



SGCD – Pôle d'appui au pilotage

PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Liberté
Égalité
Fraternité

COMITE LOCAL D'AMELIORATION CONTINUE

SGCD – Pôle d'appui au pilotage

20 novembre 2023

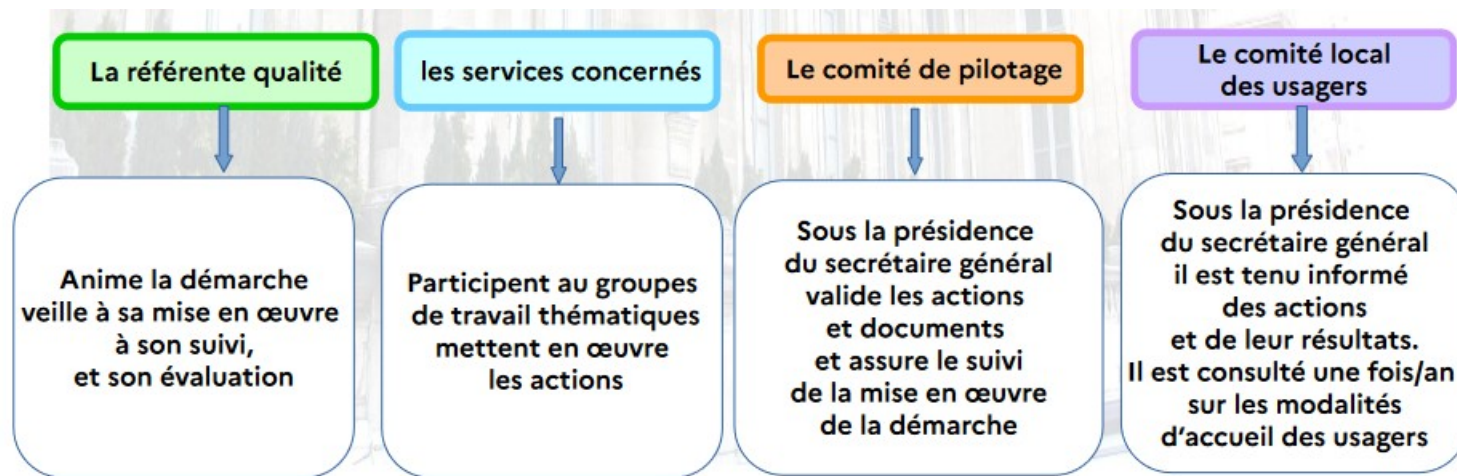
Ordre du jour :

Préambule

- 1) Une démarche qualité labellisée
- 2) Une démarche qualité qui vit au Quotidien
- 3) Focus sur les programmes « transparence » et « service public + »

Préambule

a) une démarche qualité basée sur 4 piliers :



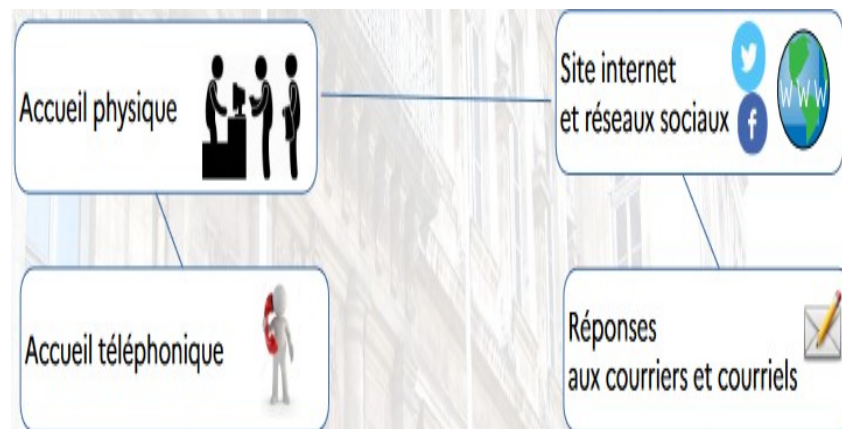
Préambule

b) les objectifs (1) et principaux axes d'étude (2) :

