



## BILAN 2019 (intermédiaire)

### Démarche Qualité





## Périmètre de labellisation retenu :

La préfecture de la Haute-Savoie s'est engagée à mettre en œuvre les dispositions :

### Du module n°1 – Relation générale avec les usagers :

- 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 introduit des engagements portant sur la mise à disposition des téléprocédures ;
- Il crée un engagement sur la mise à disposition des points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches ;
- Il comprend des délais transitoires de réponse aux courriers pour l'année 2019, afin de tenir compte des possibilités et du niveau d'engagement actuel des préfectures dans la démarche.

### Du module n°7 - Communication d'urgence en cas d'événement majeur.

- 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.

Le périmètre de labellisation retenu est celui de l'accueil général, de l'accueil « Etrangers » et du point numérique. Il concerne tous les canaux d'accueil : accueil physique, accueil téléphonique, accueil courriel/courrier, site internet et réseaux sociaux.

Les sous-préfectures et les autres services de la préfecture ne sont pas à ce stade intégrés au périmètre de labellisation ; ils sont toutefois invités à s'organiser pour approcher des objectifs Qual-e-pref de manière à harmoniser le service rendu à l'utilisateur et dans la perspective d'un éventuel élargissement lors de l'audit de suivi à 18 mois ou l'audit de renouvellement à trois ans.

## Le pilotage de la démarche Qualité en Haute-Savoie

La secrétaire générale de la préfecture de la Haute-Savoie a lancé la démarche de labellisation le 4 février 2019 lors d'un comité de pilotage (COPIL), réunissant l'ensemble des directeurs. Une référente Qualité a été désignée pour conduire le projet de labellisation. Le COPIL s'est régulièrement réuni tout au long de l'année 2019 pour suivre l'avancement du projet, et décider des actions à mener. La politique Qualité de la préfecture a été définie (Annexe n° 1)

Un auto-diagnostic a été réalisé afin de mesurer les écarts aux objectifs. Des **groupes de travail** thématiques, animés par la référente Qualité, ont été constitués afin de proposer des actions correctives.

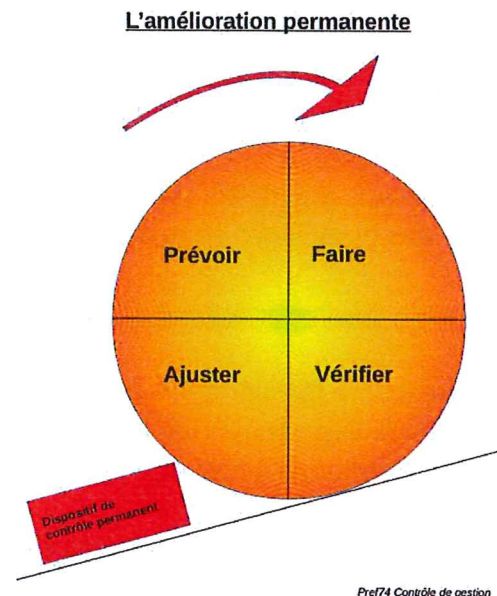
Un audit interne sera réalisé par un auditeur du ministère de l'intérieur les 16 et 17 septembre 2019. L'audit externe sera réalisé par l'organisme SOCOTEC courant novembre, pour une labellisation avant la fin de l'année.

Les personnels de la préfecture sont associés au projet par l'intermédiaire de leurs représentants au comité technique et des correspondants Qualité au sein de chaque direction. Des informations sont régulièrement publiées sur le site intranet et une lettre mensuelle Qual-e-pref 74 est adressée à tous les agents par courriel. Enfin, chaque nouveau collaborateur bénéficie d'une sensibilisation à la démarche Qualité lors de son parcours d'intégration et reçoit à cette occasion le guide de l'accueil.

### Les outils :

Afin de formaliser les procédures Qualité, des fiches de procédure ont été rédigées (liste en annexe n° 2) selon les principes suivants :

- **Ecrire ce qui doit être fait**
- **Faire ce qui a été écrit**
- **Le vérifier**
- **Le justifier**



Les fiches de procédure concernent l'accueil général, l'accueil téléphonique, l'accueil physique, la gestion du site internet et des réseaux sociaux, la gestion des courriels de demande d'information générale et la communication d'urgence.

Un guide de l'accueil a été rédigé et distribué à tous les agents. Il délivre notamment des conseils en matière d'accueil téléphonique, d'accueil physique et de prise en compte du handicap. Il présente également la charte de l'utilisateur affichée dans nos espaces d'accueil (annexe n° 3) ainsi que la charte de la laïcité dans les services publics. Un panneau d'affichage réservé à la qualité a été installé dans nos espaces d'accueil pour une complète transparence à l'égard des usagers.

