



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Bilan Qualité 2021-2022

Septembre 2021 – Décembre 2022

Maintien d'un haut niveau de qualité de service au sein des services de l'État en Haute-Savoie



Présenté au COPIL Qualité du 18/10/2022

Mis à jour et présenté au CLU du 13/12/2022

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1 Déroulé de la démarche de renouvellement de labellisation.....	3
1.1 Périmètre de la labellisation Qual-e-Pref.....	3
1.2 L'appropriation du référentiel.....	4
1.3 Une implication constante des agents.....	4
2 Les exigences induites par l'obtention du label.....	5
2.1 Maintenir en permanence le niveau de qualité attendu.....	5
2.2 Animer la politique qualité tout au long de l'année.....	5
3 Les difficultés rencontrées depuis le dernier audit.....	5
4 Une politique qualité suivie au quotidien.....	5
4.1 Suivi global de la politique qualité.....	5
4.2 Enquête de satisfaction.....	6
4.3 Des actions correctives qui améliorent la qualité de service rendu.....	6
4.4 Bilan des réclamations.....	7
4.5 Un suivi mensuel des appels perdus.....	8
5 Pistes d'amélioration.....	11
5.1 Les besoins en formations : Plan local de Formation.....	11
5.2 Les actions d'amélioration.....	12
5.3 Améliorations à venir jusqu'à l'audit 2022.....	12
6 Résultats des indicateurs qualité (2020 et 2021).....	14
7 Calendrier de la labellisation.....	16
Annexes.....	17
Annexe 1 : Liste des correspondants Qualité.....	17
Annexe 2 : Les résultats de l'enquête de satisfaction.....	18

INTRODUCTION

Après avoir obtenu la Charte Marianne, les labels Qualipref et Qualipref 2.0, la labellisation Qual-e-pref reçue le 19 décembre 2019 par la préfecture de Haute-Savoie - après un audit externe - illustre la constante volonté d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. La préfecture de Haute-Savoie est une des 12 premières préfectures de France à avoir obtenu ce label. Elle a, de nouveau, obtenu en octobre 2021 le même label, signe que les améliorations liées à l'audit initial et l'adaptation des services aux contraintes d'accueil du public quel que soit le contexte (crise sanitaire ou géopolitique par exemple) ont été reconnues par l'organisme de labellisation. Dans la même dynamique, la préfecture de la Haute-Savoie a dernièrement sollicité un audit de renouvellement de ce label. A cet effet, un audit externe doit survenir courant janvier 2023.

Cette dernière démarche de labellisation doit être conduite au 3ème trimestre 2022 dans des délais restreints et requiert la mobilisation de nombreux agents.

Elle aura pour objectifs de :

- disposer d'un référentiel Qualité renouvelé pour les 3 ans à venir sur les principales activités des préfectures et des sous-préfectures,
- poursuivre et améliorer, au besoin, la satisfaction des usagers des services de l'État ;
- valoriser le savoir-faire des collaborateurs.

1 Déroulé de la démarche de renouvellement de labellisation

1.1 Périmètre de la labellisation Qual-e-Pref

Un minimum de 2 modules (l'un obligatoire, l'autre optionnel) était à sélectionner parmi 8 modules proposés.

La préfecture de la Haute-Savoie a souhaité poursuivre ses engagements sur les modules ayant déjà fait l'objet des précédents audits et ainsi mettre en œuvre les dispositions :

Du module n°1 – Relation générale avec les usagers (module obligatoire) :

- Il consolide 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 poursuit les engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures ;
- Il suit l'engagement portant sur la mise à disposition des points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches ;
- Il comprend des délais de 5 jours de réponse aux courriers

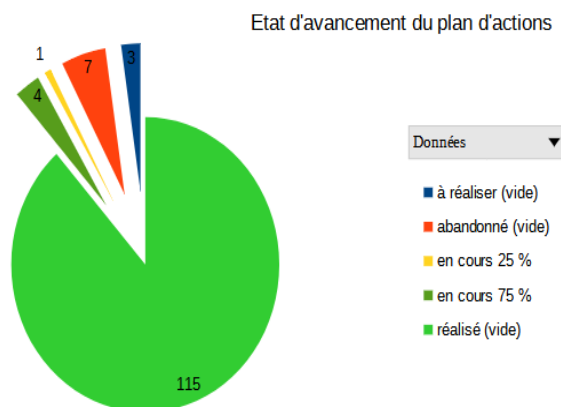
Du module n°7 - Communication d'urgence en cas d'événement majeur (module optionnel).

- Il impose une formalisation des procédures et fixe des délais pour la tenue de la cellule de communication d'urgence opérationnelle, la délivrance des informations aux usagers et aux élus et l'activation de la cellule d'information du public.

En effet, eu égard à la spécificité du territoire haut-savoyard (aléas climatiques, contraintes géographiques, grand réseau de transports, d'activités sportives, culturelles et artistiques pouvant être soumises à des risques pour la sécurité des personnes et des biens), c'est le module facultatif « *Communication d'urgence en cas d'évènement majeur* » qui a été choisi, au côté du module obligatoire « *Relation générale avec les usagers* ».

1.2 L'appropriation du référentiel

La poursuite du plan d'actions, mis en oeuvre en 2019, reprend sur 3 ans l'ensemble des remarques issues de l'appropriation du référentiel, des réunions des correspondants qualité, des remarques des auditeurs internes ou externes ainsi que ceux issus des l'auto-évaluation.



Au total, au 1^{er} septembre 2022 :

- 88,46 % des actions ont été réalisées
- 3,08 % des actions sont en cours de réalisation
- 2,31 % des actions sont à réaliser
- 5,38 % des actions correctives ont été abandonnées

Le plan d'actions est disponible sur l'intranet.

1.3 Une implication constante des agents

Depuis la confirmation de l'audit de suivi de labellisation de septembre 2021, les agents, quel que soit leur grade, sont particulièrement impliqués dans la démarche d'obtention de ce label.

Les services principalement sollicités sont ceux qui interagissent avec du public (« relation générale avec les usagers » : BCAR, BASE, BAE, BOA et Standard) et ceux en charge de la communication en cas d'évènement majeur (BRCE, SIDPC). Ils interviennent notamment dans les travaux liés à :

- la formalisation ou l'actualisation de fiches de procédure ;
- la sensibilisation des agents à l'accueil tout public (notamment via le guide de l'accueil) ;
- les réponses aux courriels d'information générale et leurs délais ;
- les réponse aux réclamations des usagers ;

... ou encore la création du guide de l'accueil ou l'amélioration de la signalétique.

