



**PRÉFET  
DE LA HAUTE-SAVOIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général commun  
départemental**

**Direction**

Pôle d'appui au pilotage

Référent Qualité

Suivi par : caroline lappas-saborit

Ref : Qualite/Qual-e-pref/Pilotage/CLU

Annecy, le 14 décembre 2023

**Compte-rendu du Comité Local d'Amélioration Continue  
du 20 novembre 2023**

**PJ : 2**

Le comité local d'amélioration continue s'est réuni le lundi 20 novembre 2023 à 14h30, sous la présidence de M. David-Anthony Delavoët, secrétaire général de la préfecture de la Haute-Savoie.

*Étaient présents à cette réunion :*

**Représentants des usagers :**

Mme Annick REVOL (Déléguée du défenseur des droits); M. André KELLER (UDAF de la Haute-Savoie) ; M. Stéphane BADEIGTS (fédération des œuvres laïques); M. METRAL (Maison départementale des personnes handicapées) ; M. Alain BOCHET (UFC que choisir)

**Représentants de la Préfecture et du SGCD :**

M. David-Anthony DELAVOËT, secrétaire général ; Mme Nathalie BRAT, directrice du secrétariat général commun départemental; M. Jean-Pierre DURAN, directeur de la DCI; Mme Jenny THEINER, cheffe du BAE; Mme Karine FERLIN, adjointe à la cheffe du bureau du BCAR; M. Pierre LAURENT directeur adjoint du SGCD en charge des SIC; Mme Jessica VITTORINI, BRCE, Webmestre; Mme Océane LAVOREL, SIC, standard; Mme Anne-Gaëlle BAILLY, secrétaire générale de la sous-préfecture de Thonon-les-Bains; Monsieur François AYMA, chargé de mission en charge de la coordination interministérielle; M. Georges PEREZ, référent qualité DDTES; Mme Caroline LAPPAS-SABORIT, référente Qualité.

Excusés : M. Martial SADDIER, président du conseil départemental de la Haute-Savoie ; Mme Animya N'TCHANDY, directrice de cabinet ; Mme CHAMPARNAUD, directrice DRCL ; Mme Lauriane MOUNIER-FARAU ( Association des maires de la Haute-Savoie) . Mme Claire PARA-DESTHOMAS, référente qualité DDT.



## Ouverture de la séance

Ouverture par M. le secrétaire général qui exprime l'attachement de M. le Préfet à la qualité des services rendus au public et à l'exemplarité du service public. Il précise que la préfecture de la Haute-Savoie a été labellisée pour la troisième fois « Qual-e-pref » en début d'année ce qui rend compte de la volonté perpétuelle d'amélioration des services préfectoraux en la matière. Dans ce contexte, il rappelle le rôle important que tient le comité local d'amélioration continue au sein du dispositif qualité de la préfecture, seule instance d'échange et de concertation permettant de recueillir l'avis des représentants des usagers sur la qualité de l'accueil et les prestations offertes par ses services.

L'ordre du jour n'appellant aucune remarque, la parole est donnée à Mme LAPPAS-SABORIT, référente qualité.

### 1/ Présentation de la démarche Qualité en 2023

Au préalable, un dossier est remis aux membres du comité comprenant :

- l'intégralité du bilan qualité 2023,
- un exemple d'affichage du dispositif «Transparence»,
- une présentation détaillée du programme « Service Public + ».

Puis, la référente qualité présente un diaporama (document joint) à l'assemblée retraçant la synthèse des démarches qualité menées en 2023 à la Préfecture, au SGCD et dans les DDI pour partie.