Enfin, le tutorat des nouveaux agents est formalisé et généralisé à l'ensemble des services. Le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, et notamment ceux en charge de missions d'accueil, intègre une période de tutorat qui offre un accompagnement renforcé et permet de bâtir un programme de formation individualisé.

### Le recueil de l'avis de l'utilisateur :

Afin d'améliorer les conditions d'accueil, la préfecture réalise des enquêtes-mystères téléphoniques / courriels et des enquêtes de satisfaction auprès des usagers. Ces derniers sont invités à transmettre leurs suggestions et leurs réclamations via une urne positionnée à l'accueil du service ou par un formulaire dédié sur le site internet. Le préfet réunit également une fois par



an le comité local des usagers. L'avis des usagers permet d'inscrire au plan d'actions les pistes de progrès et les actions correctives nécessaires.

### Enquête-mystères téléphoniques

Une enquête-mystère téléphonique a été réalisée au mois de juin 2019 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie, par les référents Qualité des préfectures de la Savoie et de l'Isère. Le professionnalisme et la courtoisie des agents du standard, la prise en charge efficace des appels et la qualité des réponses apportées ont été soulignés. En revanche, l'absence de permanence téléphonique du service des étrangers et le renvoi systématique vers un répondeur constituent un point faible.

### Enquête-mystère courriels

Une enquête-mystère courriel a été réalisée du 15 mai au 30 juin 2019. Les questions ont porté essentiellement sur des demandes d'information générale relevant du périmètre de labellisation (horaires d'ouverture, prises de rendez-vous, listes de pièces ...), mais également sur un périmètre plus large (associations, cabinet, urbanisme ...), de manière à tendre vers une haute qualité de service quel que soit le service concerné.

Nombre d'accusés de réception reçus	90 %
Nombre de réponses	75 %
Nombre de signatures conformes	93 %
Nombre de réponses dans les 5 jours ouvrés	93 %
Délai moyen de réponse	1,5 jours

90 % des courriels font l'objet d'un accusé de réception. 93 % des réponses sont adressées dans le délai de 5 jours ouvrés.

Une note de service a été diffusée le 5 juillet 2019 à l'ensemble des agents afin de rappeler les engagements de service de la préfecture en matière de suivi des courriels. (Annexe n° 4)

### Suivi des réclamations

Les réclamations des usagers font l'objet d'un traitement spécifique. En 2019, 30 réclamations ont été enregistrées. 93 % ont été traitées dans le délai de 15 jours ouvrés, avec un délai moyen de réponse de 4 jours.

Les réclamations ont donné lieu à des mesures correctives, comme par exemple la publication de tutoriels sur la prise de rendez-vous sur notre site internet ou la mise en évidence de certaines informations fréquemment recherchées, l'amélioration de nos formulaires, ...

### Les enquêtes de satisfaction

La préfecture réalise annuellement une enquête de satisfaction globale auprès des usagers. La dernière enquête a été effectuée à l'automne 2018. Les résultats sont affichés dans nos espaces d'accueil et publiés sur intranet et sur le site internet (Résultats en annexe n° 5).

	Satisfait et très satisfait
Courtoisie des agents d'accueil	96 %
Prise en compte des personnes à mobilité réduite	87 %
Utilisation d'un langage compréhensible	97 %
Orientation vers le bon service	94 %
Point numérique	94 %
Signalétique	96 %
Equipement et services mis à disposition	91 %
Confort des espaces d'attente	95 %
Temps d'attente	70 %
Confidentialité	89 %
Accueil téléphonique	53 %
<b>Accueil global</b>	<b>93 %</b>

Compte tenu des résultats obtenus, diverses actions correctives ont été mises en place, notamment :

- ✓ une note de service a été adressée le 5 novembre 2018 aux directeurs et chefs de bureau afin de rappeler les règles en matière de renvoi d'appels pour limiter les appels perdus. Un tableau mensuel de suivi des appels perdus par bureau leur est également adressé.
- ✓ le serveur vocal interactif de la préfecture a été intégralement restructuré au printemps 2019.
- ✓ une nouvelle enquête de satisfaction, orientée plus particulièrement sur les conditions d'accueil des usagers étrangers et notamment les délais d'attente, a été réalisée en février 2019.
- ✓ l'accueil sur rendez-vous a été généralisé au 1<sup>er</sup> juin 2019 pour les étrangers (titres de séjour, titres de voyage et asile), afin de réduire les temps d'attente notamment.
- ✓ le point numérique, qui était positionné dans le hall d'accueil, a été installé dans un espace fermé, qui offre une meilleure confidentialité des échanges.