1) Les objectifs :

- communiquer sur la performance des préfectures et rendre les efforts entrepris perceptibles
- Permettre de garantir un niveau de qualité minimal sur l'ensemble des sites
- engager les personnels dans une démarche valorisante
- Valorisation du savoir faire
- Valorisation des métiers
- Manager par la qualité (démarche participative)
- accompagner une période de réformes
- Formaliser les procédures et garantir leur efficacité
- Donner un cadre référentiel unique adapté aux activités des préfectures

2) Les principaux axes d'études :



1) Une démarche qualité labellisée

a) la préfecture de la Haute-Savoie fait partie des **14** préfectures de France et la **seule préfecture de la région Rhône -Alpes** à avoir renouvelé son label à 3 reprises entre 2019 et 2023 .

71

Préfectures labellisées en 2022

14

Préfectures ont effectué un audit de renouvellement

13

Préfectures ayant réalisé leur audit de suivi

12

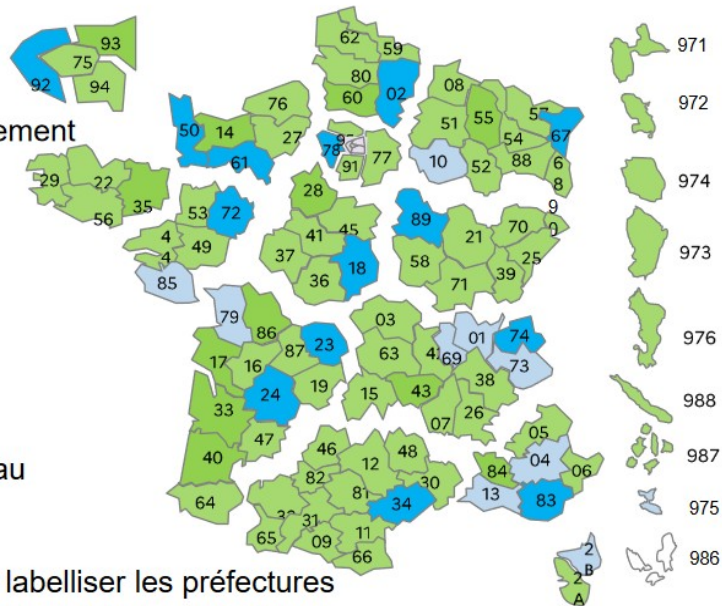
Sous-préfectures volontaires labellisées

20

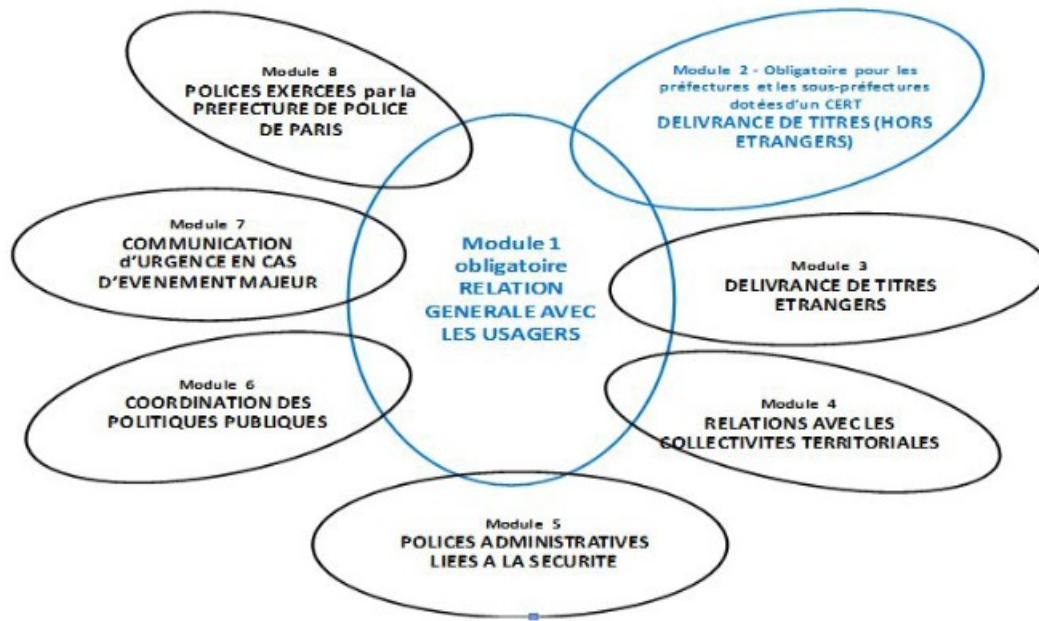
Auditeurs internes pour accompagner le réseau
(MERCİ A TOUT NOS AUDITEURS !)

