ces consignes a été effectué à l'ensemble des agents, par des messages sur le site intranet, en réunions, et par messages électroniques transmis directement par le ministère, sur les boîtes personnelles des agents.

De plus, la société chargée du ménage suit un protocole d'entretien des locaux et effectue un nettoyage journalier des poignées de portes et des interrupteurs pour répondre aux préconisations du ministère.

Ci-dessous la liste des mesures mises en œuvre et mises en ligne à destination des agents sur le site intranet en 2021 (rubrique « Ressources humaines-COVID-19 ») par le secrétariat général commun départemental :

- **COVID 19 : télétravail**
20/01/2022 - Arrêté préfectoral du 5 janvier 2022
- **COVID 19 : Dernières conduites à tenir**
07/01/2022 - 2 fiches réflexes du 4 janvier 2022
- **Information vaccination**
21/12/2021 - Médecine de prévention
- **Rendez-vous de vaccination durant les horaires de travail**
14/12/2021 - Obligation de badger et débadger en MISSION
- **COVID-19 : Protégeons-nous les uns les autres**
09/12/2021 - SIGNALE : Rappel des mesures à appliquer
- **COVID-19 : Protégeons-nous les uns les autres**
01/12/2021 - SIGNALE : Rappel des mesures à appliquer
- **COVID-19 - Protégeons nous les uns les autres**
18/11/2021 - Rappel des mesures à appliquer
- **Créneaux de vaccination COVID19**
19/08/2021 - signalement aux RH
- **Vaccination des agents publics**
18/08/2021 - conditions et facilités mises en oeuvre
- **COVID-19 : Information Coronavirus / Juillet 2021**
06/08/2021 - Gestion des cas de COVID-19 : Protégeons-nous les uns les autres,
- **Vaccination des agents publics**
20/07/2021 - conditions et facilités mises en oeuvre ,
- **COVID-19**
05/07/2021 - Instruction ministérielle relative à l'actualisation des consignes sanitaires au 30 juin 2021,

- **Crise sanitaire - retour progressif à la normale**
16/06/2021 - du 9 juin au 31 août 2021 : retour progressif en présentiel au 1er septembre retour aux horaires "normaux" et au télétravail de droit commun,
- **Rendez-vous de vaccination durant les horaires de travail**
03/05/2021 - Obligation de badger et débadger,
- **COVID-19**
16/03/2021 - Gestion des cas de COVID-19 : mise à jour de mars 2021,
- **COVID-19 : Renforcement des mesures**
05/02/2021 - Renforcement des mesures de lutte contre la diffusion de la COVID-19,
- **COVID-19 : Circulaire du 29 janvier 2021 du MI - Actualisation**
03/02/2021 - Rappels et actualisations en matière de port du masque et du respect des gestes barrières,
- **COVID-19 : Test de dépistage**
29/01/2021 - Retour du test de dépistage réalisé le 25 janvier 2021.

▪ **Modification des conditions d'accueil des usagers en 2020 se sont poursuivis en 2021**

Les usagers au bureau de l'immigration sont accueillis au pré-accueil et seuls ceux ayant un rendez-vous peuvent pénétrer dans le bâtiment. Les sièges de la salle d'attente ont été espacés.

L'accueil général est ouvert tous les matins ; un plexiglas séparant l'hôtesse des usagers a été posé sur la banque d'accueil en prévention de la réouverture. Depuis début novembre, les usagers doivent prendre un rendez-vous avant tout déplacement en préfecture pour la réalisation d'une démarche (PAN-BI).

Un point d'accès numérique accueille les usagers, sur rendez-vous, en préfecture et sous-préfectures.

Pour ces services d'accueil du public, les usagers doivent obligatoirement porter un masque et se laver les mains au gel hydroalcoolique avant de se diriger vers les guichets.

Les fontaines à eau ne sont plus en fonctionnement actuellement, et ce jusqu'à nouvel ordre.

Le site internet est actualisé régulièrement par le service interministériel de communication (SICOM). Des articles sur les mesures de protection essentielles contre la maladie du coronavirus sont en ligne, sur la page d'accueil, à destination des administrés et des usagers.

▪ **Les points « déconfinement » du Préfet**

Les réunions « point déconfinement », organisées par le préfet, depuis 2020, avec le corps préfectoral, le directeur des sécurités, le service interministériel de communication, le directeur du secrétariat général commun départemental, l'ARS, la DDETSPP, le DSDEN, et la CPAM, se tiennent encore une à plusieurs fois par semaine, en fonction des disponibilités dans l'agenda du préfet.