Une enquête de satisfaction centrée sur le point d'accès numérique a été réalisée en juin/juillet 2019.

- ✓ Une ligne de confidentialité a été installée à l'accueil du bureau de la citoyenneté et des activités réglementées.
- ✓ De la documentation a été mise à la disposition des usagers dans la salle d'attente,

Une nouvelle enquête de satisfaction globale sera réalisée à l'automne 2019.

## Les indicateurs de qualité :

Domaine	Libellé	Janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	Résultats 2019	Objectif 2019
Accueil téléphonique	Taux d'appels aboutis général	92,32 %	93,50 %	92,97 %	93,90 %	93,91 %	93,98 %	94,07 %	93,54 %	> 90%
	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	100,00 %	100%
Site internet Réseaux sociaux	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%
	Taux de connexion au site internet départemental de l'État	8,83 %	7,26 %	8,16 %	13,12 %	8,05 %	9,40 %	10,82 %	9,38 %	> 5%
	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	2,15 %	1,78 %	2,43 %	2,27 %	2,15 %	2,58 %	2,75 %	2,32 %	> 2%
Suggestions / Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés	100,00 %	100,00 %	Pas de Réclamation	100,00 %	66,67 %	83,33 %	83,33 %	85,19 %	> 80%
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	3	1	Pas de Réclamation	2,8	13,7	1,1	7,2	4,11	15 jours
Demande d'information générale (Échantillonnage)	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	non mesuré	non mesuré	non mesuré	non mesuré	100,00 %	33,33 %	100,00 %	96,03 %	> 80%
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)	non mesuré	non mesuré	non mesuré	non mesuré	1	3	1,8	1,93	5 jours
	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande		15 jours
Point numérique	Nombre d'utilisateurs au point numérique	223	196	306	188	194	193	248		
	Taux de satisfaction (enquête diligentée en juin/juillet 2019)	100,00 %								

## Les prochaines échéances :

Septembre 2019 : Audit interne

Octobre 2019 : Enquête de satisfaction

Novembre 2019 : Audit de labellisation

Janvier 2020 : Présentation du bilan annuel au COPIL

Février 2020 : Présentation du bilan annuel au comité technique

Printemps 2020 : Enquêtes mystères

Ce bilan annuel intermédiaire fait l'objet d'une présentation et d'une validation par le COPIL. Il sera en outre présenté au comité local des usagers et publié sur le site internet de l'État en Haute-Savoie.

Pour le Préfet  
La secrétaire générale

  
Florence Bouache







Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

# LA POLITIQUE QUALITÉ

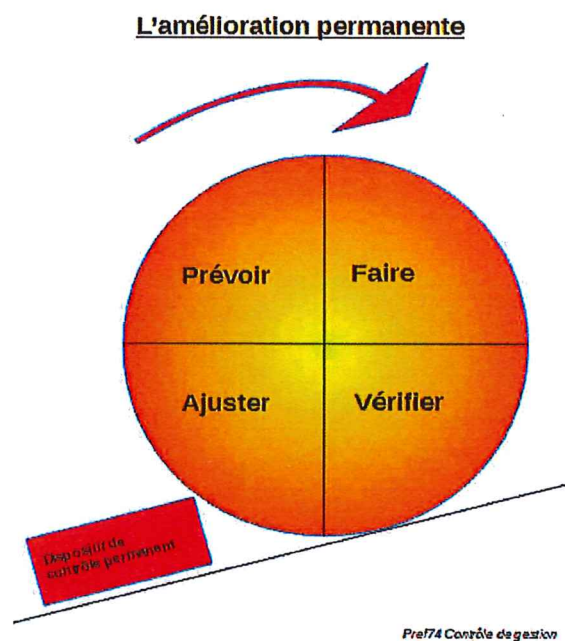
DES SERVICES DE LA PRÉFECTURE DE LA HAUTE-SAVOIE



*Politique Qualité  
Préfecture de la Haute-Savoie*

## SOMMAIRE

Introduction	page 3
1. L'organisation des services de la préfecture de la Haute-Savoie	page 4
2. La mise en œuvre des démarches de qualité en Haute-Savoie	page 6
3. Nos engagements Qual-e-pref	page 9
4. Les modalités de pérennisation de la démarche	page 10



Version	Commentaires	Validé par	Date
V1	Qualipref 2.0	Christophe Noël du Payrat Secrétaire général	2015
V2	Qual-e-pref	Florence Gouache Secrétaire générale	01/03/19



## INTRODUCTION

L'accueil du public, et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée par le lancement en octobre 2017 du grand programme de transformation de l'administration : Action Publique 2022.

