



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Bilan Qualité 2021

Décembre 2019 – Été 2021

18 mois après la labellisation, quel bilan pour la Qualité au sein de la Préfecture de la Haute-Savoie ?



Présenté au COPIL Qualité du 30 août 2021

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1 Déroulé de la démarche de labellisation.....	3
1.1 Périmètre de la labellisation Qual-e-Pref.....	3
1.2 L'appropriation du référentiel.....	4
1.3 Une forte implication des agents.....	4
2 Les suites à donner après l'obtention du label.....	5
2.1 Maintenir le haut niveau de qualité.....	5
2.2 Animer la politique qualité tout au long de l'année.....	5
2.3 Valoriser l'obtention du label Qual-e-Pref.....	5
3 Les difficultés rencontrées depuis novembre 2019.....	7
3.1 Le pilotage de la démarche Qual-e-Pref dépendant du seul référent qualité.....	7
3.2 La crise sanitaire a touché de plein fouet nos services.....	7
3.3 Le manque de moyens.....	7
3.4 Charte graphique.....	7
4 Malgré les difficultés, une politique qualité qui vit.....	8
4.1 Suivi global de la politique qualité.....	8
4.2 Enquête de satisfaction.....	9
4.3 Enquête mystère téléphonique.....	11
4.4 Des actions correctives qui améliorent la qualité de service rendu.....	11
4.5 Bilan des réclamations.....	12
4.6 Un suivi mensuel des appels perdus.....	15
5 Pistes d'amélioration.....	16
5.1 Les besoins en formations : Plan local de Formation.....	16
5.2 Les actions d'amélioration.....	17
5.3 Améliorations à venir jusqu'à l'audit 2022.....	17
6 Résultats des indicateurs qualité (2020 et 2021).....	18
7 Calendrier de la labellisation.....	20
Annexes.....	21
Annexe 1 : Liste des correspondants Qualité.....	21
Annexe 2 : Les résultats de l'enquête de satisfaction.....	22

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 (une des 12 premières préfectures de France à obtenir ce label) rend compte de la volonté d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

La démarche de la labellisation a duré près d'un an : le référentiel a été diffusé par le ministère fin décembre 2019, le premier COPIL a eu lieu le 4 février 2019, le référentiel a été présenté au CT de février 2019, la première lettre d'info « Flash Info » a été diffusée au même moment.

La labellisation Qual-e-pref a pour objectifs de :

- disposer d'un référentiel Qualité incontestable sur les principales activités des préfectures et des sous-préfectures, de manière à rendre perceptible par l'utilisateur les efforts entrepris par les services concernés ;
- améliorer la satisfaction des usagers des services de l'État ;
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

1 Déroulé de la démarche de labellisation

1.1 Périmètre de la labellisation Qual-e-Pref

Un minimum de 2 modules était à sélectionner parmi les 8 modules proposés.

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

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. Le périmètre de la labellisation concerne donc la préfecture uniquement, et non les sous-préfectures qui peuvent toutefois organiser leur fonctionnement dans l'esprit des engagements du référentiel. C'est la raison pour laquelle les informations Qual-e-Pref sont systématiquement communiquées à l'ensemble des agents via des boucles mail et l'intranet.

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

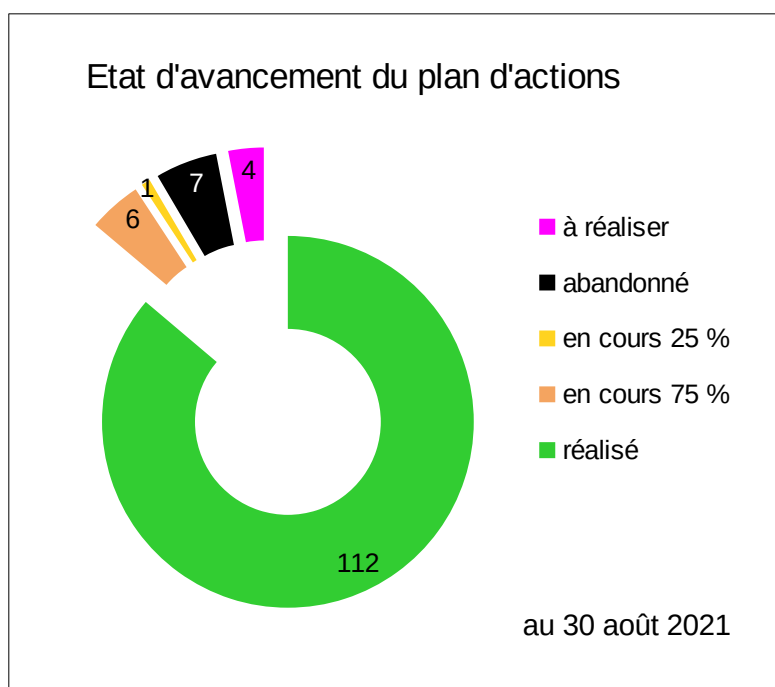
Du module n°1 – Relation générale avec les usagers :

- 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 de 5 jours de réponse aux courriers

Du module n°7 - Communication d'urgence en cas d'évènement 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.

1.2 L'appropriation du référentiel



Le référentiel qui détaille l'ensemble des engagements à respecter a été analysé par la référente qualité et les correspondants qualité des différents services, via des groupes de travail incluant les agents volontaires.

Suite à une auto-évaluation interne puis à un audit interne, de nombreuses mesures correctives ont été mises en place dans les services, via la tenue d'un plan d'actions. Par ailleurs, un suivi régulier du référent qualité, en entretiens bilatéraux avec les services concernés a eu lieu

Au total, au 30 août 2021 :

- 86 % des actions ont été réalisées
- 5 % des actions sont en cours de réalisation
- 3 % des actions sont à réaliser
- 5 % des actions correctives ont été abandonnées

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

1.3 Une forte implication des agents

Les agents, quel que soit leur grade, ont été particulièrement moteurs pour permettre l'obtention de ce label.

Les services principalement sollicités ont été ceux interagissant avec du public (« relation générale avec les usagers » : BCAR, BASE, BAE, BOA, Standard) et ceux en charge de la communication en cas d'évènement majeur (BRCE, SIDPC) :

- formalisation ou actualisation de fiches de procédure ;
- sensibilisation des agents à l'accueil tout public (notamment via le guide de l'accueil) ;
- travail sur les réponses aux courriels d'information générale et leurs délais ;
- réponse aux réclamations des usagers ;
- création de fiches pratiques : utilisation du compte Twitter, accusés réception de mails, formalisation des courriers ;

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

Pour autant, d'autres agents, en lien avec les deux modules ont eux aussi été 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.

La mise en conformité avec le référentiel s'est bien passée (évaluation très positive de l'auditeur externe), bien que le référentiel impose des contraintes à certains services : l'échantillonnage des courriers et courriels de demande d'information générale reste un point noir, car extrêmement chronophage.

L'encadrement supérieur, via l'implication du préfet et de la secrétaire générale ont été soulignés par l'auditeur externe¹.

¹ « implication forte de la direction dans la mise en œuvre de la démarche qualité »

2 Les suites à donner après l'obtention du label

2.1 Maintenir le haut niveau de qualité

La démarche qualité ne s'arrête pas à l'obtention du label. Il n'est qu'un point d'étape dans la consolidation de la politique qualité de la préfecture d'Annecy.

Aussi, 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) ;
- le 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 rythme de réunions quasi bimensuelle pré-audit n'a plus lieu d'être, cependant, en 2020, le COPIL et/ou les correspondants qualité avaient prévu de se réunir tous les semestres pour faire un point d'étape sur les nouvelles actions à mener (au regard du compte-rendu d'audit) et les orientations à donner dans les mois à venir. Malheureusement, conformément aux contraintes sanitaires et organisationnelles, le COPIL Qual-e-Pref a dû être repoussé en 2021.

Le label Qual-e-Pref est décerné pour 3 ans, avec un audit à mi-parcours, dit « audit de consolidation » ou « de suivi ». Aussi, le 17 septembre 2021, **les agents de la préfecture accueilleront à nouveau un auditeur externe**, pour vérifier la cohérence de nos engagements vis-à-vis du référentiel.

Aussi, le certificat de labellisation 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 contrôles réguliers seront mis en place pour vérifier la bonne application du référentiel Qual-e-pref, et les préconisations de l'audit externe.