L'objectif est de faire un point sur la situation de l'épidémie avec les services concernés : les mesures en vigueur prises sur l'ensemble du territoire avec le « passe sanitaire », le port du masque, les gestes barrières, l'application de protocoles spécifiques ou encore des mesures de renforcement qui sont à mettre en place au vu des instructions ministérielles.

5/ La mise à jour des documents de la démarche Qualité

La mise à jour des documents est effectuée régulièrement. Certains documents sont validés en comité de pilotage « qualité » et signés par le préfet ou la secrétaire générale.

La mise à jour des tableaux d'affichage et des sites intranet/internet est aussi effectuée concomitamment. En 2021, 18 articles ont été mis ou actualisés sur le site intranet et 5 sur le site internet.

Ainsi le document est actualisé dès qu'une nouvelle information le rend erroné. Les dernières mises à jour sont inscrites sur les documents et dans la base documentaire.

6/ Le suivi et l'analyse des indicateurs Qualité

A) Les indicateurs du contrôle de gestion :

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

Une partie de ces indicateurs est associée au déploiement des engagements des modules.

En Savoie, il s'agit des indicateurs des missions de :

- la représentation de l'État (mission 1) : IM 106 et 109
- la sécurité (mission 2) : IM 204, 206 à 209, 212 , 214, 215, 221 et 222,
- le management stratégique (mission 7) : IM 711 et 714

De nouveaux indicateurs ont été créés, suite à la mise en place du SGCD, en 2021. Ils remplacent ceux des « fonctions transversales et révision du système d'évaluation » : IF 310, 311 et 313, 315, 317, 330, 410, 411, 412 et 413. Ils sont suivis par le bureau des ressources humaines.

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.

B) Le tableau de suivi des indicateurs de la démarche Qualité

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.

C) Les indicateurs de suivi des délais de réponse aux courriers, courriels et réclamations et le taux d'appels décrochés

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 :

- ex **IM713** : «Taux de réponse ou réponse d'attente précisant le délai prévisionnel aux réclamations dans les 15 jours». Les réclamations comptabilisées sont celles émanant des boîtes Qualité mises à disposition aux accueils du bâtiment « Caffé ». Les usagers obtiennent une réponse à la condition qu'ils laissent leurs coordonnées,
- ex **IM 715** : «Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans les 5 jours »,
- ex **IF 950** : « Taux de réponse au fond aux courriers dans les 15 jours ou par une réponse d'attente précisant le délai prévisionnel de traitement ».

Depuis 2020, le délai de réponse aux courriers et réclamations par voie postale a été ramené à 10 jours.

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

Les indicateurs exIM 715 et exIF 950 répondent à la rubrique « courriers et courriels » des engagements 16 à 18 du module 1 « Relation générale avec les usagers » du référentiel Qualité. L'indicateur exIM 713 répond à l'engagement 3 « A votre écoute pour progresser »

En 2021, le taux de réponse aux courriers est de 85,43%, celui des courriels 93,26% et celui des réclamations 100%.

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 ».

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



ANNÉE 2021 – PRÉFECTURE DE CHAMBERY

TRAITEMENT DES COURRIERS, COURRIELS ET RÉCLAMATIONS

TOUS SERVICES CONFONDUS			1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	Semestre 1	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	Annuel
COURRIERS	Délais Qual-e-pref	OBJECTIF DE 80 % DE RÉPONSES EN MOINS DE 10 JOURS OUVRÉS	66,00 %	71,90 %	69,10 %	87,13 %	100,00 %	85,43 %
COURRIELS	Délais Qual-e-pref	OBJECTIF DE 80 % DE RÉPONSES EN MOINS DE 5 JOURS OUVRÉS	76,00 %	97,37 %	88,89 %	100,00 %	90,91 %	93,26 %
RÉCLAMATIONS	Délais Qual-e-pref	OBJECTIF DE 80 % DE RÉPONSES EN MOINS DE 10 JOURS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Le taux d'appels décrochés fait aussi l'objet d'un suivi dans le cadre du contrôle de gestion et de la démarche qualité. L'application MémoBox permet de compléter les données élémentaires de l'indicateur.

La moyenne de l'année 2021 s'élève à 89,27%, pour une cible nationale de 90 %.