Une des premières mesures annoncées par le premier comité interministériel de la transformation publique le 1<sup>er</sup> février 2018 vise à renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relations avec les usagers. Toutes les administrations en relation avec les usagers sont tenues de publier, à l'horizon 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment les taux de satisfaction des usagers.

Le ministère de l'intérieur, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération, s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, en renforçant, grâce à la dématérialisation des demandes de titres, la proximité sur tout le territoire, et notamment en milieu rural.

La démarche Qualité n'est pas nouvelle pour les préfetures, qui se sont engagées depuis 2006 à respecter les référentiels Marianne et Qualipref. La mise en œuvre en 2017 du Plan Préfecture Nouvelle Génération a modifié l'organisation du réseau préfectoral et a fait évoluer la relation usager avec le développement des télé-procédures pour les titres régaliens (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation des véhicules)

Dans ce cadre, la préfeture de la Haute-Savoie souhaite :

- disposer d'un référentiel Qualité incontestable et respecter ses engagements de service ;
- rester à l'écoute et améliorer la satisfaction des usagers ;
- valoriser le savoir-faire de ses collaborateurs.

La Préfecture de la Haute-Savoie, labellisée Marianne puis Qualipref 2.0, souhaite profiter du référentiel Qual-e-pref pour continuer à améliorer son organisation, consolider ses engagements relatifs à l'accueil, à l'information numérique et à une offre de services dématérialisés

Les démarches d'amélioration de la qualité constituent un outil de management tourné vers l'amélioration continue des processus. La préfeture de la Haute-Savoie, qui s'inscrit pleinement dans cette stratégie, a clairement défini les instances et les modalités de pilotage de la politique de qualité au sein de ses services.

# 1. L'organisation des services de la préfecture de la Haute-Savoie

## Effectifs de la préfecture de la Haute-Savoie

(source = DRHB)

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la préfecture de la Haute-Savoie compte 160 agents (sous préfectures exclues), répartis comme suit :

### - Secrétariat général

- \* 1 agent chargé du secrétariat
- \* 4 agents à la mission de coordination interministérielle (MCI)
- \* 1 référent fraude départemental
- \* 1 assistante sociale
- \* 1 médecin de prévention

### - Direction du cabinet

- \* 2 agents chargés des secrétariats particuliers
- \* 8 agents au bureau de la représentation et de la communication de l'État
- \* 11 agents au bureau de la sécurité intérieure
- \* 12 agents au service interministériel de défense et de protection civile

### - Direction de la citoyenneté et des libertés publiques (DCI)

- \* 1 directeur et 1 adjoint au directeur
- \* 14 agents au bureau de la citoyenneté et des activités réglementées
- \* 18 agents au bureau de l'accueil et du séjour des étrangers
- \* 7 agents au bureau de l'asile et de l'éloignement
- \* 3 agents au bureau du contentieux
- \* 4 agents à la cellule affaires générales

### - Direction des relations avec les collectivités locales (DRCL)

- \* 1 directeur
- \* 8 agents au bureau du contrôle de légalité et budgétaire
- \* 4 agents au bureau des concours financiers
- \* 11 agents au bureau des affaires foncières et de l'urbanisme

### - Direction des ressources humaines et budgétaires (DRHB)

- \* 1 directrice
- \* 4 agents au bureau des ressources humaines
- \* 2 agents en charge de la formation  
(dont 1 à 30 % sur les fonctions de conseiller mobilité carrière)
- \* 1 agent en charge de l'action sociale
- \* 11 agents au bureau des finances et des services généraux
- \* 7 agents au bureau de l'organisation administrative
- \* 1 référent qualité, également contrôleur de gestion



**- Direction interministérielle départementale du numérique, des systèmes d'information et de communication (DIDNSIC)**

\* 1 directeur et 1 directeur adjoint

\* 13 agents à la DIDNSIC, dont 4 agents au standard et 1 webmestre,

**- Personnel de résidence du corps préfectoral**

\* 5 agents

## Accueil des usagers et délivrance des titres

L'accueil des usagers se fait sur deux sites distincts :

- Le hall d'accueil principal situé au :  
**14 rue du 30 ème régiment d'infanterie à Annecy**

Cet espace accueille les usagers concernés par les démarches suivantes : Associations, Élection, Taxi/VTC, Échange de permis de conduire étranger, Passeport d'urgence, affaires funéraires, points numériques ainsi que les commissions médicales du permis de conduire depuis le mois de décembre 2018. Environ 15 000 visiteurs ont été accueillis en 2018 dans cet espace, dont plus de 4 000 aux points numériques.