2.3 Valoriser l'obtention du label Qual-e-Pref

Après obtention de l'attestation de labellisation valable 3 ans, la préfecture a été tenue d'afficher le logo Qual-e-Pref aux différents points d'accueil et [sur son site internet](#).

Une note a été adressée le 14 février 2020 aux agents pour harmoniser la communication extérieure (signature, courriers, papiers à en-tête).

Une [seconde note a été adressée aux agents le 19 août 2020](#), pour adapter la communication extérieure à la nouvelle charte graphique de l'État.

La rubrique Qualité sur l'intranet de la préfecture est alimentée afin de permettre à l'ensemble des agents de connaître les suites à donner à la démarche Qual-e-Pref.

Ainsi, dès février 2020, les premiers arrêtés et autres documents administratifs, disponibles sur le recueil des actes administratifs, ont fait figurer le logo Qual-e-Pref.

Depuis mars 2021, les Communiqués de Presse intègrent eux aussi le logo Qual-e-Pref.



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE
Liberté
Égalité
Fraternité



ARS
Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Annecy, le 19 mars 2021

COVID-19
Situation sanitaire au 19 mars 2021

Au 19 mars 2021, la Haute-Savoie enregistre un taux d'incidence sur 7 jours glissants de plus de 289 pour 100 000 habitants. Cela constitue une augmentation de plus de 60% en 15 jours. Un tel niveau n'avait plus été atteint depuis fin novembre 2020 lors du deuxième confinement.
 Le taux de positivité a, quant à lui, de nouveau franchi la barre des 8%.
 En outre, 229 personnes sont actuellement hospitalisées dont 31 en réanimation.
 À l'échelle nationale, la Haute-Savoie fait ainsi partie des départements où le virus circule très activement.

Au regard de cette situation de propagation très rapide du virus Covid-19, à laquelle le département fait désormais face, le préfet de la Haute-Savoie souhaite rappeler chacun à ses responsabilités et à son rôle d'acteur de la sécurité collective de tous : se protéger, c'est protéger les autres et le respect des gestes barrières, dont le port du masque, reste plus que jamais indispensable, aussi bien dans la sphère professionnelle que dans la sphère privée.

Par nos comportements, nous pouvons aider à maîtriser et freiner cette accélération de la pandémie dans notre département.

Le préfet de la Haute-Savoie souhaite saluer, par ailleurs, les initiatives prises par un certain nombre de collectivités, à l'image de la commune d'Annecy, laquelle a décidé aujourd'hui, par arrêté municipal, d'étendre le périmètre du port du masque.

Tous ensemble, restons vigilants et responsables !



FACE AU VIRUS, CHAQUE GESTE COMPTE.

Bureau de la représentation et de la communication de l'État

Rue du 30ème régiment d'infanterie,
BP 2332 74 034 - Annecy cedex
04.50.33.61.82 | 06.78.05.98.53
pref-communication@haute-savoie.gouv.fr
@Prefet74 | www.haute-savoie.gouv.fr



Préfecture labellisée Qual-e-Pref depuis le 18 décembre 2019.
Modules 1 et 7. Relation générale avec les usagers & Communication d'urgence en cas d'événement majeur

1/2

Ex. de communiqué de presse mentionnant la labellisation Qual-e-Pref



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE
Liberté
Égalité
Fraternité



haute savoie
le Département

ARRÊTÉ n° 1815249HC122253333 du 20 août 2020
portant approbation du schéma départemental d'amélioration de l'accès ciblé des services au public (S.D.A.A.S.P.)

Vu la troisième partie du code général des collectivités territoriales relative au département, notamment ses articles L.2011-1 et suivants ;
 Vu la loi n° 95-115 du 4 février 1995 modifiée, d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, notamment son article 26 ;
 Vu la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, notamment son article 58 ;
 Vu le décret n° 2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 modifiée, d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire ;
 Vu le décret du Président de la République en date du 5 novembre 2016 portant nomination de M. Pierre LAMBERT, en qualité de préfet de la Haute Savoie ;
 Vu la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes des Quatre Vallées du 10 décembre 2019 ;
 Vu la délibération du conseil communautaire de l'union agglomération en date du 28 janvier 2020 ;
 Vu la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Pays d'Illans Vallée d'Abondance du 30 janvier 2020 ;
 Vu la délibération du conseil communautaire du Grand Annecy en date du 21 janvier 2020 ;
 Vu la lettre du président d'Annemasse - Les Voirons Agglomération du 8 mars 2020 ;

Site du SPP région d'orientation
SR 2020 - 2024 Annecy (site)
tel : 04 50 33 00 00
MEL : mel.premierservice@haute-savoie.gouv.fr
<http://www.haute-savoie.gouv.fr/>

10

Préfecture - 30ème Régiment d'Infanterie
74 034 - Annecy Cedex
04 50 33 61 82
MEL : mel.premierservice@haute-savoie.gouv.fr
<http://www.haute-savoie.gouv.fr/>

M. le Préfet de la Haute-Savoie - 1420049-2020-1 - Arrêté n° 1815249HC122253333 du 20 août 2020 portant approbation de l'acte départemental d'amélioration de l'accès ciblé des services au public de la Haute Savoie.

Vu le courrier du président du conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes, président de la conférence territoriale de l'action publique, en date du 17 février 2020 ;
 Vu la délibération de la commission permanente du conseil départemental de la Haute-Savoie en date du 15 juin 2020 ;
 Considérant que les conditions liées par le décret sus-cité du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire sont réunies ;
 Sur proposition de M. le secrétaire général de la préfecture ;

ARRÊTÉ

Article 1^{er} : Le schéma départemental d'amélioration de l'accès ciblé des services au public (S.D.A.A.S.P.) du département de la Haute-Savoie, arrêté au présent arrêté et mis en ligne sur le site Internet des services de l'État en Haute-Savoie (<http://www.haute-savoie.gouv.fr/actualites/actualites-et-schemas/Schéma-departemental-d-amélioration-de-l-access-cible-des-services-au-public>), est approuvé.

Article 2 : Pour conduire ce schéma, le préfet de la Haute-Savoie et le président du conseil départemental ont choisi de constituer un comité de pilotage comprenant notamment le président du conseil régional, les présidents des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, les présidents de l'association des maires de la Haute-Savoie et de l'association des maires ruraux de la Haute-Savoie, les présidents des chambres consulaires et les différents opérateurs de services au public.
 Ce comité de pilotage se réunira au moins une fois par an sous la présidence du préfet et du président du conseil départemental.

Article 3 : Conformément aux dispositions des articles R.4211 et R.4215 du code de justice administrative, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Grenoble sans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification.

Article 4 : Le secrétaire général de la préfecture de la Haute-Savoie, les sous-préfets des arrondissements de Bonneville, Saint-Jules-en-Dorville et Thoiry-en-Bains, le président du conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes, le président du conseil départemental de la Haute-Savoie et les présidents des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui leur sera notifié, sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de la Haute-Savoie et adressé à l'ensemble des partenaires publics et privés utiles.

M. le préfet,



Pierre LAMBERT

Le président du conseil départemental,



Christian MONTEIL

Arrêté du 20 août 2020 cosigné
Préfet - Pdt du Conseil
Départemental

3 Les difficultés rencontrées depuis novembre 2019

Outre la période continue de tension sur les services liée au Covid et la réduction du temps de travail du référent Qualité pour raisons personnelles depuis février 2020, le déploiement de la nouvelle charte graphique de l'État a mis à mal le déploiement du label Qual-e-Pref pour les préfectures labellisées (disparition du label dans les signatures courriel par ex.)

3.1 Le pilotage de la démarche Qual-e-Pref dépendant du seul référent qualité

Le référent qualité, seul sur son poste depuis la labellisation, est à la fois référent qualité, contrôleur de gestion, animateur du changement et référent contrôle interne financier dans un contexte de création du SGCD, de déploiement de la nouvelle charte graphique de l'État (Marque de l'État).

3.2 La crise sanitaire a touché de plein fouet nos services

L'arrivée brutale du Covid a bousculé les services, l'accueil du public, et l'information aux usagers.