Pour autant, d'autres agents, en lien avec les deux modules sont eux aussi partie prenante du processus : la formation par exemple, via la formalisation d'un plan de formation des agents, et en particulier pour les formations dispensées aux agents recevant du public.

L'encadrement supérieur, via l'implication du préfet et du secrétaire général, est également à soutenir.

2 Les exigences induites par l'obtention du label

2.1 Maintenir en permanence le niveau de qualité attendu

La démarche qualité ne s'arrête pas à l'obtention d'un label. Il s'agit d'une démarche constante qui requiert des travaux suivis et réguliers.

Ainsi, des points de vigilance sont portés tout au long de l'année sur :

- le taux d'appel perdus (cf. paramétrage des téléphones et messageries) ;
- les délais de réponse aux réclamations (et la qualité de leur réponse) ;
- les délais de réponse aux courriers et courriels d'information (et la qualité de leur réponse) ;
- la rapidité de mise à jour du Serveur Vocal Interactif et du site internet de l'État ;
- la satisfaction des usagers (enquête de satisfaction, enquête mystère...)

2.2 Animer la politique qualité tout au long de l'année

Le label Qual-e-Pref, décerné pour 3 ans et révisé à mi-parcours n'est qu'un point d'étape dans la démarche qualité de la préfecture d'Annecy. Ainsi, les services sont suivis et encouragés à améliorer leur qualité de service rendu aux usagers.

Des actions sont constamment renouvelées, auprès des nouveaux arrivants notamment, pour permettre la bonne intégration, par les agents, de la qualité de service souhaitée à la préfecture de la Haute-Savoie.

3 Les difficultés rencontrées depuis le dernier audit

Quelques difficultés sont à noter depuis septembre 2021.

Tout d'abord, on note que l'animation de la démarche qualité repose sur une quotité de temps de travail (40%) de l'agent référent qui peut s'avérer insuffisante notamment en période de démarche de labellisation. Au-delà, l'agent concerné jusqu'en juin 2022 par ces missions disposant d'une décharge d'activité pour mandat électif, cette quotité s'est vu réduite en 2021. Depuis septembre 2022, elle a retrouvé sa conformité du fait du remplacement de l'agent en place.

Par ailleurs, les services de l'État, et notamment ceux en charge de l'accueil et du séjour des étrangers ainsi que de l'Asile (BASE et BAE) et par ricochet les services chargés de la communication, ont connu, à compter de février 2022, les effets de la guerre en Ukraine ce qui a nécessité des réorganisations constantes des missions d'accueil, des mises à jour des informations dédiées aux personnes concernées.

Enfin, certains agents d'accueil mais également certains espaces d'accueil ayant été impactés par les travaux liés à la mise sous pli des élections présidentielles et législatives d'avril et juin 2022, une information régulière sur les modifications horaires s'est avérée nécessaire.

4 Une politique qualité suivie au quotidien

4.1 Suivi global de la politique qualité

Elle est organisée autour d'actions ponctuelles (enquête de satisfaction et enquête mystère), d'un suivi régulier de différents indicateurs (suivi des réclamations, des appels perdus, des fréquentations des points d'accueil numérique) et d'une mise à disposition de documents de référence à destination des agents sur le site intranet de la préfecture (rubrique « Préfecture » puis « qualité »).

La démarche « qual-e-pref » fait l'objet d'une rubrique spécifique sur le site internet de la préfecture de la Haute-Savoie (rubrique « préfecture et sous préfectures »).

4.2 Enquête de satisfaction

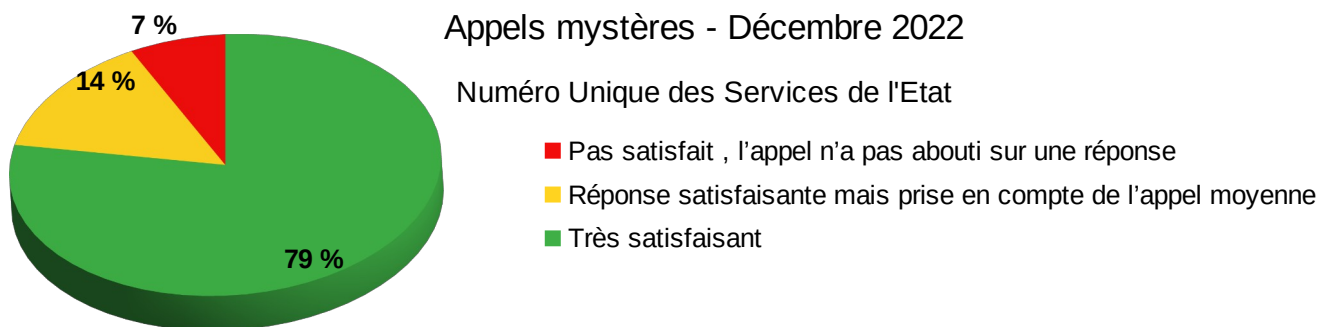
La mise en place d'une enquête de satisfaction est rendue obligatoire par le référentiel. Il a donc été décidé d'évaluer, sur une période de 2 semaines en 2021, la satisfaction des usagers « physiques » (s'étant déplacés en préfecture). Les résultats de cette enquête sont disponibles sur le site internet de la préfecture (rubrique « préfecture et sous préfectures » puis « Qual-e-pref »).

Compte tenu du départ du référent qualité en juillet 2022, la consultation 2022 a eu lieu courant novembre dernier. Le bilan de cette enquête est joint au présent document et est également disponible sur le site internet de la préfecture.

Enquête mystère téléphonique

La dernière enquête mystère a été réalisée au début du mois de décembre 2022 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie, par les référents Qualité des préfectures de la Savoie, de la Haute-Savoie et de la cellule régionale de la performance. La prochaine enquête sera réalisée dans le courant de l'automne 2023.