TOUS SERVICES CONFONDUS			trimestre	trimestre	Semestre 1	trimestre	trimestre	Annuel
APPELS DÉCROCHÉS	Délais Qual-e-pref	OBJECTIF DE 90 % D'APPELS DÉCROCHÉS (NON RÉPONSE OU AU-DELÀ DE 5 SONNERIES)	86,74 %	88,70 %	87,50 %	87,80 %	95,70 %	89,27 %

Plusieurs actions correctives ont été mises en place pour atteindre les objectifs :

Objectif local du suivi des réponses aux courriers/els (80%) :

- examen des résultats trimestriels,
- rappels de l'importance de répondre dans un délai raisonnable aux usagers ont été faits en comités de direction, chaque trimestre,

- discussion en COPIL qualité.

Objectif national du suivi taux d'appels décrochés (90%) :

- mise en place d'une messagerie vocale sur le poste de permanence téléphonique du bureau de l'immigration, afin que lorsque le poste est occupé, elle informe les usagers que « toutes les lignes de votre correspondant sont occupées. Veuillez rappeler ultérieurement »,
- envoi d'une note aux agents, signée par la secrétaire générale, sur le non-respect de l'objectif national et rappelant celle de 2019 relative à la configuration des nouveaux postes téléphoniques,
- suivi de l'application Memobox, extraction pour identifier le nombre d'appels perdus par poste téléphonique, en juin, puis en septembre après l'intervention de l'agent de téléphonie.
- mail aux directeurs pour rappel de l'obligation d'une messagerie téléphonique et renvoi de leur poste lors des absences,
- enregistrement d'un message d'occupation par la société SPIE « votre correspondant est actuellement occupé, veuillez rappeler ultérieurement » qui sera diffusé lorsque le poste de l'agent est occupé,
- suivi d'un tableau des appels issu de l'application Memobox, à partir du mois de juin 2021,
- Discussion en comité de direction et en COPIL qualité.

Les actions mises en œuvre ont permis d'atteindre l'objectif dès le mois d'août 2021. Ces actions ont été inscrites dans le plan d'action local.

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

D) Le suivi des indicateurs de programme «transparence de l'action publique» de la mission modernisation et simplification

Dans le cadre du programme Action publique 2022 visant à transformer en profondeur l'action publique de l'État, le gouvernement s'est fixé, parmi plusieurs objectifs prioritaires, celui d'améliorer la qualité des services publics, en développant une relation de confiance entre les usagers et des administrations engagées à délivrer une information plus transparente sur la qualité de leurs services.

Ce sont toutes les administrations en relation avec les usagers qui publient des indicateurs de résultats reflétant la satisfaction des usagers. Au sein du ministère de l'Intérieur, ce sont 4068 unités de la gendarmerie nationale en contact direct avec le public, 558 commissariats, 333 préfectures et sous-préfectures qui vont ainsi donner à voir les résultats de leurs indicateurs, par le biais d'un affichage dans les halls d'accueil du public mais également grâce à une large diffusion sur internet.

Dans le département de la Savoie, la préfecture, la sous-préfecture de Saint-Jean-de-Maurienne, les 3 commissariats et les 37 services de la gendarmerie nationale accueillant du public se sont engagés dans le programme «transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics». Les données sont actualisées trimestriellement.

Dans le contexte particulier de la reprise d'activité en sortie de confinement, la direction interministérielle de la transformation publique demande de veiller au maintien des affichages physiques et numériques habituels du programme Transparence mais offre la possibilité de différer la mise à jour des données, le cas échéant, en fonction de l'impact de la crise sanitaire sur les indicateurs suivis.

Les résultats des indicateurs sont mis en ligne trimestriellement, à destination des usagers, depuis fin décembre 2018 sur le site internet (<http://www.savoie.gouv.fr/Publications/Programme-Transparence>), et affichés dans les halls d'accueil de la préfecture et des sous-préfectures.

7/ Les enquêtes de satisfaction réalisées dans l'année

Plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement. En 2021, une stagiaire BTS a participé à la réalisation des enquêtes de satisfaction physique au bureau de l'immigration, au bâtiment « Caffé » aux mois de juin et juillet, et à la rédaction de l'analyse.