20

Auditeurs externes SOCOTEC déployés pour labelliser les préfectures



- 1) Une démarche qualité labellisée
- b) Son architecture , 8 modules dont 1 obligatoire, 1 optionnel à présenter à l'auditeur externe :



1) Une démarche qualité labellisée

c) Modules présentés à l'auditeur externe :

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

Engagements sur :

- l'accueil,
- l'information numérique et une offre de services dématérialisés
- une information légale uniformisée et accessible à tous,
- la possibilité de prendre rendez-vous en ligne
- la possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé
- une présence renforcée sur les réseaux sociaux ;
- mise à disposition des téléprocédures ;
- points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches ;
- 5 ou 10 jours de réponse respectivement aux courriels et courriers



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

formalisation des procédures

fixe des délais pour la tenue de la cellule de communication d'urgence opérationnelle, la délivrance des informations aux usagers et aux élus

l'activation de la cellule d'information du public.



1) Une démarche qualité labellisée

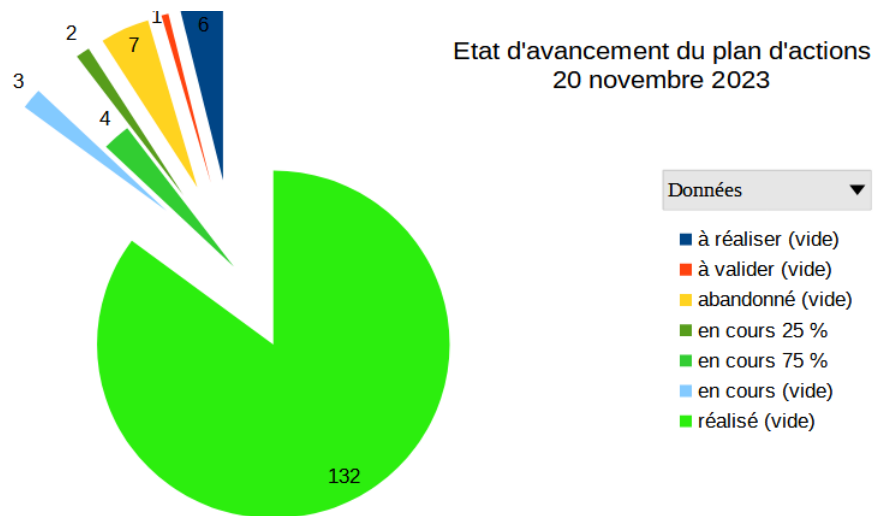
c) Nos résultats 2023 : rapports rendus par le dernier auditeur externe