Les retours ont été très positifs :



4.3 Des actions correctives qui améliorent la qualité de service rendu

Plusieurs actions correctives, liées aux différents rapports d'audit externe, ont été mises en œuvre par les services depuis 2019 :

- Suite aux périodes de forte affluence, amélioration des conditions d'accueil (rendez vous en ligne, publication sur le site internet des horaires d'affluence pour les PAN)
- Correction des liens internet défaillants
- Un choix dédié "nous signaler une erreur sur notre site" a été mis en place
- Un exercice inopiné de convocation de la CIP a eu lieu ainsi qu'une formation des volontaires CIP (octobre 2020)

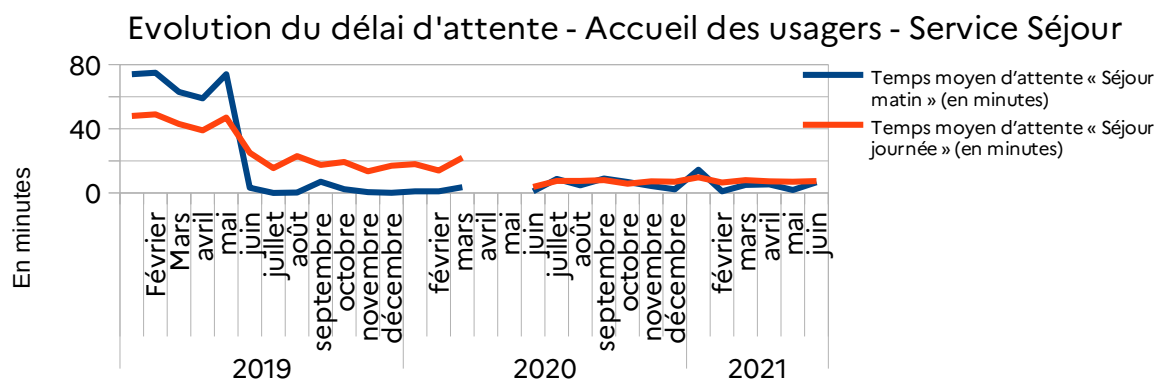
Par ailleurs, les mesures mises en œuvre durant la crise, dont certaines perdurent, ne se sont pas faites au détriment des usagers, car l'accompagnement plus poussé par les agents, un descriptif plus détaillé des documents nécessaires avant la venue en préfecture (sur rdv), la distanciation physique entre les usagers, un meilleur affichage extérieur, la courtoisie des agents. ont été appréciés par les usagers.

Par ailleurs, les chefs de services, grâce à la labellisation, sont davantage attentifs à l'accueil du public, et mettent en œuvre des rappels réguliers aux agents.

Enfin, les mesures d'amélioration des procédures de titres de séjour étrangers ont vu les délais de traitement des demandes des titres de séjour fortement chuter.

Couplées à des facilités de prise de rendez-vous (travail sur les doublons pour libérer des rendez-vous et imposition du numéro AGDREF pour limiter les erreurs de prise de rendez-vous) ; cela a considérablement facilité la prise de rendez-vous et ainsi permis de changer le regard des usagers sur ce service.

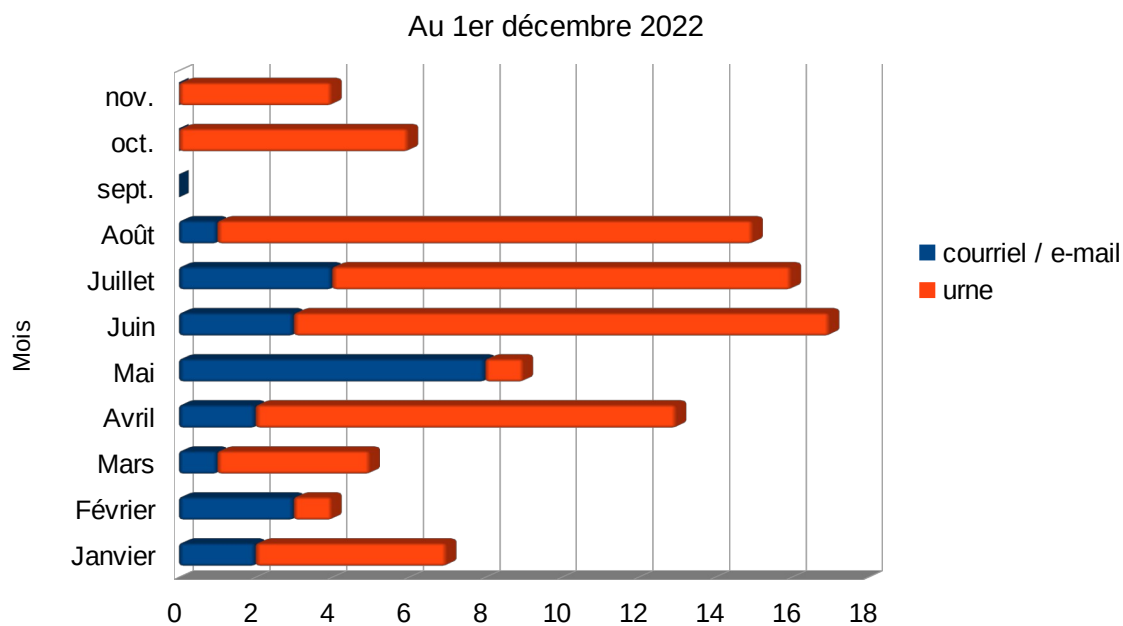
En effet, les délais d'attente au service en charge de l'accueil des ressortissants étrangers, comme le démontre le graphique ci-dessous, ont fortement chuté en 2021 suite à la mise en place d'un accueil sur rendez-vous ce qui est apprécié par les usagers (aucune réclamation sur les délais d'attente en 2022 une fois arrivé en préfecture). Cet indicateur devenu peu pertinent n'est, de ce fait, plus examiné par le référent qualité en 2022 tout en faisant l'objet d'un suivi régulier du bureau de l'accueil et du séjour des étrangers .