Avec la fermeture des services dès le 17 mars 2020, et ce jusqu'en mai 2020, c'est tout un pan de l'accueil physique qui n'a pas pu être honoré. À cet accueil physique s'est substitué un accueil courriel et téléphonique (dans le cadre de la CIP), qui s'est soldé par un nombre exceptionnel de demandes d'informations générales par courriel ou téléphone². De plus, les taux de fréquentation du site internet ont augmenté considérablement, ainsi que le nombre de mises à jour (toujours réalisées dans un délai inférieur à 3 jours), notamment durant les périodes de confinement et celles suivant les annonces gouvernementales.

3.3 Le manque de moyens

Certaines recommandations du rapport d'audit nécessitent des « débloquages » techniques et administratifs qui n'ont pas pu être soulevés lors des 18 derniers mois. L'importation d'un logiciel de traitement des courriels, permettant le calcul automatique des délais de réponse, reste le point noir faute de moyens d'intégration du logiciel dans le serveur de la préfecture.

Pour autant, si les calculs chronophages des délais de réponse aux courriels d'information générale ont été abandonnés, les réponses aux courriels ont malgré tout été très élevées (taux estimé de 70 % de réponse dans les 5 jours par les services).

3.4 Charte graphique

La nouvelle charte graphique de l'État, importée en mars 2020 a contraint les services à retirer le logo Qual-e-Pref des signatures électroniques des agents de la Préfecture de la Haute-Savoie.

En effet, la nouvelle charte graphique des signatures courriel empêche la mise en place du logo Qual-e-Pref dans les signatures courriels.

Une demande a été formulée à la DMAT en janvier 2020, restée sans réponse à ce jour, malgré plusieurs échanges entre le ministère de l'Intérieur et le secrétariat général du gouvernement.

² En effet, les durées de validité des titres de séjour étrangers ont été prolongées de 3 mois, mais uniquement pour les titres expirant entre le 15 mars 2020 et le 15 juin 2020, provoquant incompréhensions et peur pour l'ensemble des usagers ayant leur titre expiré au-delà de ces délais.

Évolutions des signatures de mail



Avant labellisation



Version de février 2020



Version "Marque de l'Etat" -
Juillet 2020

De plus, c'est l'ensemble des documents administratifs et réglementaires qui ont dû être adaptés à la nouvelle charte graphique de l'État, sans modèles automatiques fournis par le gouvernement. Le référent qualité a dû interpréter la nouvelle charte graphique, l'adapter au département de la Haute-Savoie, et revoir l'ensemble des documents et affichages réglementaires.

4 Malgré les difficultés, une politique qualité qui vit

4.1 Suivi global de la politique qualité

Ainsi, la « mise en pause » du suivi de certains indicateurs Quali-e-Pref entre mars 2020 et avril 2021 n'est pas pour autant le signe d'un relâchement de la politique qualité au sein de la préfecture.

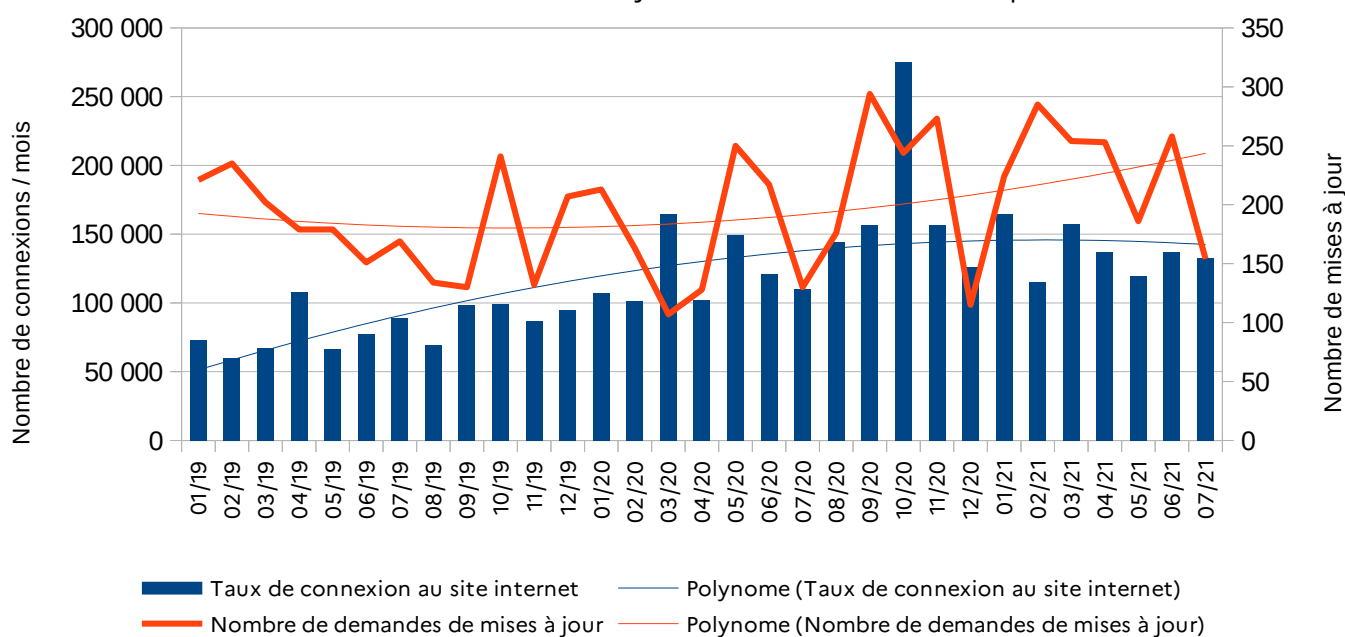
Quelques exemples :

Module 1 :

- Accueil général : malgré le COVID et les reports de formations, la quasi-totalité des agents ont été formés à l'accueil. Les informations liées à l'accueil et ses changements ont été affichés très tôt sur le site internet et aux portes de la préfecture.
- Accueil physique : le contrôle du travail des agents d'entretien a été renforcé, la salle d'isolation a été dotée du panneau d'occupation.
- Téléphonie : le standard a continué à répondre à tous les appels (moins de 0,2 % d'appels perdus sur l'année 2020), le SVI a immédiatement été mis à jour durant les périodes COVID et le suivi des appels perdus a été maintenu. Une formation des nouvelles agentes au standard est mise en œuvre, en interne, via un tutorat.
- Site internet : une rubrique « Donnez-nous votre avis sur notre site » a été mise en ligne, l'accueil au Point d'Accueil Numérique a repris dès le 11 mai 2020, jour du déconfinement (à noter que dans la région, le département de la Haute-Savoie a fait figure de « bon élève » en ré-ouvrant l'ensemble de ses accueils public au plus tôt³. Par ailleurs, l'ensemble des erreurs sur le site internet relevée par l'auditeur ont été corrigées.
- Courriers et courriels : les réponses-type ont été utilisées et mises à jour régulièrement pour répondre au mieux aux demandes des usagers (ex. au Bureau de l'Accueil et du Séjour des Etrangers).
- Réseaux sociaux : le taux d'engagement sur le réseau Twitter a considérablement augmenté, notamment grâce à une amélioration de la qualité des Tweets (vidéos par ex.) Un compte Instagram a été créé durant l'été 2021.
- Mise à jour du site internet dans un délai de -3 jours : 100 % d'efficacité depuis la labellisation.

3 11 mai 2020 pour l'accueil général et 15 juin 2021 pour l'accueil étranger

Evolution entre le nombre de mises à jour du site internet et sa fréquentation



Module 7

- La CIP « COVID » a été activée très régulièrement durant l'année 2020 et en 2021, sur des horaires élargis (weekend compris), mobilisant une grande partie des agents de la préfecture. Aucun évènement majeur n'a nécessité une ouverture de la CIP 24h/24.
- Un exercice « épisode neigeux PIRA » a été réalisé le 12 octobre 2020 avec activation de la CIP, qui s'est réunie en moins d'une heure.

Pilotage de la politique qualité

- Les fiches de poste contiennent toujours les exigences Qual-e-Pref
- L'historique des modifications documentaire a été tenu
- Le plan de formation annuel a été établi, en prenant en compte les besoins en formation, notamment concernant l'accueil des usagers.
- La Croix Rouge fait désormais partie du CLU

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 la satisfaction des usagers « physiques » (s'étant déplacés en préfecture).