Observations de l'auditeur	MODULES	POINTS SENSIBLES	PISTE DE PROGRES	POINTS FORTS
1	Module 1		Préciser la date de mise à jour des calendriers de fréquentations des lieux d'accueil	
2	Module 1			Bon niveau de connaissance du guide de l'accueil par les agents
3	Module 1	Communiquer sur les actions d'amélioration mise en place sur le site internet et sur les panneaux d'affichage		
4	Module 1		Afficher l'évolution des enquêtes de satisfaction d'une année sur l'autre	
5	Module 1		Etablir des fiches sanitaires justifiant du passage de l'entreprise de propreté responsable des espaces d'accueil	
6	Module 1			Perennisation et professionnalisation des agents d'accueil du PAN. L'organisation mise en œuvre a permis d'améliorer l'accueil sur le PAN et de réduire le nombre de refus de rendez vous
7	Module 1		Formaliser davantage les procédures de mise à jour de l'annuaire téléphonique ATE et impliquer davantage les agents des services dans la mise à jour des données	
8	Module 1			Sensibilisation régulière des agents sur le taux d'appel abouti
9	Module 1			
10	Module 7			Mise en place d'un exercice pratique en dehors des « horaires d'ouverture » (confirmant la capacité de la préfecture à respecter les engagements y compris sur des horaires décalés)
11	Module 7			Mise en œuvre d'entraînements mensuels pour les agents du SIDPC. La réalisation de ces entraînements pourra aboutir à la réalisation de rapports simples permettant d'acter du bon niveau de connaissance des procédures applicables
12	Module 7		Les retours d'expérience réalisés sur les 3 exercices de l'année 2022 sont ensuite à intégrer dans le plan d'action qualité.	
13	Pilotage		Réaliser une planification régulière des COPIL	
14	Pilotage			Bonne mise à jour de la documentation de travail (travail d'actualisation mis en œuvre pour la préparation de l'audit
15	Pilotage	Veiller à respecter les fréquences de formation pour les agents d'agents (4 ans) et assurer le suivi du dispositif		
16	Pilotage		Définir au sein des fiches de suivi les actions à mettre en œuvre en cas de compétences non acquises	
17	Pilotage	Veiller à collecter les besoins et attentes en matière de communication auprès des membres du comité local des usagers (CLU)	Veiller à diffuser le CR à l'ensemble des membres y compris les absents lors de la séance	

1) Une démarche qualité labellisée

d) Conséquences: un plan d'actions actif et proactif

155 Actions identifiées depuis 2019



Exemples concrets d'actions en cours :

- Etudier la faisabilité d'intégrer au sein du SVI les horaires des PAN
- Intégrer les actions d'amélioration identifiées par les RETEX des 3 dernières années dans le plan d'actions qualité
- Formaliser davantage les procédures de mise à jour de l'annuaire téléphonique ATE et impliquer davantage les agents des services dans la mise à jour des données
- Etablir des fiches sanitaires justifiant du passage de l'entreprise de propreté responsable des espaces d'accueil (voir marché)

(c.f p13 bilan qualité)

1) Une démarche qualité labellisée...qui évolue !

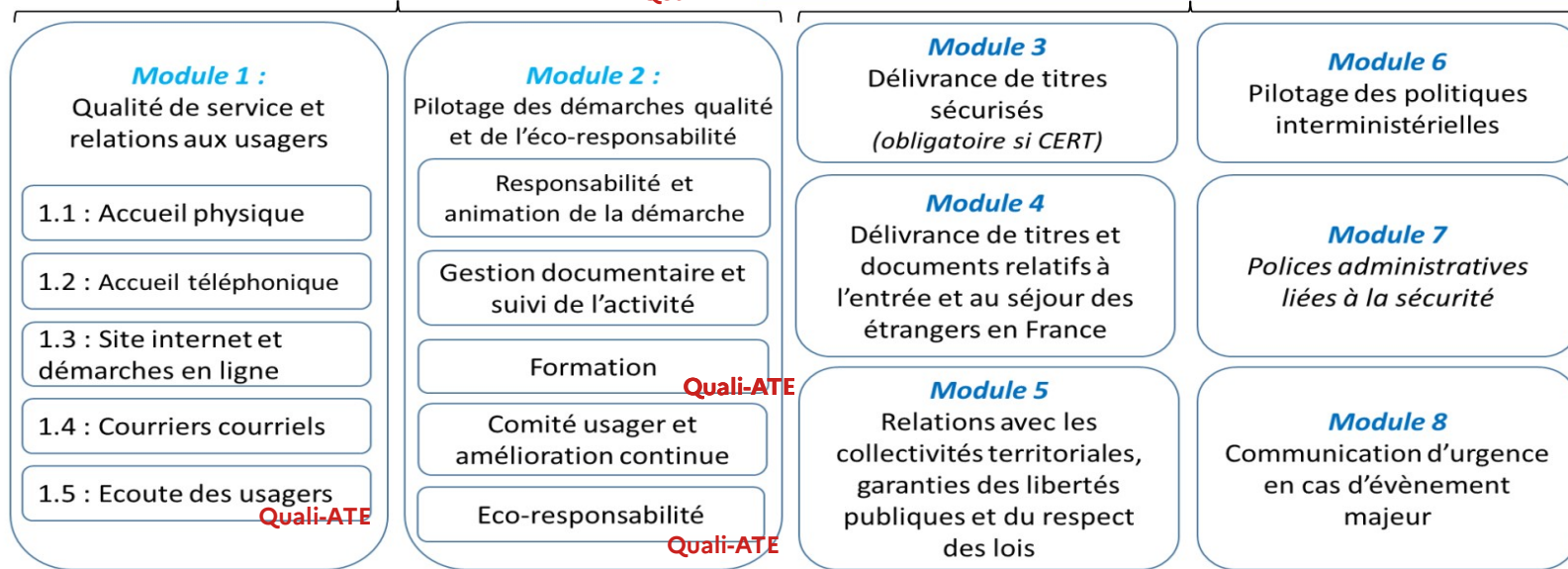
e) Rapide focus sur le nouveau référentiel « Quali-ATE »