4.4 Bilan des réclamations

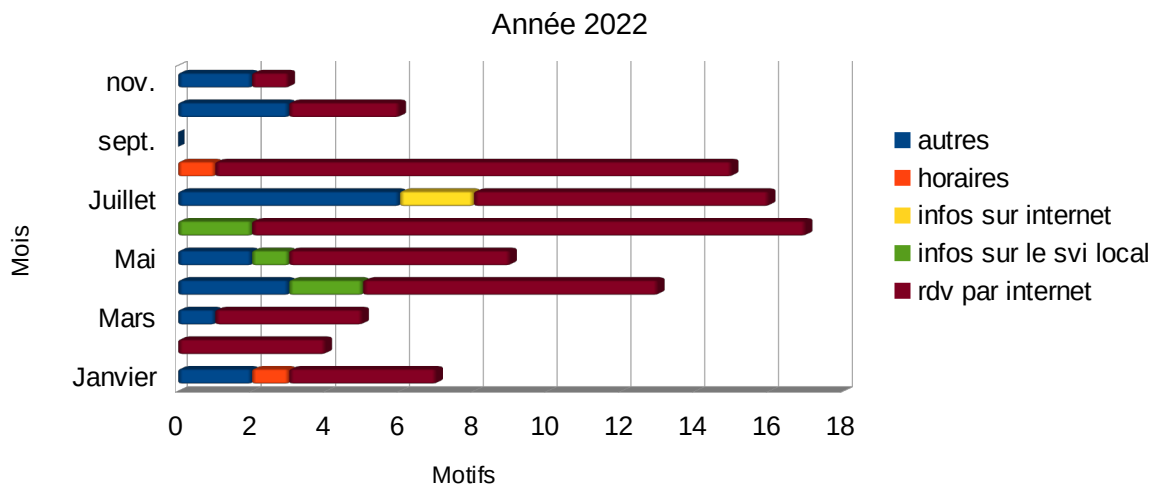
Sur l'année 2022, à l'égale de 2021 c'est majoritairement des réclamations issues des urnes qui ont été déposées (délai de réponse de 10 jours).

Origine des réclamations reçues en préfecture d'Annecy



Parmi les réclamations reçues en 2022 (janvier à août 2022), une grande partie relève de difficultés pour la prise de rendez-vous (57 réclamations sur 86, soit 66 % des réclamations).

Objet des réclamations reçues en préfecture



On note une augmentation des réclamations -notamment sur la période estivale de juin, juillet, août 2022 (21 reçues en 2021 contre 48 en 2022) principalement due à :

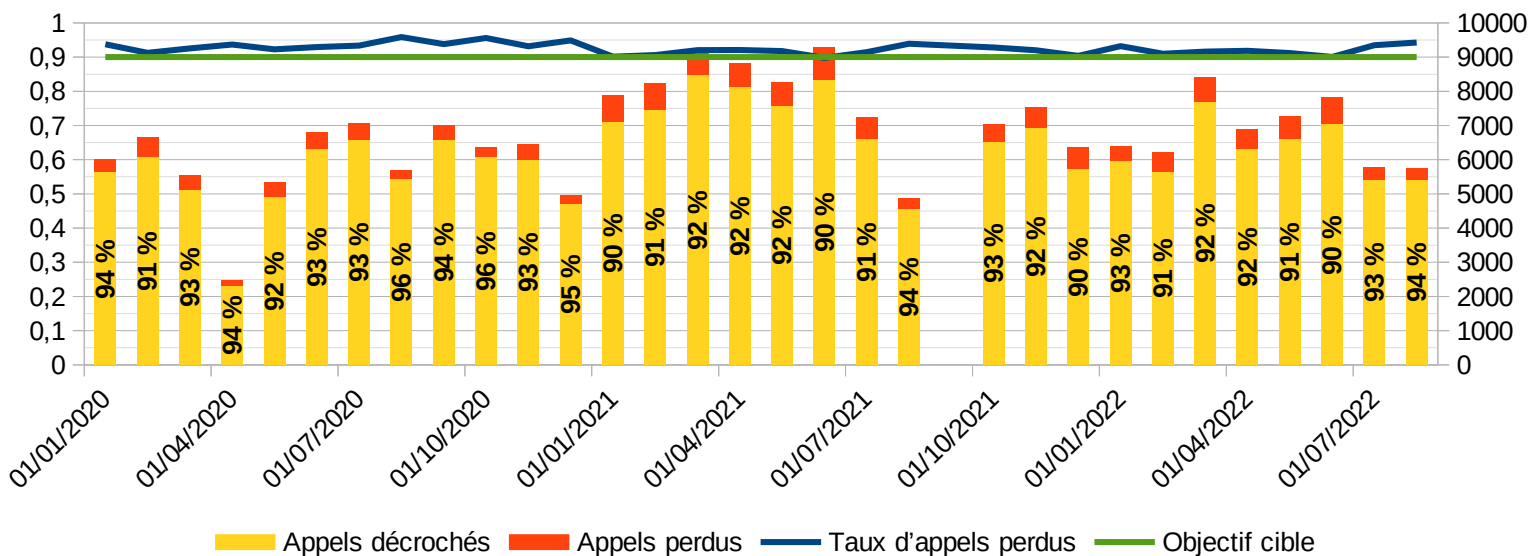
- une réduction de l'offre de rendez-vous à l'accueil des ressortissants étrangers de l'ordre de 12 % (2104 rdv en 2021 sur la période de juin, juillet et août contre 1847 rdv en 2022) en raison notamment de carence ponctuelle en effectif (rupture inopinée de contrat d'un agent contractuel) et d'un flux d'utilisateurs constant.

Cette situation a conduit le bureau de l'accueil et du séjour des étrangers à mettre en place et poursuivre certaines mesures correctives pour réduire l'insatisfaction dont :

- la recherche de doublons pour libérer des plages de rendez-vous au fil de l'eau
- Implémentation du numéro AGDREF pour limiter les doublons de rendez-vous
- la recherche perpétuelle de créneaux disponibles pour des démarches simples.

4.5 Un suivi mensuel des appels perdus

Depuis plusieurs années, la préfecture de la Haute-Savoie suit les appels perdus des agents, afin d'assurer à l'utilisateur une qualité d'accueil téléphonique.