Six enquêtes ont été effectuées :

- des appels mystères à destination du standard, des mails mystères à destination des services, des appels mystères des préfectures de l'Isère et de la Haute-Savoie, une enquête physique auprès des usagers de l'accueil général et du bureau de l'immigration, au bâtiment Caffé,
- une enquête a été mise en place aux points d'accès numériques (PAN) des sous-préfectures d'Albertville et de Saint-Jean-de-Maurienne. L'enquête au PAN de la préfecture n'a pu être effectuée car il était fermé à cette période.

Le point numérique a ré-ouvert, le lundi 20 septembre 2021, en préfecture.

Il accueille les usagers le lundi, jeudi et vendredi matin de 8h30 à 11h30. Les horaires sont régulièrement mis à jour.

Le point numérique sera animé par un service civique recrutée en qualité de médiatrice numérique.

Des exemplaires de l'enquête de satisfaction PMR, au format livret et format papier, sont à la disposition des usagers PMR à l'accueil général. Aucun usager ne l'a complétée.

Une enquête de satisfaction a été mise en ligne sur le site internet au premier semestre 2021. Le nombre de réponse n'a pas été assez important (9 réponses) pour faire une synthèse. Elle sera effectuée en 2022.

Le document « Analyse de la satisfaction des usagers » synthétise les actions mises en place pour améliorer la satisfaction des usagers. Il est publié sur les sites intranet et internet.

8/ Le travail engagé avec les services pour la mise en œuvre de la démarche

Le travail collectif avec les services est indispensable, que ce soit dans la mise en place des engagements des modules, mais aussi dans l'amélioration des conditions de travail des agents.

Des groupes de travail ont été constitués pour différentes thématiques notamment pour le module 1 avec la directrice de la DCL et pour le module 7 avec le SIDPC et le SICOM.

Pour la partie téléphonie, la cellule de performance a travaillé avec l'agent du pôle administration et télécommunication du SIDSIC et le standard.

Enfin, un groupe de travail SGCD a réuni les chefs de bureau des ressources humaines, du bureau des finances et de la logistique et de la cellule de la performance et de al modernisation.

Le plan d'action local répertorie les actions mises en œuvre durant les trois années de déploiement de la démarche.

9/ Le déploiement du module 7 « métier » : communication de crise en cas d'évènement majeur

Le service interministériel de défense et de protection civile (SIDPC) et le service interministériel de communication (SICOM) sont en charge du déploiement de ce module comportant 4 engagements de service parmi lesquelles l'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence ou la réalisation d'exercices de communication d'urgence en cas d'évènement majeur.

Au cours de l'année 2021, le centre opérationnel départemental (COD) a été activé à plusieurs reprises, offrant ainsi la possibilité de dérouler en situation réelle l'ensemble des outils de gestion et de communication de crise (tweet, communiqués de presse...).

Lors de chaque exercice, le SICOM est systématiquement associé et durant l'année écoulée la diversité des crises gérées et des exercices réalisés ont été l'occasion de consolider et développer les outils et les bonnes pratiques.

La répartition claire du rôle de chacun dans les domaines de la communication médiatique et opérationnelle ainsi que la bonne transmission des informations entre les deux services garantissent une grande efficacité de la diffusion des informations lors d'une crise.

10/ L'information et la communication des agents et des usagers

A) L'information et la communication des agents

Toutes les informations relatives à la démarche « qualité » sont mises en ligne sur le site intranet et sont régulièrement mises à jour dans la rubrique « **Modernisation - Démarche qualité** ».

En interne, chaque directeur et chef/fe de bureau sont tenus, lors de leur réunion de service, de faire un point sur la démarche Qualité. Ils peuvent s'appuyer sur les divers comptes rendus des réunions mentionnées ci-dessus.

Les informations importantes sont aussi transmises par mail directement à chaque agent lors de l'actualisation de certains documents comme le guide de l'accueil de l'utilisateur et du numérique.

B) L'information et la communication des usagers

Un tableau d'affichage, réservé à la démarche Qualité, a été installé au rez de chaussée du bâtiment « Caffe » près de l'accueil général, et au premier étage dans le hall d'attente du bureau de l'immigration à côté de la boîte Qualité.

Les usagers qui viennent en préfecture, peuvent s'informer avec les affichages quel que soit le service qu'ils consultent. Les documents affichés sont régulièrement mis à jour.

L'hôtesse d'accueil peut aussi renseigner les usagers et si besoin, appeler la référente Qualité pour une information complémentaire. Tout usager peut aussi laisser une fiche de suggestion/réclamation dans la boîte « Qualité » qui sera traitée par la cellule de la performance.