L'enquête de fin 2020, qui devait suivre d'un an celle d'octobre 2019, a été repoussée au premier semestre 2021, eu égard aux contraintes sanitaires et d'accueil, qui n'auraient pas permis d'avoir une rigueur scientifique à la hauteur des attentes (risques de couvre-feu anticipé, de confinement).

L'enquête s'est déroulée sur 2 semaines, du 19 au 30 avril 2021. Les réponses proviennent à 85 % de réponses à nos courriels d'enquête (basés sur les adresses courriel renseignées lors des prises de rendez-vous), le reste sous format papier (QR Code distribué par les agents aux usagers et enquête papier pour les usagers du Point d'Accueil Numérique).

Un taux global de satisfaction de 93 % est observé par près de 178 répondants.

La qualité de l'accueil téléphonique, du Point Numérique, l'emploi de termes simples, la courtoisie des agents sont plébiscités (plus de 92 % de satisfaction sur ces questions) par les usagers.

En 18 mois, malgré le COVID et les mesures de distanciation physique, les rendez-vous davantage encadrés et les absences d'agents dans certains services d'accueil au public (PAN, Étrangers), on note une amélioration des taux de satisfaction dans tous les items.

On note ainsi des évolutions particulièrement positives comme :

- délais d'attente (dont celui pour obtenir un rendez-vous) : le taux d'insatisfaction passe de 31 % à 18 %
- l'orientation vers le bon service passe de 89 % de satisfaction à 94 %
- du fait de l'espacement entre les usagers à l'accueil « étrangers », la confidentialité n'est plus le point noir de l'enquête de satisfaction.
- l'appréciation globale de l'accueil à la préfecture passe de 85 % à 93 %, soit une hausse de +8pts.

		Satisfait et très satisfait 2021	Satisfait et très satisfait 2019
Agents	Courtoisie et politesse	94%	88%
	Disponibilité	91%	84%
	simplicité des termes employés	94%	90%
Délais	délais d'attente (dont prise de rdv)	82%	69%
Horaires	horaires d'ouverture	85%	76%
Locaux	Confidentialité	83%	79%
	Equipements mis à disposition	86%	85%
	propreté et confort	91%	90%
Services	Orientation vers le bon service	95%	89%
	Signalétique	92%	88%
Total	Globalement	93%	85%

Les points à améliorer, précisés par les usagers sont relatifs à :

- des difficultés de prise de rendez-vous (6%)
- des problèmes d'accessibilité PMR (exiguité) et/ou distanciation physique COVID (2%)
- des lenteurs de traitement des dossiers (1,7%)

L'ensemble des autres remarques sont mineures (moins de 2 remarques par thématique).

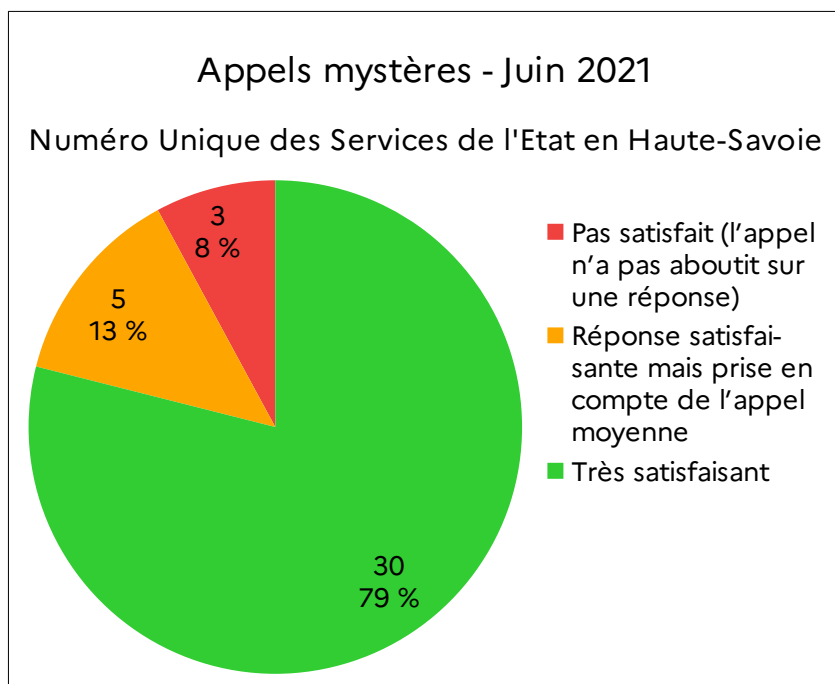
NB : Un compte-rendu détaillé de l'enquête de satisfaction est disponible sur l'intranet.

4.3 Enquête mystère téléphonique

Une enquête-mystère téléphonique a été réalisée au mois de mai-juin 2021 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie, par les référentes Qualité des préfectures de la Savoie et de l'Isère.

Les retours sont très positifs :

- 100 % de décrochage d'appels
- La formule d'appel et la courtoisie sont au rendez-vous à chaque appel
- 3 appels n'ont pas donné satisfaction (absence d'un agent pour répondre, mise en attente puis l'appel raccroche ou encore dépôt d'un message sur le répondeur d'un service, sans être rappelé)
- 5 appels sur 38 ne semblent pas avoir fait l'objet d'une prise de congé à la fin de l'appel.
- Le SVI et son architecture n'ont recueilli aucune critique de la part des enquêteurs des deux préfectures.



4.4 Des actions correctives qui améliorent la qualité de service rendu

Plusieurs actions correctives, liées au rapport d'audit externe, ont été mises en œuvre par les services, bien que le COPIL n'ait pas été réuni depuis la labellisation de décembre 2019 :

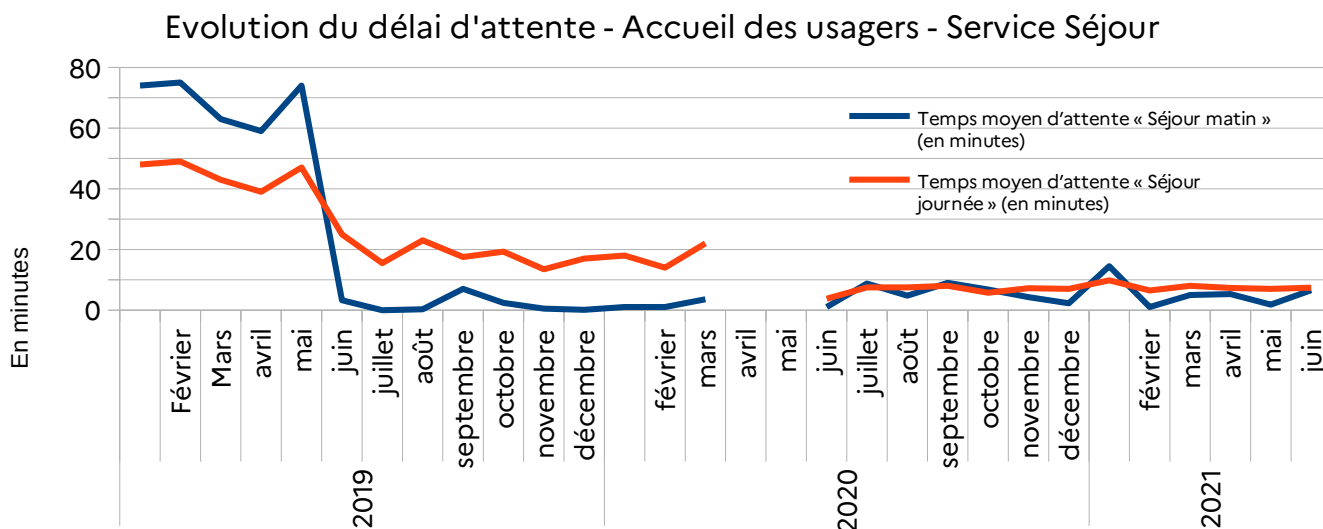
- Suite aux périodes de forte affluence, amélioration des conditions d'accueil
- Correction des liens internet défaillants
- Un choix dédié "nous signaler une erreur sur notre site" a été mis en place
- Un exercice inopiné de convocation de la CIP a eu lieu ainsi qu'une formation des volontaires CIP (octobre 2020)
- Mise à jour des conventions avec France Bleu Pays de Savoie

Par ailleurs, les mesures mises en œuvre à cause du COVID 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 aux agents réguliers.