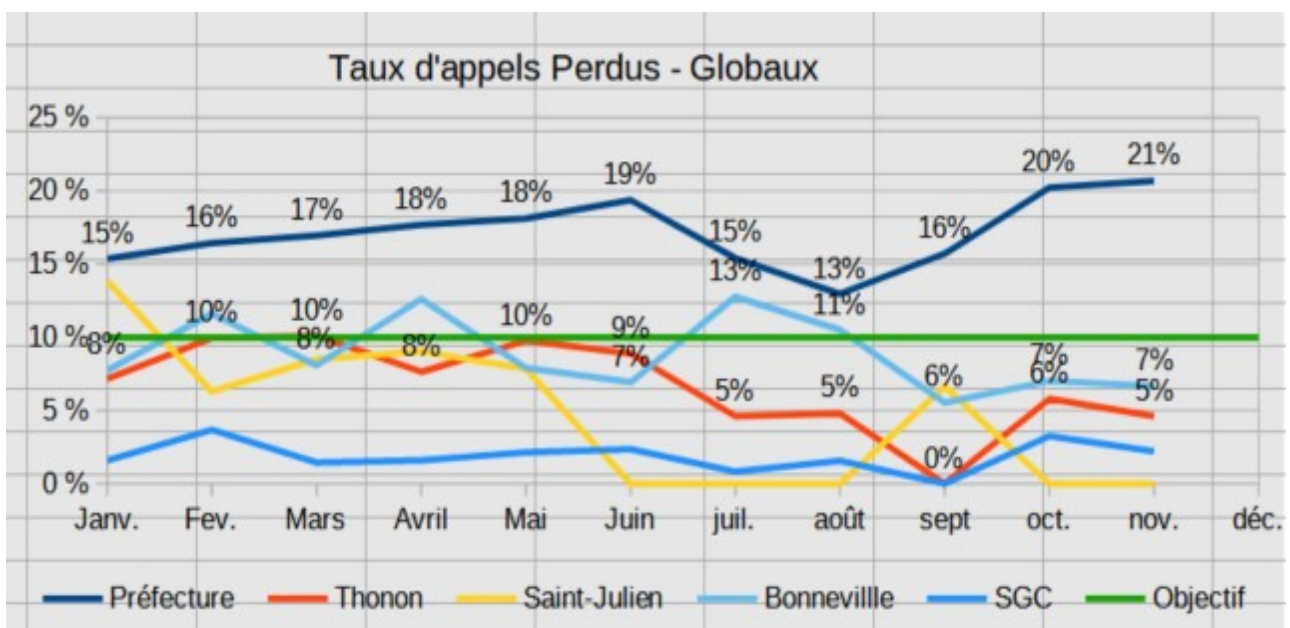
Même si les agents ne sont pas en mesure de décrocher (absence momentanée ou déjà en ligne, notamment lors des permanences téléphoniques), une vigilance est portée à la qualité de l'accueil : ainsi, il a été instauré la mise en place d'un répondeur en cas d'absence momentanée ou prolongée (message d'absence, dates d'absences, personne à contacter éventuellement). De plus, le suivi des appels perdus est d'une part, relayé très régulièrement aux chefs de service et d'autre part, mis en ligne sur le site intranet de la préfecture (rubrique « qualité »).

Par ailleurs, des chevalets rappelant l'ensemble des manipulations utiles pour paramétrer son téléphone ont été distribués aux agents de la préfecture dès la fin 2019. Ces actions sont poursuivies notamment lors de la prise de poste des nouveaux arrivants.

L'arrivée d'un nombre important de nouveaux collègues, parfois issus d'autres ministères au sein desquels la sensibilité au dispositif est moindre, a eu un impact en 2021 sur les taux d'appels perdus.

En 2022, les écarts tendent à se résorber sur ce volet et l'objectif cible de 90 % d'appels aboutis est régulièrement atteint, signe que les agents se sont appropriés les réflexes nécessaires et que les rappels ponctuels effectués sur le sujet sont efficaces.

Taux d'appels perdus sur le périmètre Qual-e-Pref



5 Pistes d'amélioration

5.1 Les besoins en formations : Plan local de Formation

THÉMATIQUE	FORMATION	ORGANISMES CONTACTÉS ET/OU RETENUS	NOMBRE D'AGENTS POTENTIELS	PÉRIODE	OBSERVATIONS
ACCUEIL ET SÉCRÉTARIAT	Accueil physique et/ou téléphonique	SGAR ou BRF	Environ 10 agents	Au fil de l'eau par le SGAR ou BRF	Le tutorat des nouveaux arrivants exerçant des missions d'accueil est toujours assuré et mis en place au niveau des services concernés. Une formation accueil a lieu si possible.
RESSOURCES HUMAINES	Nouveaux arrivants	Préfecture/SGCD (directeurs / e-learning 3 modules obligatoires FOR-MI)		Septembre 2022	Journée d'accueil remise en place après accord du corps préfectoral en 2022.
RESSOURCES HUMAINES	Nouveaux arrivants	Préfecture/SGCD (directeurs / e-learning 3 modules obligatoires FOR-MI)		Janvier et septembre 2023	
SÉCURITÉ INTÉRIEURE ET GESTION DE CRISES	Cellule d'information au public -recyclage et initial	SDIS ou Ambr'azur ?	Formation recyclage pour les volontaires formés en 2020.	1 ^{er} semestre 2023	2022 a été marquée par de nombreux départs de volontaires de la CIP. Aussi, un point est à réaliser avec le BRCE suite aux nombreux départs et nombreuses nouvelles arrivées à la préfecture au cours des années 2021 et 2022.
		Ambr'azur	Formation pour les nouveaux volontaires.		
SÉCURITÉ INTÉRIEURE ET GESTION DE CRISE	Outils de la communication de crise (Twitter, site IDE, kit)	Amandine THUAULT (adjointe au chef du BRCE) ou Élodie GRANGIÉ	Nouveaux arrivants	Au cours de l'année 2023	Point en cours sur les nouveaux arrivants à former.

Tous les agent-es d'accueil sont tutoré-es dès leur arrivée soit par un collègue soit par leur supérieur hiérarchique y compris les contractuel-les ou les volontaires en service civique.

En complément de ce tutorat, dans la mesure du possible, il leur est proposé de suivre une formation « accueil » notamment dispensée par le bureau régional de la formation soit en interministériel.

Il est demandé à chaque nouvel arrivant de suivre 3 modules obligatoires en e-learning sur la plateforme de formation du ministère de l'intérieur, FOR-MI. Il s'agit des modules suivants : « Être agent public » (droits et obligations des fonctionnaires entre autres) ; « Présentation du ministère de l'intérieur » ; « Vivre ensemble la diversité » (lutte contre les discriminations et les stéréotypes, promotion de l'égalité/diversité). Ils doivent aussi suivre une formation en e-learning depuis septembre 2022 sur la plateforme interministérielle Mentor « Le handicap au travail : enjeux et leviers d'action ».

Un autre module en e-learning est obligatoire pour tous les agents du service public « Les fondamentaux de la laïcité » depuis octobre 2022 (demande du MI) : en cours de mise en place.