- Le hall d'accueil « Immigration » situé au :  
**12 bis rue du 30 ème régiment d'infanterie à Annecy**

Cet espace accueille les étrangers qui demandent un titre de séjour, un document de circulation, un titre de voyage et l'asile. Environ 42 000 visiteurs ont été accueillis en 2018 dans cet espace.

## 2. La mise en œuvre des démarches Qualité en Haute-Savoie

La préfecture de la Haute-Savoie, labellisée Marianne pour la période 2012-2015 puis Qualipref 2.0 le 22 décembre 2015, organise actuellement le fonctionnement de ses services de manière à remplir les engagements du nouveau référentiel Qual-e-pref et être labellisée fin 2019. La démarche a été officiellement lancée lors d'un comité de pilotage présidé par la secrétaire générale de la préfecture, le 4 février 2019.

Dans la perspective de la labellisation, deux audits sont prévus :

- un audit interne : septembre 2019
- un audit externe : novembre 2019

### Périmètre de labellisation retenu

Une labellisation Qual-e-pref implique le respect des engagements d'au moins deux modules du référentiel. La préfecture de la Haute-Savoie a décidé de retenir les modules suivants :

Module 1 : « Relation générale avec les usagers »

Module 7 : « Communication d'urgence en cas d'événement majeur »

### Services entrant dans le périmètre de labellisation

La relation générale avec les usagers concerne **tous les services recevant du public** (usagers, collectivités territoriales, associations, professionnels, etc ...) que ce soit au guichet, dans un bureau, avec ou sans rendez-vous. Le périmètre retenu pour la labellisation est celui des services **en relation directe avec l'utilisateur**, à savoir l'accueil général, les points d'accès numérique et les services en charge de l'immigration. La relation générale avec les usagers s'applique aux **cinq canaux d'accueil** : accueil physique, accueil téléphonique, courrier, courriel, internet et réseaux sociaux.

L'accueil physique, principalement regroupé au sein de deux espaces d'accueil, concerne ainsi :

- **la Direction de la citoyenneté et de l'immigration**
  - \* le bureau de la citoyenneté et des activités réglementées
  - \* le bureau de l'accueil et du séjour des étrangers
  - \* le bureau de l'asile et de l'éloignement  
(à l'exception des missions relatives à l'éloignement)
- **la Direction du cabinet**
  - \* le bureau de la sécurité intérieure  
(pour les commissions médicales du permis de conduire)

Toutefois, d'autres services de la préfecture sont également concernés de manière transversale par le référentiel Qual-e-pref ; il s'agit de :

- **La Direction interministérielle départementale du numérique, des systèmes d'information et de communication**
  - \* pôle accueil téléphonique en charge de la téléphonie (standard, SVI)
  - \* pôle système et réseaux en charge des aspects techniques SIC
- **La Direction du cabinet :**
  - \* bureau de la représentation et de la communication de l'État en charge des réseaux sociaux, du site internet et de la communication d'urgence (en lien pour cet aspect avec le service interministériel de défense et de protection civile)
- **La Direction des ressources humaines et du budget**
  - \* le bureau des ressources humaines, notamment le volet formation des agents
  - \* le bureau de l'organisation administrative en charge des courriers/courriels
  - \* le bureau des finances et des services généraux en charge des bâtiments
  - \* le référent qualité en charge du pilotage de la politique de qualité

#### Pilotage de la démarche

Afin de pérenniser les acquis de la démarche qualité, la préfecture de la Haute-Savoie a formalisé un système de pilotage et définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de sa politique de qualité. Le pilotage de la démarche se traduit ainsi par :

- La désignation d'un **référent qualité**, disposant d'une lettre de mission et chargé d'initier, amplifier et accompagner le développement des politiques de qualité de la préfecture, mais également d'assurer la **gestion documentaire** et les enregistrements liés aux engagements qualité ;
- Le suivi de l'avancement des démarches Qualité par un **comité de pilotage (COFIL)** réunissant les cadres de la préfecture, sous la présidence de la secrétaire générale ;
- La constitution au sein des directions et bureaux d'un **réseau de correspondants qualité**, chargés d'assurer le lien entre le référent qualité et les équipes ;
- La déclinaison des axes d'amélioration grâce à un **plan d'actions** ;
- La mise en place d'un **dispositif de contrôle permanent** (suivi des indicateurs, fiches de procédures, enquêtes de satisfaction, enquête-mystères, ...)