Une rubrique « Démarche Qualité » a été créée depuis 2013, sur le site internet, et recense les documents de synthèse des différentes actions engagées.

Les documents généraux de la démarche sont consultables sur le site internet de « l'État en Savoie » ([Accueil](#) > [Services de l'État](#) > [Préfecture et sous-préfectures](#) > [Démarche qualité](#)). Il s'agit de la politique Qualité et des modules déployés, de la synthèse annuelle des enquêtes de satisfaction, du bilan annuel, du tableau de suivi des indicateurs...

Les usagers ont la possibilité de saisir la cellule de performance et transmettre un message à l'adresse pref-qualite@savoie.gouv.fr pour obtenir plus d'information.

Enfin, un affichage est aussi effectué dans un panneau extérieur, dédié à la démarche qualité, place Caffé, qui regroupe les informations sur son suivi.

11/ La formation des agents en 2021

Les actions de formation ont repris progressivement en présentiel après le déconfinement et dans le respect des gestes barrières et des jauges mises en place dans les salles de réunion. Sur 327 formations demandées, 270 ont été suivies.

Les propositions de formation sont mises en ligne sur le site intranet – rubrique « Formation » par le pôle formation.

En 2021, 3 sessions de **formation « accueil et gestion des conflits »** sont organisées, à la préfecture, pour répondre à l'engagement 4 du référentiel qualité. Il s'agit d'une formation continue que les agents, en lien avec les usagers, doivent recevoir au moins une fois tous les 4 ans.

Deux sessions de **stage « prévention et secours civiques de niveau 1 » (PSC1)** ont été organisées en interne, les 14 septembre et 11 octobre ainsi que 2 sessions de recyclage, les 18 et 21 octobre 2021. Il permet à toute personne d'acquérir les compétences nécessaires à l'exécution d'une action citoyenne d'assistance à personne en réalisant les gestes élémentaires de secours 28 agents ont été formés en 2021.

Une formation Chorus-formulaires a été suivie le 12 mai 2021 (5 agents)

Quatre agents ont bénéficié d'**une formation « prise de poste »** : 2 à la sous-préfecture de Saint-Jean-de Maurienne et 1 à la sous-préfecture d'Albertville, au service de l'intercommunalité, 1 au bureau de la formation dans le cadre de sa prise de poste de CMC.

Par ailleurs, le nouveau chauffeur à la sous-préfecture de Saint-Jean-de-Maurienne et un chauffeur de la préfecture ont été formés à la conduite hivernale.

Un agent a bénéficié d'un parcours de formation **Management CAIOM**.

Trois agents ont suivi le **recyclage des formations habilitations électriques** et travail en hauteur.

Des formations informatiques permettant de revoir les bases ont été organisées à compter du mois de septembre 2021 : 66 agents ont été formés et elles se poursuivent sur 2022.

La **formation TMS (troubles musculo-squelettiques)** a rassemblé 23 participants et a été dispensée par un kiné spécialiste des troubles musculo-squelettiques.

Des préparations à distance aux concours administratifs ont été organisées : 3 agents ont suivi la préparation au concours de SACN, 6 agents au concours de SACS, 1 agent pour le SACE,

Le séminaire « promouvoir et renforcer l'égalité professionnelle et la diversité » s'est déroulé les 30 septembre et 1^{er} octobre 2021. 47 agents y ont participé sur 3 demi-journées.

Les thématiques abordées concernaient la lutte contre les formes de discriminations, la prévention et de traitement des sujets sur les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel ainsi que les agissements sexistes.

12/ Les journées d'accueil des nouveaux arrivants

Deux journées d'accueil des nouveaux arrivants ont été organisées les 24 novembre et 1^{er} décembre 2021. Au programme, le matin, accueil des nouveaux arrivants par le préfet et présentation des services par les directeurs, et visite des locaux, l'après-midi.

13/ Perspectives 2022

La préfecture se prépare à effectuer ses audits de mi-parcours au printemps 2022 pour vérifier que les services répondent toujours aux exigences du label Qual-e-pref, décerné en novembre 2020. La cellule de la performance a mis en œuvre, dès la fin de l'année 2021, les actions suivantes :

- ✓ L'enquête de satisfaction, mise en ligne sur le site internet des « services de l'État en Savoie ». Elle sera d'ailleurs analysée et intégrée au bilan des enquêtes 2022.
- ✓ Un QR code, qui a été mis sur les tableaux d'affichage du bâtiment Caffé et sur le panneau extérieur afin que les usagers puissent avoir accès plus facilement à l'enquête de satisfaction en ligne.
- ✓ La pérennisation de la démarche qualité, assurée par un dispositif permanent de suivi et d'évaluation et par l'implication des cadres et de chacun des agents, qui permet d'atteindre les objectifs pour la réussite de l'audit de mi-parcours.