Suite à de nombreux départs de volontaires de la CIP en 2021 et 2022 et à l'arrivée d'une nouvelle cheffe au BRCE, une nouvelle programmation doit être réalisée pour les formations CIP et communication de crise.

La webmestre a suivi une formation « Ecrire pour être lu : du papier au web » en octobre 2022.

5.2 Les actions d'amélioration

Outre les évolutions déjà en cours, préconisées par l'audit interne réalisé en septembre 2019, les pistes de progrès et actions correctrices pointées par l'audit de suivi de 2021 sont au nombre de douze. Ces actions ont été intégrées dans le plan d'actions. Certaines sont aujourd'hui réalisées, d'autres sont en cours ou nécessitent des réflexions ou des travaux qui n'ont pu avoir lieu en 2022 compte tenu de l'actualité chargée des services préfectoraux (élections et accueil des ressortissants ukrainiens notamment) et du départ du référent qualité.

- *Affichage extérieur de la Préfecture : l'affichage départemental n'est plus jour. Le panneau d'affichage d'accès PMR gagnerait en efficience s'il était disposé à proximité immédiate du panneau d'information (n° 8) F.C/ **En cours***
- *PP : L'affichage des résultats de l'enquête de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration associées gagnerait en efficacité s'il était plus synthétique et ciblé auprès des usagers. Un QR CODE de recueil des suggestions / réclamations pourrait être affiché sur vos boîtes présentes à l'accueil de la préfecture.**En cours***
- *L'attestation de formation (administration territoriale et utilisation des réseaux sociaux) du webmestre n'a pas pu être présentée lors de l'audit ; un risque de manque de formation est présent. Veiller à programmer l'ensemble des formations demandées par le référentiel **Réalisée , la webmestre a suivi une formation en octobre 2022.***
- *Identifier dans les fiches de tutorats l'ensemble des formations / compétences demandées par le référentiel. **En cours, les fiches sont établies, validées et en cours de mise en œuvre.***
- *Continuer vos actions de fond pour réduire le taux d'appels non abouti (transfert, message d'absence,...); **En cours .***
- *Certains liens sur le site internet de la Préfecture ne sont plus fonctionnels (cf. détail dans rapport) ; un risque de difficulté d'information pour l'utilisateur est présent/ **Réalisée***
- *Les horaires d'affluence du PAN pourraient être affichés à l'entrée de la Préfecture afin de les rendre plus visible pour les usagers. Afficher les résultats de satisfaction au niveau des PAN. **En cours***
- *Les délais de réponses courriel ne sont pas systématiquement tenus ; un mail de l'enquête mystère est resté sans réponse. Un risque d'absence de réponse ou de réponse trop longue auprès des usagers est présent. Une action d'amélioration est à mettre en place sur ce sujet. L'absence d'outil de gestion simplifiée des courriers / courriels rend très chronophage l'analyse mensuelle des taux de réponse./**à réaliser***
- *Intégrer l'ensemble des parties prenantes du processus de communication d'urgence aux RETEX, même si elles n'ont pas participé au scénario / **à réaliser***
- *Mesurer le taux d'activation de la CIP en dehors des horaires d'ouverture de la préfecture **à réaliser***
- *Le contexte COVID n'a pas permis la réalisation d'un CLU en présentiel. Il pourrait être pertinent de réfléchir à une organisation / consultation alternative (réunions à distance, consultation par mail, ...) si un tel contexte se représentait / **réalis2***
- *Intégrer dans le bilan annuel une perspective sur les actions d'amélioration qui seront mises en oeuvre, même sur plusieurs années. / **Réalisée***

5.3 Améliorations à mettre en œuvre à moyen terme :

Plusieurs objectifs sont fixés pour les 18 prochains mois :

- Achever la communication extérieure, suite à la création du SGCD
- Implémenter le logiciel SDRAU pour simplifier considérablement les évaluations hebdomadaires de délais de réponse aux courriers et courriels de demande d'information générale et disposer de statistiques de qualité
- Mettre en place d'une enquête mystère courriel

6 Résultats des indicateurs qualité (2021 et 2022)

Philature de la Haute-Savoie

Niveau de service

Page 10/10

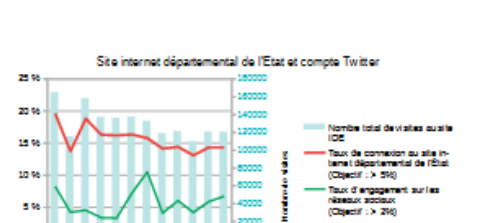
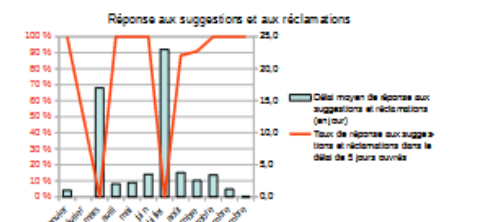
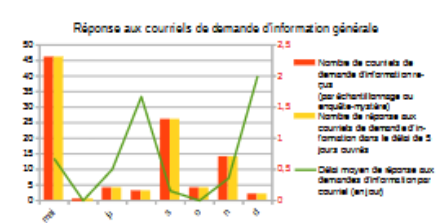
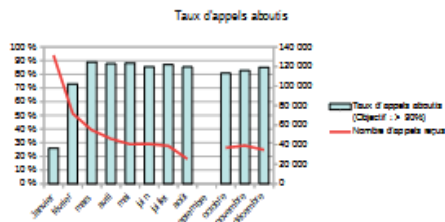
Domaine	Module	Indicateur	Libellé	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Résultats 2021	Objectif 2021							
Accueil téléphonique	1	10	IQ 01	Taux d'appels aboutis général	75,95 %	72,91 %	88,88 %	87,80 %	88,32 %	85,45 %	87,06 %	85,45 %	0,00 %	80,83 %	82,77 %	85,04 %	70,19 %	> 90%						
		8	IQ 02	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés	pas de demande	pas de demande	0,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %	pas de demande	pas de demande	88,88 %	100%					
Site Internet Réseaux sociaux	1	11	IQ 03	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100%						
		11	IQ 04	Taux de connexion au site internet départemental de l'Etat	16,64 %	13,74 %	18,82 %	16,32 %	16,20 %	16,34 %	15,79 %	14,34 %	14,47 %	13,09 %	14,34 %	14,33 %	15,60 %	15,60 %	> 5%					
		19	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	8,26 %	4,23 %	4,53 %	3,37 %	3,29 %	7,21 %	10,50 %	4,08 %	6,03 %	4,10 %	5,87 %	6,72 %	5,74 %	5,74 %	> 2%					
		19	IQ 05 01	Nombre de connexions par mois sur Twitter (= Nombre d'impression sur l'ensemble des publications)	314 435	172 378	420 454	250 574	195 996	244 600	218 888	271 804	124 632	119 487	112 807	232 274	2 678 399	2 678 399	/					
Suggestions / Réclamations	1	3	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés	100,00 %	ans	0,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0,00 %	88,24 %	90,98 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	84,62 %	> 80%						
		3	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	1	ans	1/	2	2,2	3,5	23,0	3,8	2,5	3,4	1,2	0,0	3,87	5 jours						
Demande d'information générale (échange)	1	17-2	IQ 08	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés (sur échantillonnage)	annulé (COVID)										100,00 %	-	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	> 80%			
		17-2	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)	annulé (COVID)										0,67/30/3	0	0,5	1,7	0,35	0,00	0,36	2,00	0,52	5 jours
		17-1	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	annulé (COVID)										Pas de demande									5 jours
Pont numérique	1	15	IQ 11	Nombre d'utilisateurs au pont numérique	254	304	379	229	390	321	330	441	464	548	683	442	4695							