2 modules généraux socles

Quali-ATE

Au minimum **1 module métier** en complément, pour les sous-préfectures
Au minimum **2 modules métiers** en complément, pour les préfectures et HC



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

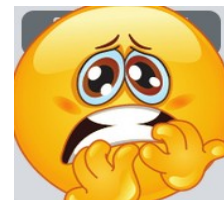
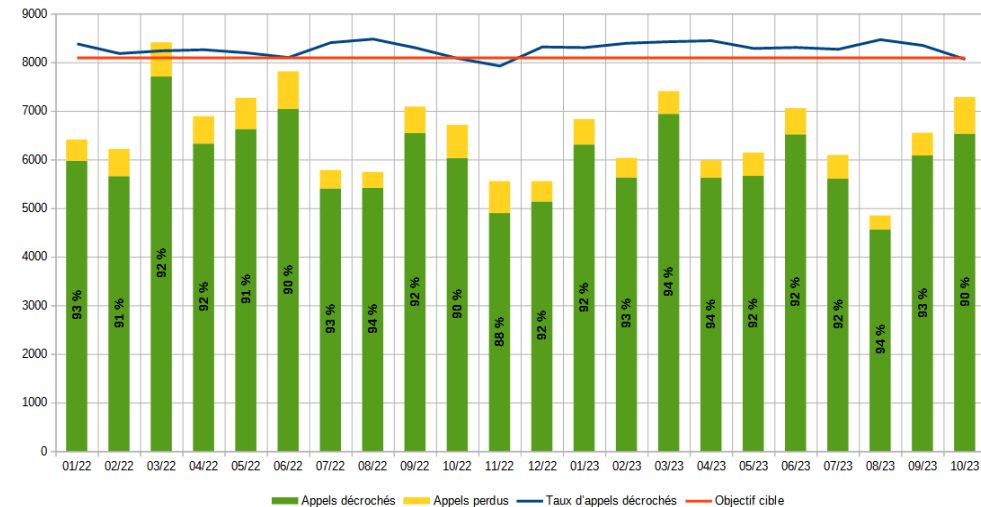
a) Au travers d'un suivi régulier d'indicateurs clés

1) Suivi mensuel des appels perdus

Chiffres clés : Cible **10 % maximum**

Résultats 2022 : **8,23 %**

Résultats provisoire 2023 : **7,25 %**



Et en cas de taux anormal ?
 Une recherche de solution en concertation avec les services et/ou un rappel des bonnes pratiques

Programmer mon téléphone en fonction de mes absences, pour limiter les appels perdus, c'est bon pour les usagers, et... mes collègues ! 😊

Cumuls possibles, et souhaités !