- **Des actions de formation et de tutorat** prenant en compte les engagements Qual-e-pref et la sensibilisation des nouveaux arrivants à la politique de qualité de la préfecture, par le référent Qualité ;
- **Une communication interne active** : publications sur l'intranet, diffusion d'un flash-info aux agents de la préfecture, présentation de la démarche et des résultats au comité technique ;
- **Une communication externe régulière** : publication des engagements et des résultats sur le site internet des services de l'État et réunion annuelle du comité local des usagers ;

### 3. Nos engagements Qual-e-pref

La préfecture de la Haute-Savoie s'organise pour respecter 20 engagements relatifs à la relation générale avec les usagers et 4 engagements relatifs à la communication d'urgence en cas d'événement majeur.

#### MODULE OBLIGATOIRE : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS

- 1 Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3 A votre écoute pour progresser
- 4 Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- 5 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- 7 Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- 8 Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9 Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur interactif vocal national (34 00) dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- 10 Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- 11 Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- 12 Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13 Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14 Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15 Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- 16 Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17 Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18 Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- 19 Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social
- 20 Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

#### MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

- 47 L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7 j – 24/24 h
- 48 En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information
- 49 Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement
- 50 En cas de besoin, nous activons la cellule d'information du public à l'aide du numéro unique sur ordre du préfet

#### 4. Les modalités de pérennisation de la démarche

Afin d'assurer de la solidité et la pérennité du dispositif de contrôle permanent mis en place, la préfecture de la Haute-Savoie s'engage à

- **Réaliser un bilan annuel « qualité »**, dont le compte-rendu sera présenté au COPIL, au comité technique, à l'ensemble des agents et au comité local des usagers
- **Pérenniser les missions du référent Qualité ;**
- **Réaliser au moins une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers**
- **Répondre aux suggestions et aux réclamations** des usagers, afin d'alimenter un plan d'actions correctives
- **Créer et suivre des indicateurs relatifs à la qualité de l'accueil**

#### x Perspectives des démarches qualité pour les années à venir :

La préfecture de la Haute-Savoie poursuivra la consolidation des démarches mises en œuvre dans le cadre de la labellisation Qual-e-pref grâce au dispositif de contrôle permanent mis en place et à l'implication forte de l'encadrement et des équipes.

La préfecture de la Haute-Savoie s'inscrit pleinement dans le programme national de renforcement de la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers en affichant ses résultats dans les espaces d'accueil et sur son site internet.

Les sous-préfectures, exclues du périmètre de labellisation, sont invitées à organiser leur fonctionnement au plus près des engagements du référentiel Qual-e-pref.


Pour le préfet,  
La secrétaire générale



Florence Gouache





<b>Préfecture de la Haute-Savoie</b> 	<b>Guide des procédures</b>	
	<b>QUALITÉ</b>	Date de création : 11/04/2019 Date de mise à jour : 27/08/2019
<b>Liste des fiches de procédures</b>		

N°	Intitulé de la fiche de procédure
<b>0. Pilotage de la politique qualité</b>	
1	Gestion de la base documentaire
2	Mise en œuvre de la politique Qualité
3	Fonctionnement du comité local des usagers
4	Enquêtes mystères simples ou croisées
5	Implication des agents dans la démarche Qualité
<b>1. Dispositions générales</b>	
10	Traitement des suggestions et des réclamations
11	Identification des besoins en formation
12	Formation par tutorat
<b>2. Accueil physique</b>	
20	Accueil des personnes à mobilité réduite
21	Gestion des pics d'affluence
22	Modification des conditions d'accueil
23	Gestion des incidents de guichet
24	Accueil physique des usagers à la Direction des relations avec les collectivités locales (DRCL)
25	Accueil physique des usagers au Service interministériel de défense et de protection civiles (SIDPC)
26	Accueil physique des usagers à la Direction des ressources humaines et du budget (DRHB)
<b>3. Téléphonie</b>	
30	Mise à jour du serveur vocal interactif
31	Organisation de l'accueil téléphonique à la Direction des relations avec les collectivités locales
<b>4. Sites internet</b>	
40	Gestion des sites internet et intranet
41	Publication sur le site internet des services de l'État (IDE)
42	Publication d'un communiqué de presse de type alerte atmosphérique
<b>5. Courriers et courriels</b>	
50	Traitement des demandes d'information générale – Périmètre de labellisation Qual-e-pref
51	Traitement des demandes d'information générale (courriers et courriels) par la DRCL
<b>6. Réseaux sociaux</b>	
60	Charte d'utilisation Twitter
61	Prise en main rapide de Twitter
<b>7. Communication d'urgence en cas d'événement majeur</b>	
70	Activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle
72	Activation de la cellule d'information du public