Résultats n° 2020	Observations
93,56 %	La création du Standard Unique au 7 janvier 2021, couplée à la création du SUD et une CIP Coronavirus surchargée d'appels a conduit le mois de janvier à baisser le taux annuel, qui avoisinerait les 86 % sans le mois de janvier.
100,00 %	Sur les 18 demandes, 16 ont été honorées dans les temps. A noter que les demandes urgentes (absence hospitalière d'un agent, mise en place d'un numéro COVID / CIP), ont tout de même été réalisées dans un délai très souvent inférieur à 2-4h.
100,00 %	IAS
17,25 %	Résultats très satisfaisants
4,36 %	En hausse par rapport à 2020 : amélioration du contenu publié sur Twitter.
4 401 556	En baisse par rapport à 2020 : l'actualité COVID avait fait exploser le nombre d'impressions sur Twitter.
75,00 %	En hausse par rapport à 2020 : les objectifs sont à tenir. Ce chiffre s'explique par une baisse du nombre de réclamations (52 en 2021 contre 79 en 2020).
4,46	Délais longs, améliorés par rapport à 2020.
78,70 %	Malgré un arrêt de l'échantillonnage depuis 2020 (arrêt 2021), le taux de réponse est satisfaisant car ils répondent tous à l'objectif de 5 jours.
3,22	Délais très satisfaisants
	Pas de demande
2043	Ouverture du PAN de Thonon + année complète de fonctionnement : 2 fois plus d'utilisateurs accueillis.

Indicateur	2020	2021	Objectif 2021
Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence	1	0	0
Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information du public	0,00 %	-	-
Délai d'information des élus en temps de crise	0	0	0
Nombre d'exercices réalisés avec volet « communication »	0	0	1

Indicateur	2020	2021	Objectif 2021
CP Covid			
sans objet			
0			
3			

Indicateur	2020	2021	Objectif 2021
Courtoisie	88 %	94 %	80 %
Disponibilité	85 %	91 %	80 %
Langage compréhensible	90 %	94 %	80 %
Orientation vers le bon service	89 %	95 %	80 %
Pont numérique	98 %	100 %	80 %
Signalétique	88 %	92 %	80 %
Equipements/services mis à disposition	84 %	86 %	80 %
Confort des espaces d'attente et d'accueil	90 %	91 %	80 %
Délai d'attente	69 %	82 %	80 %
Confidentialité des espaces/changes	79 %	83 %	80 %
Accueil téléphonique	48 %	92 %	80 %

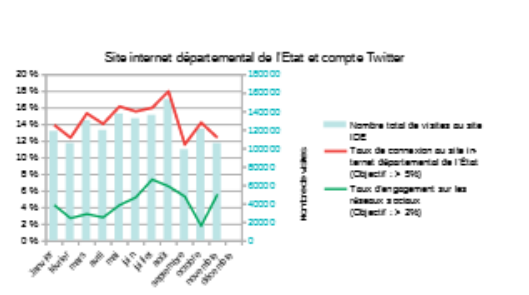
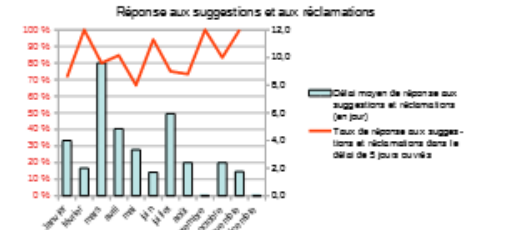
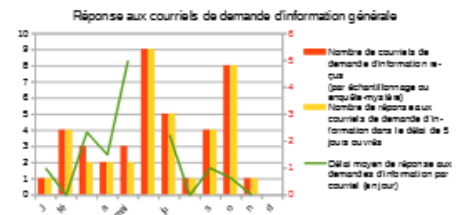
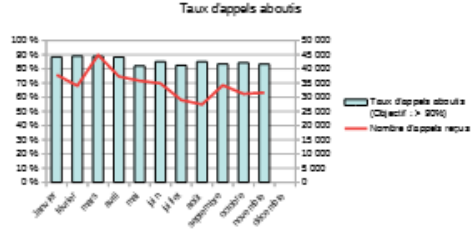


Programme « Transparence »	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Mise à disposition des CNI / passeport (Période CERT)	8	12	20	15
Certificat d'immatriculation des véhicules (Période CERT)	4	4	4	4
Formis de conduire (Période CERT)	19	32	35	30