Enfin, les mesures d'amélioration des procédures de titres de séjour étrangers, lancées à l'automne 2019 – mais vraiment efficaces depuis juin 2020 – ont vu les délais de traitement des demandes des titres de séjour fortement chuter. Couplées à des facilités de prise de rendez-vous (créneau ouvert à 8h le lundi matin, permettant aux associations de venir en aide aux étrangers, travail sur les doublons pour libérer des rendez-vous et imposition du numéro AGRDREF 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.

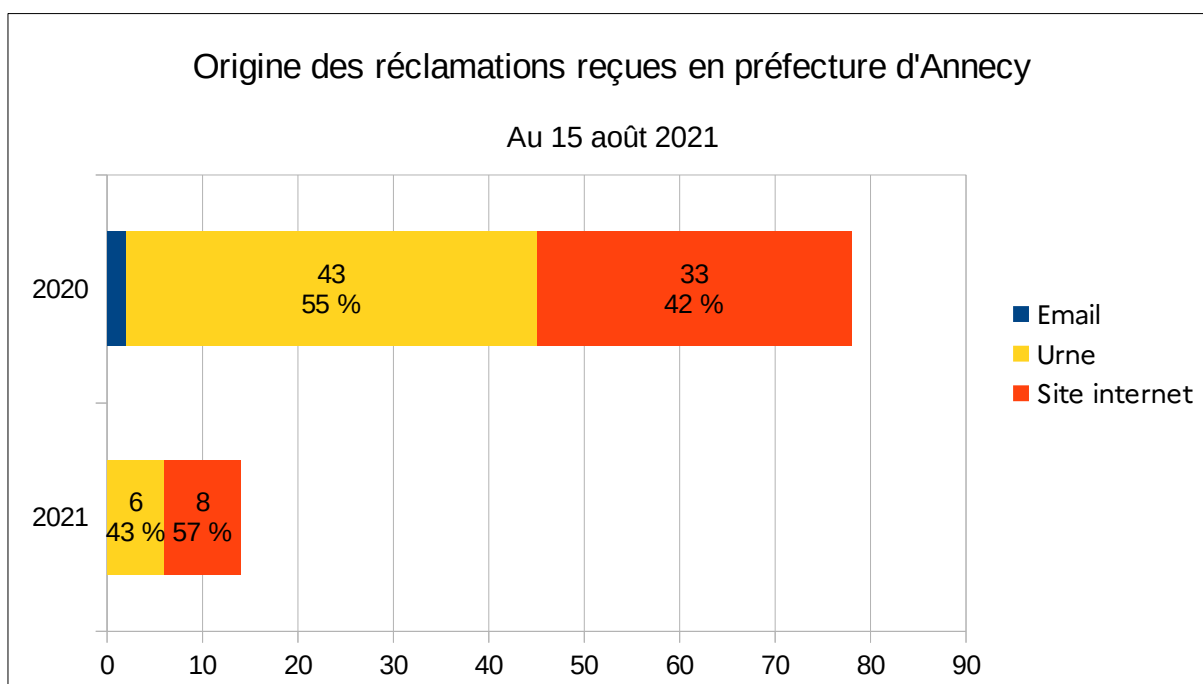
En effet, les délais d'attente, comme le démontre le graphique ci-dessous ont fortement chuté : meilleure efficacité des rendez-vous, optimisation et ajustement des plages de rendez-vous... ce qui a été apprécié par les usagers (aucune réclamation sur les délais d'attente une fois arrivé en préfecture, et une satisfaction record en ce qui concerne les délais d'attente lors de l'enquête de satisfaction).



4.5 Bilan des réclamations

L'amélioration du service rendu aux usagers, perçue dans l'enquête de satisfaction, s'observe enfin avec la chute des réclamations reçues en préfecture, qui sont passées, de 105 en 2019 à 76 en 2020 et 11 seulement au 1^{er} semestre 2021 (graphique précédent)

Sur l'année 2020, c'est majoritairement des réclamations issues des urnes qui ont été déposées (délai de réponse de 10 jours), quand le début d'année 2021 tend à montrer une très légère avance des réclamations en ligne (5 jours de délai) par rapport aux réclamations « papier ».



Parmi les réclamations reçues entre juin 2019 et août 2021, une immense partie relevait de difficultés pour la prise de rendez-vous (135 réclamations sur 186, soit 72 % des réclamations).

Ces alertes ont poussé le bureau de l'accueil et du séjour des étrangers à mettre en place des mesures correctives pour réduire l'insatisfaction (voir page 6) dont :

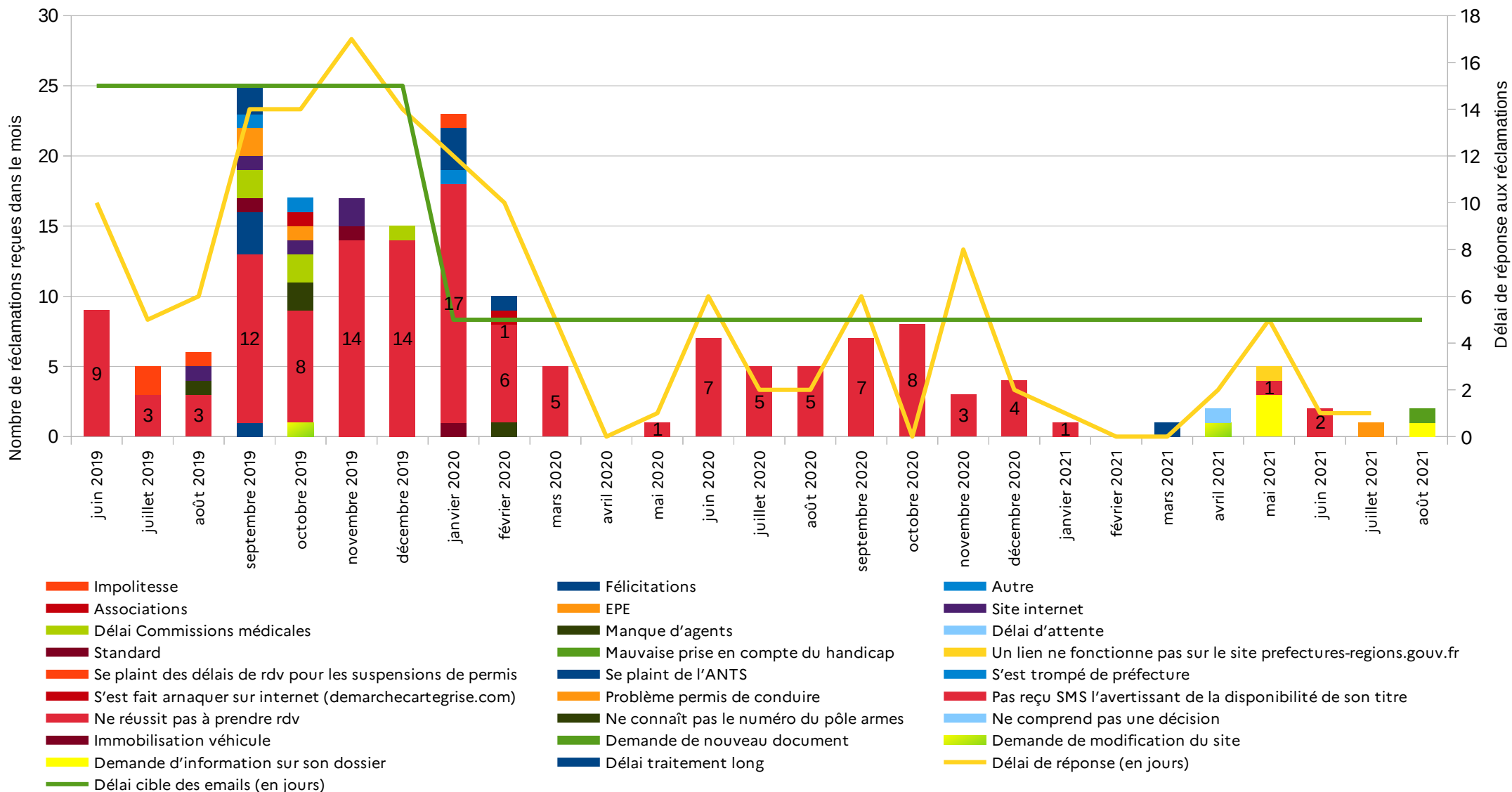
- l'ouverture des plannings de rendez-vous à 8h plutôt que minuit
- la recherche de doublons pour libérer des plages de rendez-vous au fil de l'eau
- Implémentation du numéro AGDREF pour limiter les doublons de rendez-vous
- amélioration du contenu du mail de confirmation du rendez-vous...