De nouvelles actions sont en cours de déploiement :

- Une question sur la consultation du site internet et des réseaux sociaux sera ajoutée dans l'enquête de satisfaction physique 2022.
- Deux projets d'enquêtes sont actuellement étudiés : la mise en ligne d'une enquête de satisfaction PMR sur le site internet, et la préparation d'une enquête à destination des agents pour recueillir leurs suggestions sur la démarche qualité.
- Le document « dossier annoté » qui avait été créé pour les agents en 2020, a été modifié en « Le Mémo de la Qualité » pour la préparation des audits 2022. Il reprend le précédent document avec l'ajout de mises à jour et d'une fiche Qual-e-reflex.

Le suivi de la démarche continue en 2022 se poursuit, avec le suivi des actions existantes afin de respecter les exigences du référentiel, notamment maintenir le taux d'appels décrochés (cible de 90%) et le suivi des délais de réponses aux courriers, courriels et réclamations (cible de 80%) au niveau de leur objectif.

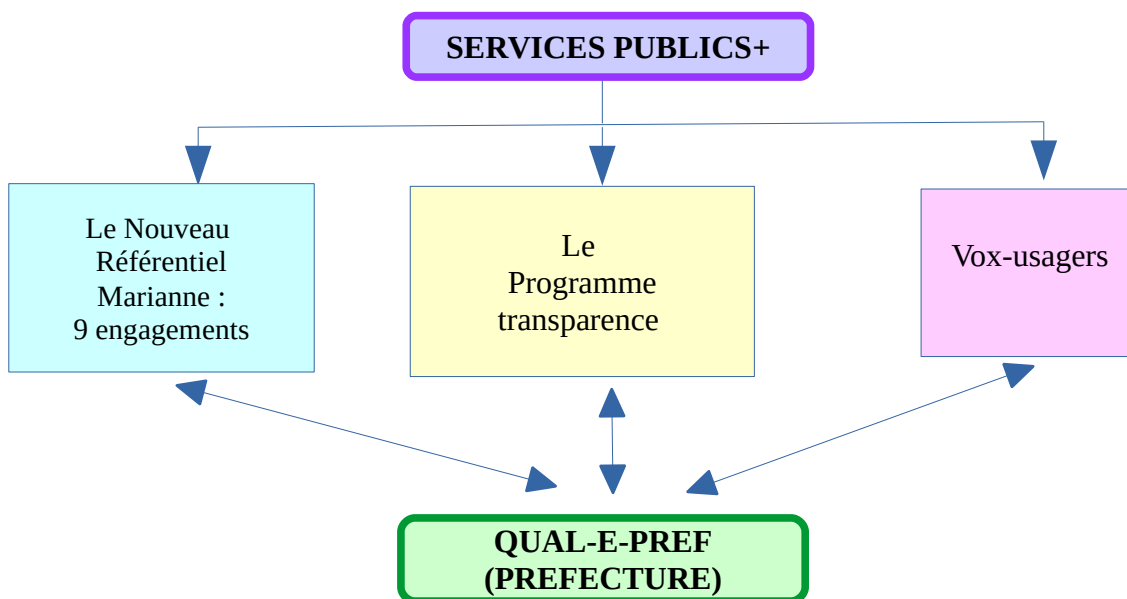
14/ Dispositif « SERVICES PUBLICS + »

Le nouveau dispositif interministériel « services publics + » a été lancé officiellement par la Direction interministérielle à la transformation publique (DITP), le 21 janvier 2021.

La mission « expérience usagers » de la DITP créée en septembre 2020, a été chargée du dispositif interministériel « services publics + » et du déploiement des outils correspondants ainsi que de l'écoute des usagers.

Dispositif d'amélioration continue des administrations publiques, il est centré sur l'expérience « usagers » pour des services publics toujours plus proches, plus efficaces et plus simples. Il concerne l'ensemble des services accueillant des usagers.