Domaine	Module	Indicateur	Libellé	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Résultats 2022	Objectif 2022	
Accueil téléphonique	1	10	IQ 01	Taux d'appels aboutis général	88,45 %	89,03 %	88,80 %	88,37 %	82,02 %	85,05 %	82,47 %	85,06 %	83,42 %	84,29 %	83,32 %	85,68 %	> 90%	
		8	IQ 02	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100%
Site internet Réseau social	1	11	IQ 03	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100%
		11	IQ 04	Taux de connexion au site internet départemental de l'Etat	13,97 %	12,44 %	15,36 %	14,10 %	16,20 %	15,60 %	16,03 %	18,02 %	11,63 %	14,24 %	12,43 %	13,34 %	13,34 %	> 5%
		10	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	4,34 %	2,74 %	3,25 %	2,84 %	4,32 %	5,25 %	7,41 %	6,59 %	5,36 %	1,83 %	5,63 %	4,12 %	4,12 %	> 2%
		10	IQ 05 01	Nombre de connexions par mois sur Twitter (-: Nombre d'impression sur l'ensemble des publications)	137 000	125 224	88 183	84 293	109 184	125 300	163 454	163 073	107 330	438 644	63 087	1 604 693	1 604 693	/
Suggestions / Réclamations	1	3	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés	7,43 %	100,00 %	80,00 %	84,62 %	66,67 %	94,32 %	75,00 %	73,33 %	100,00 %	83,33 %		81,25 %	> 80%	
		3	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	4,0	2,0	9,6	4,8	3,3	1,7	5,9	2,4	0,0	2,4		3,73	5 jours	
Demande d'information générale (Echantillonnage)	1	17-2	IQ 08	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés (par échantillonnage)	100,00 %	100,00 %	66,67 %	100,00 %	66,67 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %		95,12 %	> 80%	
		17-2	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)	1,0	0,0	2,3	1,5	5,0	0,5	2,3	0,0	1,0	0,6		#VALEUR!	5 jours	
		17-1	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	pas de demande													
Point numérique	1	15	IQ11	Nombre d'usagers au point numérique	458	454	510	494	454	459	332	490	517	444		4630		
Communication d'urgence en cas d'événement majeur (Module 7)	Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence				1	0	0	0	0	0	0	0	1	1		3		
	Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information de public				0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %			100%		
	Délai d'information des élus en temps de crise				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		
	Nombre d'exercices réalisés avec volet « communication »				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		1	

Résultats n-1 2021	Observations
70,10 %	
88,80 %	
100,00 %	
15,60 %	
5,74 %	
2 678 389	
84,62 %	
3,87	
100,00 %	
0,52	
4695	
1	
1	
0	
0	

Enquête de satisfaction annuelle (réalisée en novembre 2022)				
	2021	2022	Objectif 2022	
Taux de satisfaction des usagers (Tels satisfait + Satisfait)	Courtoisie	94 %	93 %	80 %
	Disponibilité	98 %	96 %	80 %
	Langage compréhensible	94 %	94 %	80 %
	Orientation vers le bon service	95 %	93 %	80 %
	Point numérique	100 %	100 %	80 %
	Signalétique	92 %	94 %	80 %
	Équipement/services mis à disposition	86 %	89 %	80 %
	Confort des espaces d'attente et d'accueil	98 %	93 %	80 %
	Délai d'attente	82 %	85 %	80 %
	Confidentialité des espaces/échanges	83 %	89 %	80 %
	Accueil téléphonique	92 %	68 %	80 %



Programme « Transparence »		Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Délai moyen de traitement des demandes de titres	Mise à disposition des CNI / passeport (Période CERT)	10	16	20	
	Certificat d'immatriculation des véhicules (Période CERT)	5	7	8	
	Permis de conduire (Période CERT)	37	35	40	

7 Calendrier de la labellisation

2019 :

Septembre 2019 : Audit interne

Novembre 2019 : Audit de labellisation

Décembre 2019 : Labellisation

2020-2021 :

Février 2020 : Présentation du bilan annuel au comité technique

Mars 2020 à : Crise Covid et impact sur le suivi de la politique qualité

2021 :

Septembre 2021 : Audit de suivi

Octobre 2021 : Labellisation

2022 :

Octobre 2022 : Lancement de la procédure de renouvellement de labellisation.

Janvier 2023 : Audit de renouvellement

Ce bilan annuel fait l'objet d'une présentation et d'une validation par le COPIL du 18/10/2022.

Il a été ensuite présenté au Comité Technique de la Préfecture de la Savoie et sera publié sur l'intranet pour l'information des personnels.

Il sera en outre présenté au Comité Local des Usagers et publié sur le site internet de l'État en Haute-Savoie.

Annexes

Annexe 1 : Liste des correspondants Qualité

Direction Bureau	Responsable	Correspondant Qualité	Thématiques / Groupes de travail
SGCD SLI PAC	Aymeric Fontana	Aymeric Fontana	Relation générale avec les usagers Courriers / Courriels
SGCD SRHGC ACP	Evelyne Deseine	Aurélie Dumont	Relation générale avec les usagers Formation
SGCD SAF	COULEROT Frederic	COULEROT Frederic	Accessibilité des locaux Aménagement des locaux Signalétique Nettoyage
SGCD SSIC	Pierre Laurent	Céline Perez (Téléphonie) Jessica Vittorini (Internet)	Relation générale avec les usagers Courriels Téléphonie Site internet Réseaux sociaux Communication d'urgence
DCI BCAR	Caroline BUCCO	Karine FERLIN	Relation générale avec les usagers
DCI BASE	Eric Canizares	Noellie Lacoste	Relation générale avec les usagers
DCI BAE (Asile)	Jenny theiner	Jenny Theiner	Relation générale avec les usagers
DRCL Tous bureaux	Jean-Pierre Duran	Jean-Pierre Duran	Relation générale avec les usagers
CABINET BRCE	Johanna Pelluet	Amandine Thuault	Relation générale avec les usagers Site internet Réseaux sociaux Communication d'urgence
CABINET BSI	Sophie LAROCHE	Laurence FAURE	Relation générale avec les usagers
CABINET SIDPC	Mélanie FATMI	Angéline AUBRY	Relation générale avec les usagers Communication d'urgence

Annexe 2 : Les résultats de l'enquête de satisfaction

La synthèse de l'enquête de satisfaction 2022 est jointe au bilan qualité et consultable sur le site internet de la préfecture à la rubrique Qual-e-Pref.



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022



		Satisfait et très satisfait 2022
Agents	Courtoisie et politesse	93%
	Disponibilité	96%
	simplicité des termes employés	94%
Délais	délais d'attente (dont prise de rdv)	85%
Horaires	horaires d'ouverture	81%
Locaux	Confidentialité	89%
	Equipements mis à disposition	89%
	propreté et confort	93%
Services	Orientation vers le bon service	93%
	Signalétique	94%
Total	Globalement	90%