En Avril 2021, une réclamation a été inscrite au Plan d'Actions (action n°125) et a ainsi été mise en œuvre (changement d'une phrase sur le site internet).

Objet des réclamations reçues en préfecture

Années 2019-2021

Au 15 août 2021



4.6 Un suivi mensuel des appels perdus

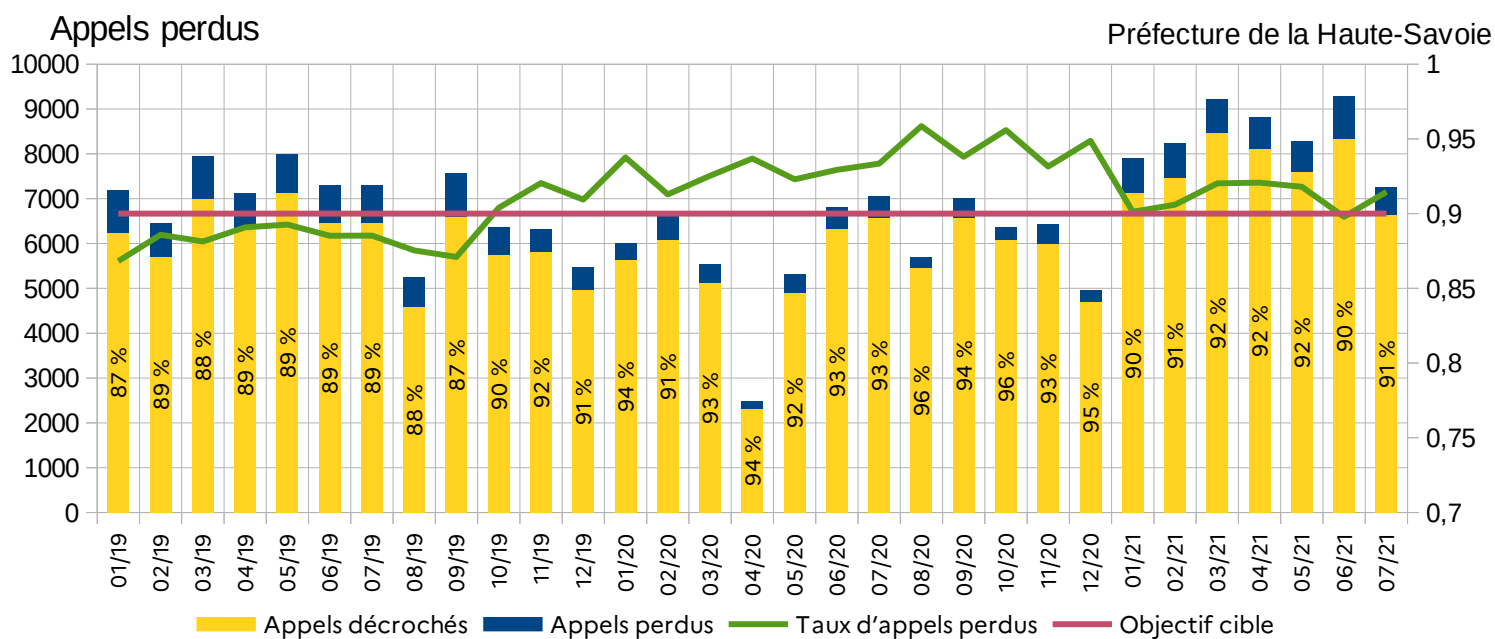
Depuis plusieurs années, la préfecture de la Haute-Savoie suit les appels perdus des agents, afin d'assurer à l'usager une qualité d'accueil téléphonique.

Même si les agents ne sont pas en mesure de décrocher (absence momentanée ou déjà en ligne, notamment lors des permanences téléphoniques), un œil attentif est porté à la qualité de l'accueil : mise en place d'un répondeur avec informations utiles (horaires où l'agent est disponible, adresse mail générique pour le contacter, dates d'absences,...). De cette façon, des notes aux agents, rappels aux chefs de services concernés par des chiffres décevants sont organisés de façon régulière.

Des chevalets rappelant l'ensemble des manipulations utiles pour paramétrer son téléphone ont été distribués aux agents de la préfecture dès la fin 2019.

Ainsi, c'est un résultat supérieur à l'objectif du taux d'appels décrochés qui s'observe depuis désormais 2 ans au sein de la préfecture de la Haute-Savoie.

L'arrivée d'un nombre important de nouveaux collègues, n'ayant pas tous le réflexe répondeur téléphonique (absence de secrétariat de service en préfecture), issus d'autres ministères, au sein du Secrétariat Général Commun Départemental (1er janvier 2021), a eu un impact sur les taux d'appels perdus, couplé avec la hausse des appels liés à la reprise post COVID.



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
ACCUEIL ET SECRÉTARIAT	Accueil physique et/ou téléphonique	SGAR ou BRF ou local	8	Au fil de l'eau par le SGAR ou BRF Local : avant fin de l'année 2021
RESSOURCES HUMAINES	Nouveaux arrivants	Préfecture/SGCD (directeurs / e-learning 3 modules obligatoires FOR-MI)		Fin septembre 2021
RESSOURCES HUMAINES	Nouveaux arrivants	Préfecture/SGCD (directeurs / e-learning 3 modules obligatoires FOR-MI)		Novembre 2021
SÉCURITÉ INTÉRIEURE ET GESTION DE CRISES	Cellule d'information au public	SDIS	1/3 des agents volontaires pour découvrir la cellule de crise du SDIS (gestion des personnes au téléphone : stress, agressivité, ...) et/ou 1/3 des agents volontaires pour découvrir la caserne.	Fin novembre 2021
		ou 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 (3- 4 agents)	Avant la fin de l'année 2021

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 » soit 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) ; « À l'intérieur de l'administration » (présentation de l'environnement professionnel, du ministère de l'intérieur) ; « Vivre ensemble la diversité » (lutte contre les discriminations et les stéréotypes, promotion de l'égalité/diversité).

Presque tous les volontaires de la CIP présents à la préfecture (hors congés maladie ou autres absences) ont pu suivre la formation complète réalisée en septembre/octobre 2020.

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 externe sont au nombre de quatre :

- « *Proposer un relevé de décision à l'issue de COPIL* » : cela sera fait lors du Copil du 30/08/2021
- « *Etablir un plan de formation annuel précisant la planification prévisionnelle des actions de formation (quelle formation, quels agents, quelle date prévisionnelle) et mesurer périodiquement son taux de réalisation* » : en cours, bien qu'il soit confronté à des difficultés RH (personnel qui a absorbé l'ensemble des agents des DDI et de la préfecture, avec la création du SGCD)
- « *Encourager la participation des collaborateurs dans l'amélioration continue de la démarche qualité en mettant en œuvre des réunions d'échanges avec les correspondants qualité des différents services* » : les conditions d'exercice des missions ont été particulièrement compliquées depuis mars 2020, couplées par un manque de moyens humains liées à un changement de position du référent qualité.
- « *Associer les futures Maison France Services au comité local des usagers* » : les MS ont été conviées au CLU du 06/09/2021

Les autres points « critiques » sont :

- le suivi des délais de réponse aux courriels : faute d'un logiciel adéquat, la mission est chronophage et se fait au détriment d'une autre tâche, plus « utile » pour l'utilisateur
- la télévision du BCAR : la chargée de communication de la préfecture a trouvé le moyen de diffuser des clips sur le téléviseur.