Un premier affichage de la charte de résilience et des 9 engagements, a été effectué, en janvier 2021, conformément à la demande de la direction interministérielle de la transformation publique. La référente est la cheffe de la cellule de la performance. Des correspondants ont aussi été désignés à la DDETSPP, DDT et dans les autres administrations de l'État.



Un article a été créé sur le site intranet, rubriques « Modernisation – Services publics + » et sur la première page du site internet des « services de l'État en Savoie ». La cellule performance et le SICOM sont chargés d'assurer le déploiement de ce programme.

15/ Divers

D'autres missions de la cellule de performance concourent à l'amélioration de la qualité, que ce soit à destination des usagers, comme le déploiement des démarches « égalité et diversité » (A), et aussi à destination des agents en améliorant leurs conditions de travail, avec l'expérimentation du covoiturage « domicile-travail » (B) ou en leur octroyant des indemnités et des aides pour un mode de déplacement plus « vert » à vélo (C).

A) Les Labels « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » et « Diversité »

La cellule de la performance assure le déploiement des labels pour répondre aux critères du cahier des charges. Toutes les informations et la documentation sont disponibles sur le site intranet dans les rubriques «Modernisation-Labels Égalité/Diversité».

Les audits de mi-parcours ont été réalisés en janvier 2021. La région Auvergne-Rhône-Alpes a été une des régions auditées. Les audits ont été effectués à la préfecture du Rhône et en sous-préfecture Villefranche-sur-Saône, au SGAMI Sud-Est, et à la préfecture de la Loire.

En 2022, lors des audits de renouvellement, le périmètre de labellisation sera étendu aux directions départementales interministérielles (DDI).

B) L'expérimentation de covoiturage « domicile-travail » pour les agents de l'État

La région Auvergne-Rhône-Alpes a été choisie pour mener une expérimentation de développement du covoiturage en 2020 et 2021. Les agents se sont vu offrir la possibilité de se connecter à une

application de mise en relation de covoitureurs potentiels. L'opérateur KAROS a été retenu pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Vous retrouvez toute l'information et le bilan de cette mise en œuvre, sur le site intranet dans les rubriques «Modernisation-PAE-BEGES-COVOITURAGE-VELO», mais aussi en cliquant sur lien directement dans la rubrique « les applications ».

C) Les forfaits d'incitation à la pratique du vélo

Trois dispositifs ont été mis en place cette année :

- le forfait de remise en état de 50 €,
- le forfait « mobilités durables » de 200 €,
- le forfait pour l'acquisition d'un vélo à assistance électrique.

Vous retrouvez toute l'information sur le site intranet dans les rubriques « **Modernisation-PAE-BEGES-COVOITURAGE-VELO** », mais aussi en lien direct dans « **les applications** » (application Karos).

Le forfait « mobilités durables » est destiné à encourager l'usage de certaines mobilités dites «douces» comme le vélo, et le covoiturage. En 2021, **9 agents** ont bénéficié de ce forfait au titre de 2020. En 2022, **15 agents** ont bénéficié de ce forfait au titre de 2021.

16/ Conclusion

Le bilan des trois années de déploiement de la démarche (2018-2021) s'avère très positif. Les services répondent aux objectifs du référentiel. Il reste néanmoins une marge d'amélioration pour atteindre les objectifs de qualité qui ont été fixés.

La cellule de la performance et les services ont travaillé, en 2021, sur les non-conformités des audits 2020 et notamment sur le suivi du taux d'appels perdus et des réponses aux courriers, courriels et réclamations.

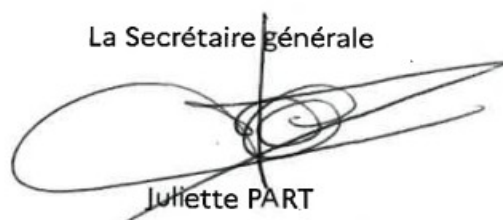
Les perspectives 2022, déclinées au paragraphe 13), vont permettre la mise en place de nouvelles actions et de pérenniser la démarche.

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.

Pour toute question concernant la démarche qualité, vous pouvez contacter la référente Qualité sur les boîtes fonctionnelles

- pref-qualite@savoie.gouv.fr ou sgc-performance-modernisation@savoie.gouv.fr.

Le bilan a été validé en comité de pilotage du 31 janvier 2022. Il sera présenté au comité technique (CT) conformément aux modalités du référentiel (partie IV-Pilotage de la politique qualité – paragraphe 1 – Responsabilités), et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) en 2022.

La Secrétaire générale

Juliette PART