	Transfert vers un autre poste	Transfert vers la messagerie
Absence prévue	*21 + n° poste#	*25#
Absence momentanée ou imprévue	*22 + n° poste# (Renvoi après 4 sonneries)	*26# (Renvoi après 4 sonneries)
Déjà en ligne ou occupé-e	*23 + n° poste#	*27#

2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

a) Au travers d'un suivi régulier d'indicateurs clés

2) Suivi des réclamations reçues par messagerie

Chiffres clés : **Cible + 80 % de taux réponse**

Délai : - de 5 jours

Résultats 2022 (même période) : **82,85 % ; 3,73 jours**

Résultats provisoire 2023 : **84,71 % ; 2,43 jours**

3) Suivi des demandes d'informations générales :

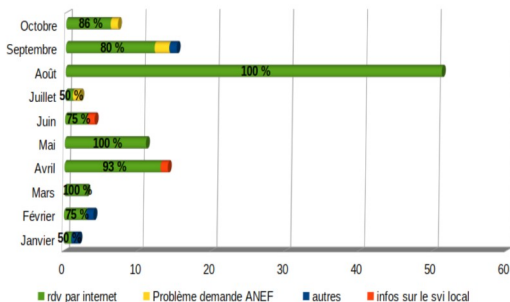
Chiffres clés : **Cible + 80 % de taux réponse**

Délai : - de 5 jours

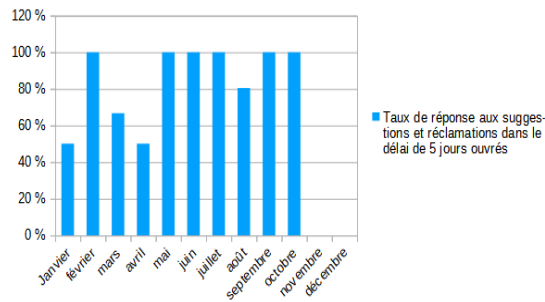
Résultats 2022 (même période) : **93,33 % ; 1,42 jours**

Résultats provisoire 2023 : **100% ; 1,26 jours**

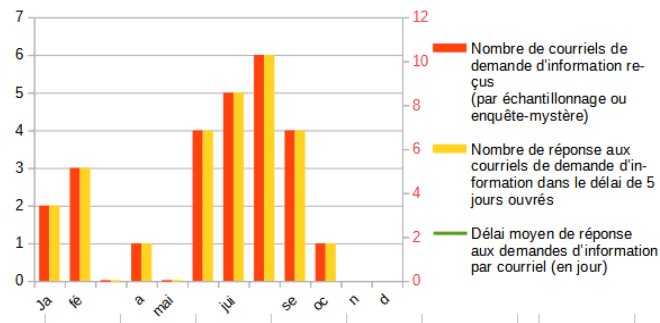
Objet des réclamations reçues en préfecture
au 31 octobre 2023



Réponse aux suggestions et aux réclamations



Réponse aux courriels de demande d'information générale



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

a) Au travers d'un suivi régulier d'indicateurs clés

4) Suivi de la fréquentation des points d'accueil numérique d'Annecy et de Thonon-les Bains (PAN) :