5.3 Améliorations à venir jusqu'à l'audit 2022

Plusieurs objectifs sont fixés pour les 18 prochains mois :

- Harmoniser 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
- Mettre en place une enquête de satisfaction du standard, « à chaud » (rappel de l'utilisateur juste après son appel).
- Préciser sur le SVI et le site internet que l'ensemble des appels entrants sont soumis à un enregistrement automatique ;

6 Résultats des indicateurs qualité (2020 et 2021)

Préfecture de la Haute-Savoie

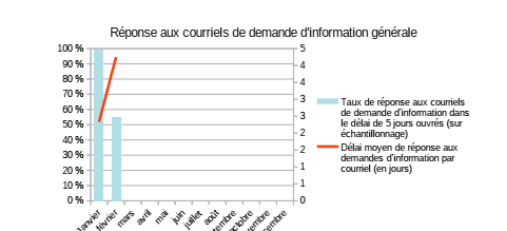
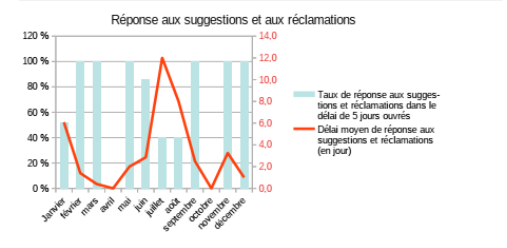
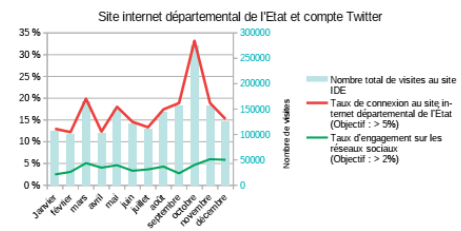
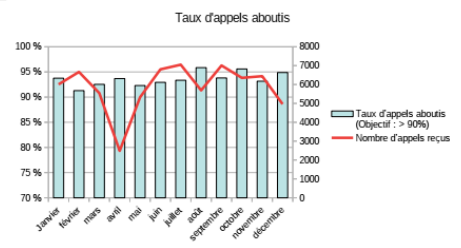
Tableau de bord Qualité

Année 2020

Domaine	Module	Engagement	Indicateur	Libellé	Janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Résultats 2020	Objectif 2020			
Accueil téléphonique	1	10	IQ 01	Taux d'appels aboutis général	93,76 %	91,28 %	92,53 %	93,68 %	92,30 %	92,93 %	93,35 %	95,85 %	93,81 %	95,59 %	93,15 %	94,88 %	93,56 %	> 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%			
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	12,98 %	12,21 %	19,88 %	12,34 %	18,04 %	14,57 %	13,32 %	17,44 %	18,88 %	33,20 %	18,91 %	15,22 %	17,25 %	> 5%			
		19	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	12,98 %	3,07 %	5,09 %	4,04 %	4,61 %	3,33 %	3,65 %	4,29 %	2,74 %	4,69 %	5,99 %	5,85 %	4,16 %	> 2%			
		19	IQ 05 01	Nombre de connexions par mois sur Twitter (= Nombre d'impression sur l'ensemble des publications)	292 247	312 284	561 346	416 094	468 130	239 453	424 997	434 357	421 558	420 927	245 459	254 704	4 491 556	/			
Suggestions / Réclamations	1	3	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés	52,17 %	100,00 %	100,00 %	cas de réclamation		100,00 %	85,71 %	40,00 %	40,00 %	100,00 %	cas de réclamation		100,00 %	100,00 %	75,00 %	> 80%	
		3	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	6	1	0			2	3	12	8	3			3	1	4,46	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 (sur échantillonnage)	99,14 %	55,00 %	Echantillonnage suspendu suite au confinement										78,70 %	> 80%			
		17-2	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)	2	4	non mesuré										3,22	5 jours			
		17-1	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	Pas de données																
Point numérique	1	15	IQ 11	Nombre d'utilisateurs au point numérique	298	237	103	0	67	134	166	224	202	203	204	205	2043				
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur (Module 7)	Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence et de la CIP				0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	6				
	Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information du public				sans objet																
	Délai d'information des élus en temps de crise				sans objet																
	Nombre d'exercices réalisés avec volet « communication »				1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3		

Résultats n-1 2019	Observations
92,8%	Après un début d'année largement en-dessous des attentes, le retour du 1 ^{er} confinement en juin a permis de sensibiliser à nouveau les services, l'encadrement supérieur, et réduire les appels perdus dans la plus grande partie des services.
100,0%	Peu de demandes (4 dans l'année), toutes réalisées dans les 72h.
100,0%	2310 mises à jour dans les 3 jours ouvrés sur 2310 demandées : un sans-faute.
10,0%	La mise à jour très régulière du site internet haute-savoie.gouv.fr en a fait un site de référence et fiable pour les habitants du département, notamment lors du 2 nd confinement (page « Covid » très fréquentée).
2,6%	Moins de tweets, mais plus relayés. Stratégie gagnante pour le service communication.
2743510	Augmentation logique du nombre d'impressions : plus d'abonnés sur 2020, avec un suivi plus important durant le confinement.
85,4%	Avec la réouverture de l'accueil étranger en juin, le service n'a pas été en mesure de s'occuper des réclamations dans les délais réglementaires. En effet, le service était submergé de mails liés à des reports de rdv et en manque d'effectifs pour répondre à tous ces mails.
365,8%	
76,7%	Même commentaire qu'au-dessus : suite au confinement, et l'absence de moyens de télétravail des agents, la priorité a été mise sur les réponses aux usagers, dans les meilleurs délais, sans pour autant pouvoir répondre entièrement à la demande. En conséquence, l'échantillonnage, fastidieux (la préfecture n'est toujours pas dotée d'un logiciel de décompte automatique) n'a pas été reconduit depuis mars.
3,1	
Non concerné	
2824	Fermeture durable des points d'accueil numérique des sous-préfectures + effet notable du confinement et du refus de certains usagers (plutôt âgés), de venir en préfecture à la réouverture.
0	CIP activée durant les périodes de confinement.
sans objet	
0	
4	

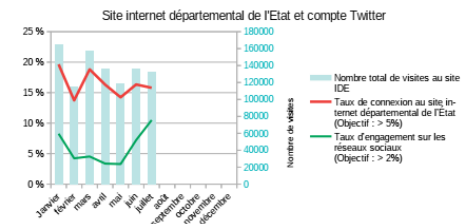
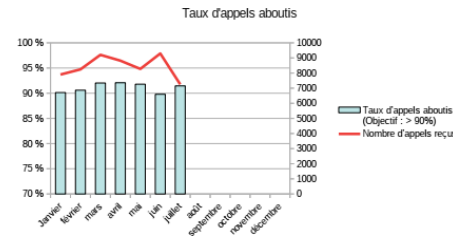
Enquête de satisfaction annuelle (réalisée en octobre)	2019	2020	Objectif 2019
Courtoisie	88 %		80 %
Disponibilité	85 %		80 %
Prise en compte des personnes à mobilité réduite	95 %		80 %
Prise en compte des personnes en difficulté	87 %		80 %
Langage compréhensible	90 %		80 %
Orientation vers le bon service	89 %		80 %
Point numérique	91 %		80 %
Signalétique	88 %		80 %
Equipements/services mis à disposition	84 %		80 %
Confort des espaces d'attente et d'accueil	90 %		80 %
Délai d'attente	69 %		80 %
Confidentialité des espaces/échanges	79 %		80 %
Accueil téléphonique	48 %		80 %
Transfert d'appels	52 %		80 %



Programme « Transparence »	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Mise à disposition des CNI / passeport (Périmètre CERT)	14	Non évalué	8	6
Certificat d'immatriculation des véhicules (Périmètre CERT)	5		6	5
Permis de conduire (Périmètre CERT)	23		16	19