Ainsi, sont exposés :

- le bilan de la dernière démarche de labellisation 2023, un point d'actualité sur le plan d'actions qui en découle et un « focus » sur le référentiel du nouveau label « Quali-ATE »,
- les résultats des indicateurs clés :
  - suivi des appels perdus, des réclamations et informations générales et de la fréquentation des points d'accueil numérique (PAN),
  - synthèse des enquêtes de satisfaction et des enquêtes mystères,
- un « focus » sur le dispositif national « transparence » qui prévoit la publication et l'affichage par la préfecture des résultats des services publics en relation avec les usagers,
- un « focus » sur le programme « service public + » et l'application « je donne mon avis » qui permet aux usagers de partager leur « expérience » du service public et de soumettre des pistes d'amélioration.

Plusieurs éléments de ce diaporama sont complétés :

Tout d'abord, à l'invitation de la référente « qualité » et s'agissant des points d'accueil numérique, Madame Anne-Gaëlle BAILLY expose à l'assemblée les modalités de fonctionnement du point d'accueil numérique de la maison « France Service » de la sous-préfecture de Thonon-les Bains. Dans ce cadre, elle précise que le PAN a reçu 3263 personnes en 2022 dans le cadre d'un accompagnement numérique. Ce dernier porte principalement sur les démarches en lien avec l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (création d'espace personnel, de carte grise ou de permis de conduire), avec la caisse d'allocation familiale, avec les impôts des particuliers ou l'assurance retraite (CNAV ou CARSAT). Mme BAILLY achève son exposé en indiquant que certaines démarches ne peuvent être effectuées par l'entremise du PAN (demandes de titres pour ressortissants étrangers par exemple).

Puis, Monsieur Ayma complète ces propos en présentant aux membres du comité le maillage territorial des 21 maisons « France Service » de la Haute-Savoie. Il précise que ce dispositif, qui répond aux besoins d'accompagnement des usagers et participe à l'inclusion numérique, a vocation à être étendu à de nouvelles structures (projets en cours) sous réserve qu'elles puissent remplir les critères de qualité de service définis par le label « France Service ».

Enfin, il est évoqué le plan de communication en vigueur dans notre structure et les modifications survenues en 2023 notamment sur le site internet avec la mise en place d'une nouvelle application de prise de rendez-vous en ligne à destination des ressortissants étrangers dénommée « rendez-vous préfecture ». Cette application a pour principal objectif :

- de permettre aux services gestionnaires d'adapter en toute autonomie l'outil aux contraintes du service et d'optimiser l'activité des agents,
- de rendre les démarches plus accessibles pour les usagers,
- de lutter contre « les doublons » dans un contexte de prise abusive des rendez-vous.

### **Observations et interventions des membres du comité**

Monsieur KELLER intervient afin de confirmer la nécessité de maintenir des services publics d'accueil afin de renseigner les usagers sur leur démarches. Il ajoute qu'il accompagne régulièrement des personnes qui sont totalement démunies si elles n'ont aucun accès à une personne « physique » à même de les renseigner.

Monsieur METRAL demande si les agents d'accueil sont formés régulièrement à l'accueil de personnes en situation de Handicap notamment à la langue des signes .

Mme LAPPAS-SABORIT lui répond que des formations existent et peuvent être programmées mais qu'elles ne font jusqu'à présent pas l'objet d'un parcours de formation obligatoire et institutionnalisé.

Mme REVOL revient sur les indicateurs de performance présentés dans le cadre du programme « Transparence ». Elle précise que, dans le cadre de ses fonctions, elle intervient sur des dossiers de permis de conduire dont l'instruction s'inscrivait dans un délai de 7 mois.

Mme LAPPAS-SABORIT constate qu'effectivement les indicateurs relatifs aux permis de conduire se sont dégradés cet été du fait de dysfonctionnements techniques au sein du CERT du Raincy qui ont bloqué l'émission de plusieurs catégories de titres. Les stocks sont à ce jour en voie de résorption.

### **Conclusion**

Le référent qualité adressera le compte-rendu de cette réunion et ses annexes à chaque participant, et le publiera sur le site internet des services de l'État en Haute-Savoie. L'ordre du jour étant épuisé, le secrétaire général lève la séance en remerciant les participants.

Pour le préfet,  
le secrétaire général,

David-Anthony DELAVOËT