# Notre charte de l'usager

## « VOUS et NOUS »

### Le respect du droit, le droit au respect

#### **Nous nous engageons à :**

- **Vous informer sur les démarches administratives par différents moyens de communication**
- **Vous accueillir avec attention et courtoisie**
- **Donner une réponse compréhensible à vos demandes d'informations générales**
- **Répondre systématiquement à vos réclamations et vos suggestions**
- **Être à votre écoute pour progresser**

#### **Vous êtes invités à :**

- **Vous assurer que vous disposez des documents nécessaires au traitement de votre demande**
- **Respecter l'espace de travail réservé au personnel**
- **Rester polis et respectueux en toutes circonstances**
- **Adopter un comportement calme**

Un comportement outrageant envers les agents de la préfecture ou des sous-préfectures peut être pénalement poursuivi en vertu des dispositions de l'article 433-5 du Code pénal<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie.







## PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Préfecture

Direction des ressources humaines et du budget

- 5 JUIL, 2019

Annecy, le

### Note de service

Références :

Affaire suivie par Catherine Marcinkowski  
04 50 33 60 54  
catherine.marcinkowski@haute-savoie.gouv.fr

objet : Engagements Qual-e-pref – Courriels et courriers

La préfecture s'est engagée en 2019 dans une démarche de labellisation « Qualité ». La satisfaction des engagements du référentiel Qual-e-pref porté par le ministère de l'intérieur implique le respect des règles suivantes :

#### En ce qui concerne les courriels :

- Tous les courriels émis depuis une **boîte électronique fonctionnelle ou personnelle** doivent comporter une signature comportant a minima les informations : prénom et nom / qualité et adresse administrative du rédacteur. L'anonymat est accepté pour certains bureaux ; il convient de le vérifier auprès de son chef de bureau. Tous les agents doivent utiliser le modèle de signature électronique standard de la préfecture ; un tutoriel de conception est disponible sur intranet (rubrique : « Trucs et astuces »).
- Le délai de réponse pour les demandes d'information générale adressées par courriel est de 5 jours ouvrés.
- Tous les courriels reçus sur une boîte fonctionnelle doivent faire l'objet d'un accusé de réception, soit par une réponse manuelle soit par une réponse automatique depuis la messagerie Icasso (Outils / Mon compte / Message d'absence)
- Tous les courriels de demande d'information générale, relevant du périmètre de labellisation (accueil général, étrangers et point numérique) doivent faire l'objet d'un suivi permettant de calculer mensuellement le taux de réponse dans le délai de 5 jours et le délai moyen de réponse. Le suivi peut être effectué sur un échantillonnage équivalent à une semaine par mois dès lors que l'intégralité des demandes et des réponses est conservée.

.../...

Pour connaître les jours et heures d'ouverture des services de la préfecture, vous pouvez consulter notre site internet sur la page :  
<http://www.haute-savoie.gouv.fr/outils/horaires-et-coordonnees>

Rue du 30<sup>ème</sup> régiment d'infanterie - BP 2332 - 74034 Annecy cedex  
téléphone : 04 50 33 60 00 fax : 04 50 52 90 05 courriel : pref-haute-savoie@haute-savoie.gouv.fr  
<http://www.haute-savoie.gouv.fr>

**En ce qui concerne les courriers :**

- Les courriers doivent répondre à la charte graphique de la préfecture, disponible sur intranet (Rubrique Qualité). Tous les courriers doivent remplir les conditions suivantes :
  - Affaire suivie par : prénom et nom
  - Date et lieu d'émission
  - Objet du courrier (en en-tête ou dans le premier paragraphe)
  - Prénom et nom du signataire
- Le délai de réponse pour les demandes d'information générale adressées par courrier est de 15 jours ouvrés en 2019 (10 jours ouvrés à partir de 2020).
- Tous les courriers de demande d'information générale, relevant du périmètre de labellisation (accueil général, étrangers et point numérique) doivent faire l'objet d'un suivi permettant de calculer mensuellement le délai moyen de réponse. Le calcul peut être effectué sur un échantillonnage équivalent à une semaine par mois.

**En ce qui concerne le style administratif employé :**

Nos courriers et courriels doivent être rédigés dans un langage clair, précis et adapté. Ils privilégient une mise en page facilitant leur lisibilité. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée. Nos réponses doivent être fiables et complètes. L'utilisation de courriers et courriels types est encouragée.

Un lexique administratif, le guide de la rédaction administrative et les formules de politesse souhaitées par le Préfet sont disponibles sur intranet (Rubrique : Qualité / charte graphique).