Domaine	Module	Engagement	Indicateur	Libellé	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Résultats 2021	Objectif 2020	Résultats n-1 2020	Observations			
Accueil téléphonique	1	10	IQ 01	Taux d'appels aboutis général	90,13 %	90,60 %	92,03 %	92,07 %	91,79 %	89,79 %	91,45 %							91,12 %	> 90%	93,56 %			
		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 %								90,00 %	100%	100,00 %		
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%	100,00 %			
		11	IQ 04	Taux de connexion au site internet départemental de l'Etat	19,64 %	13,74 %	18,82 %	16,32 %	14,24 %	16,34 %	15,79 %								16,41 %	> 5%	17,25 %		
		19	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	8,26 %	4,23 %	4,53 %	3,37 %	3,29 %	7,21 %	10,50 %								5,93 %	> 2%	4,16 %		
		19	IQ 05 01	Nombre de connexions par mois sur Twitter (le Nombre d'impression sur l'ensemble des publications)	314 495	172 378	420 454	250 574	195 996	244 600	218 818								1 817 315	/	4 491 556		
Suggestions / Réclamations	1	3	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés	100,00 %	#DIV/0 !	0,00 %	100,00 %	100,00 %	50,00 %	50,00 %	92,31 %						84,62 %	> 80%	75,00 %			
		3	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	1		17	2	2,2	3,5	18,0	1,6						3,73	5 jours	4,46			
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 (sur échantillonnage)	annulé (COVID)				100,00 %	-	100,00 %	100,00 %						100,00 %	> 80%	78,70 %			
		17-2	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)	annulé (COVID)				0,67	0	0,5	1,67						0,71	5 jours	3,22			
		17-1	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	annulé (COVID)				Pas de demande										15 jours	XX			
Point numérique	1	15	IQ 11	Nombre d'usagers au point numérique	254	304	229	310	320	330	0									2043			
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur (Module 7)				Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence	1	0	0	0	1	0	0							0		6			
				Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information du public	100,00 %	-	-	-	100,00 %	-	100,00 %									100%		sans objet	
				Délai d'information des élus en temps de crise	0	0	0	0	0	0	0									0		0	
				Nombre d'exercices réalisés avec volet « communication »	0	0	0	0	0	1	0									1		3	

Enquête de satisfaction annuelle (réalisée en octobre)		2019	2021	Objectif 2021
Taux de satisfaction des usagers (Très satisfait + Satisfait)	Courtoisie	88 %	94 %	80 %
	Disponibilité	85 %	91 %	80 %
	Langage compréhensible	90 %	94 %	80 %
	Orientation vers le bon service	89 %	95 %	80 %
	Point numérique	91 %	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/échanges	79 %	83 %	80 %
	Accueil téléphonique	48 %	92 %	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 (Périmètre CERT)	8	12		
	Certificat d'immatriculation des véhicules (Périmètre CERT)	4	4		
	Permis de conduire (Périmètre CERT)	19	32		

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 :

Avril 2021 : Enquête de satisfaction

Mai-Juin 2021 : Enquête mystère téléphonique

Juillet 2021 : Autoévaluation des services

Septembre 2021 : Audit de suivi

2022 :

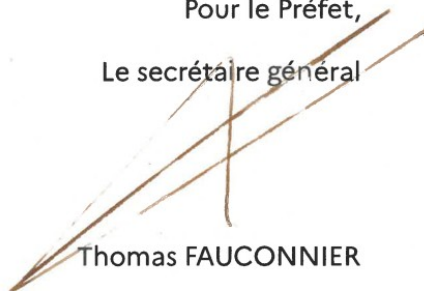
Décembre 2022-Février 2023 : Audit de renouvellement

Ce bilan annuel fait l'objet d'une présentation et d'une validation par le COPIL du 30-08-2021.

Il sera ensuite présenté au Comité Technique de la Préfecture de la Savoie et 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.

Pour le Préfet,
Le secrétaire général



Thomas FAUCONNIER

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	Aurore Duchamp	Relation générale avec les usagers
DCI BASE	Eric Canizares	Noellie Lacoste	Relation générale avec les usagers
DCI BAE (Asile)	Amandine Cir	Amandine Cir	Relation générale avec les usagers
DRCL Tous bureaux	Jean-Pierre Duran	Jean-Pierre Duran	Relation générale avec les usagers
CABINET BRCE	Nicolas Gaillard	Amandine Thuault	Relation générale avec les usagers Site internet Réseaux sociaux Communication d'urgence
CABINET BSI	<i>En attente</i>	Laurence FAURE	Relation générale avec les usagers
CABINET SIDPC	Mélanie FATMI	Floriane Macian	Relation générale avec les usagers Communication d'urgence



**PRÉFET
DE LA HAUTE-SAVOIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

Enquête réalisée du
19 au 30 avril 2021 - 178 réponses

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas satisfait

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

92% des sondés sont satisfaits par l'accueil téléphonique proposé.

UNE PRÉFECTURE ACCESSIBLE

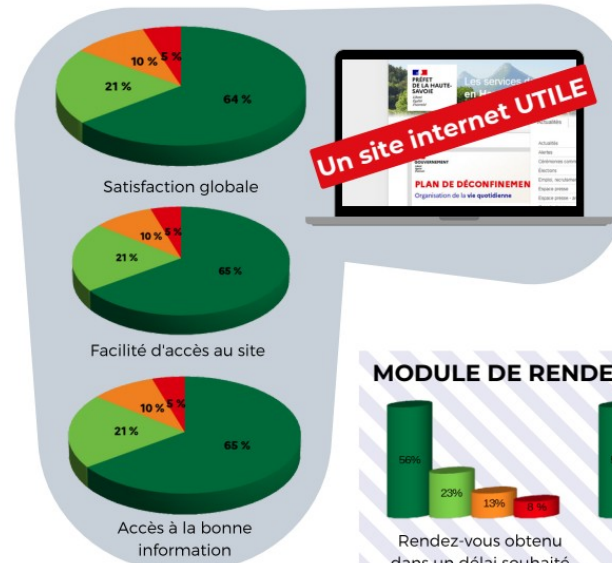
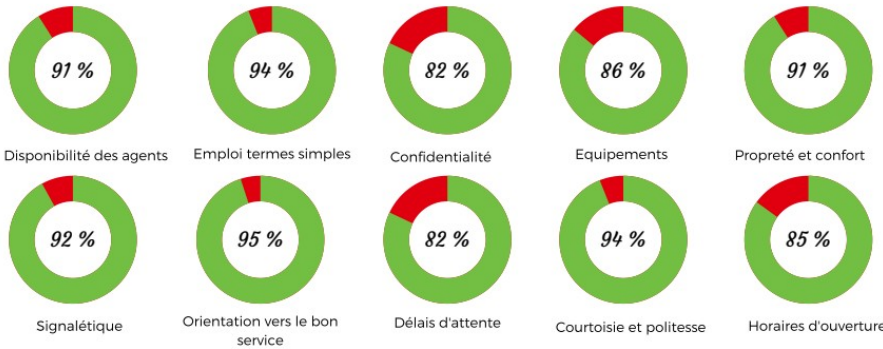
95% des sondés estiment que la préfecture est accessible facilement.

DES AGENTS À VOTRE ÉCOUTE

94% des sondés apprécient la courtoisie, la politesse et les informations données par les agents.

UN POINT NUMÉRIQUE EFFICACE

100% des sondés sont satisfaits de l'aide au Point d'Accueil Numérique.



Pistes d'amélioration

- les horaires d'ouverture
- la confidentialité au service des étrangers
- les délais d'attente et de rendez-vous
- visibilité du compte Twitter

Réalisé sur Canva - Mai 2021

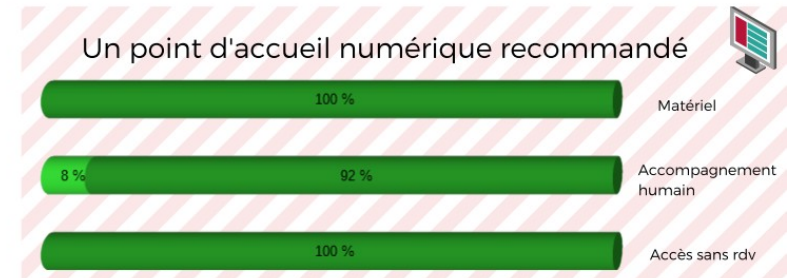
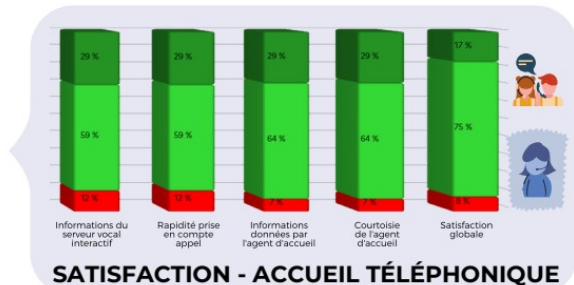


MODULE DE RENDEZ-VOUS



3%

C'est le nombre de sondés qui déclarent connaître le compte Twitter @Prefet74



Evolution des résultats des enquêtes de satisfaction (2019-2021)

Préfecture de la Haute-Savoie