Des enquêtes mystères sont d'ores et déjà réalisées. Deux audits réalisés par des contrôleurs extérieurs à la préfecture auront lieu en septembre et en novembre.

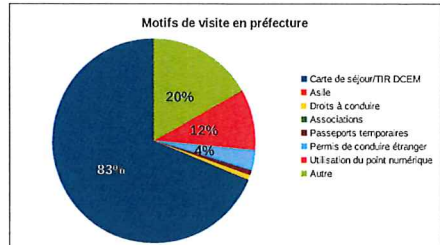
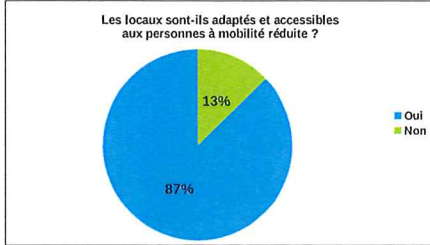
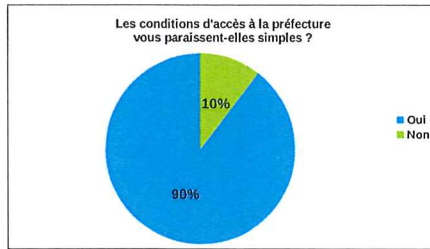
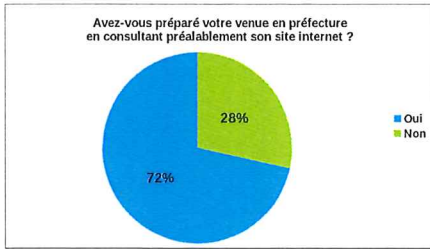
Les directeurs et les chefs de bureau sont chargés de veiller à l'application par l'ensemble de leurs collaborateurs des consignes précitées.

Pour le préfet,  
La secrétaire générale

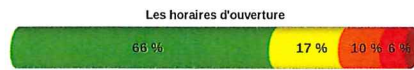
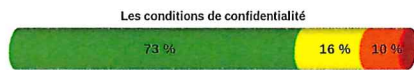
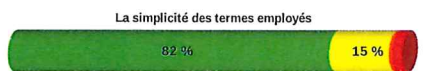
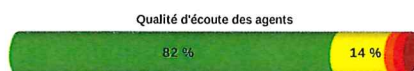
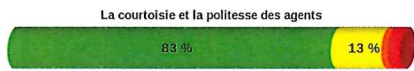
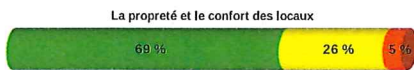
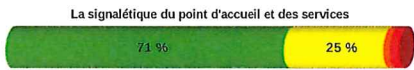


Florence Gouache

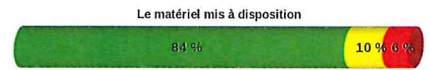
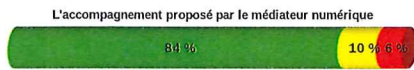
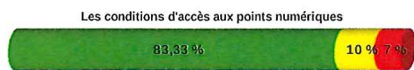
Enquête réalisée du 9 octobre au 2 novembre 2018 au sein des deux halls d'accueil de la préfecture



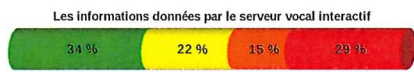
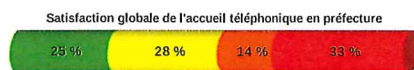
## Un accueil attentif et courtois



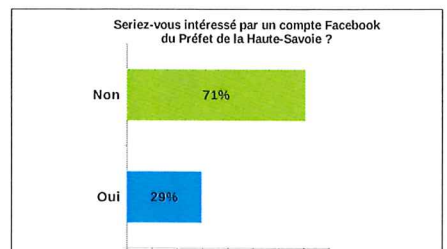
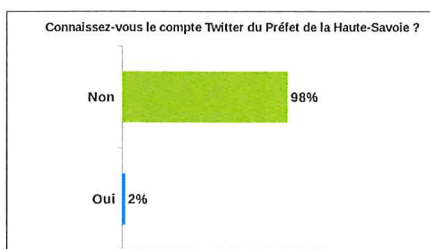
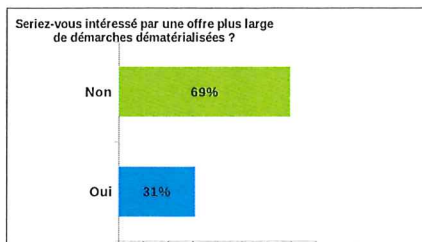
## Les points numériques



## L'accueil téléphonique



## Notre site internet



Légende :