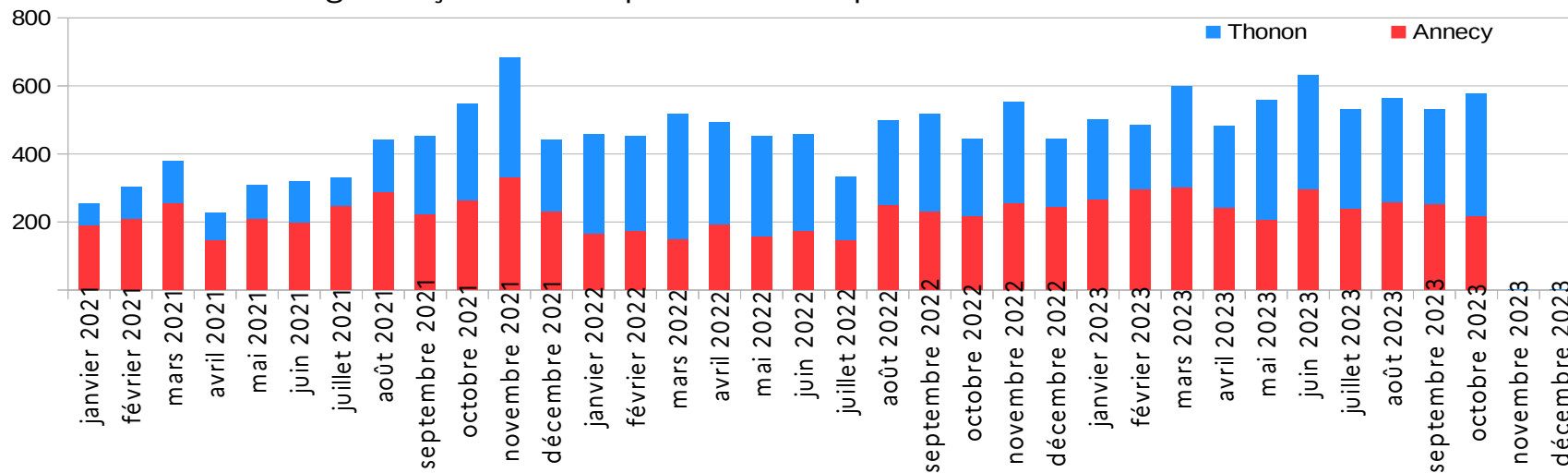
Chiffres clés :

Fréquentation 2021 : 4695 usagers

Fréquentation 2022 : 5625 usagers (+ 19,8%)

Fréquentation au 31/10/2023 : **5642** usagers

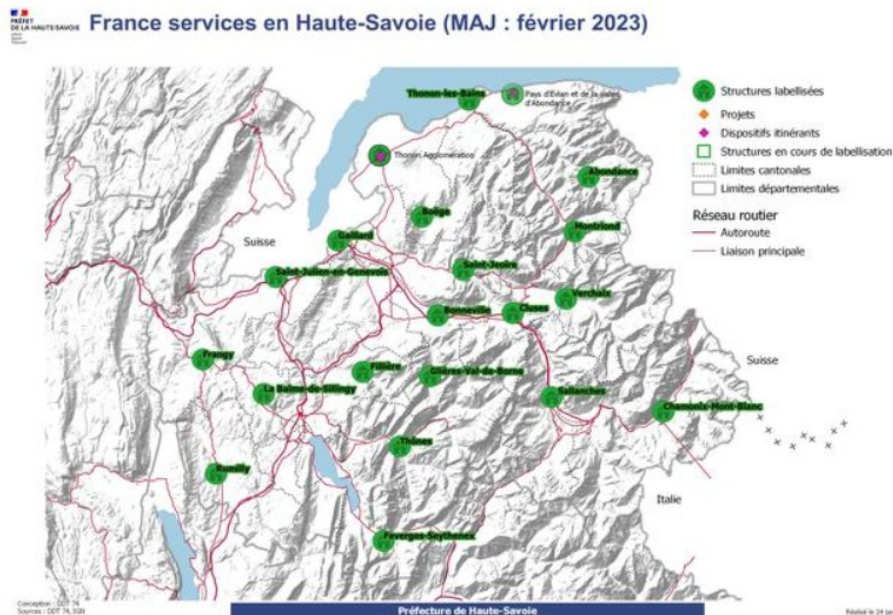
Usagers reçus dans les points numériques de la Haute-Savoie 2021-2023



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

a) Au travers d'un suivi régulier d'indicateurs clés

4 bis) Au-delà des PAN gérés par l'État, point d'information sur les « Maisons France Service » :



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

a) Au travers d'un suivi régulier d'indicateurs clés

5) Suivi des « expériences » du services public des usagers sur le dispositif « **Je donne mon avis (JDMA)** » sur **Service Public +** :

Votre pseudonyme*

Vous êtes*

Votre commune

Obtention du numéro NEPH pour repasser le code suite à une suspension

Contenu limité à 230 caractères, restant : 161

C'est pour mon fils qui a perdu tous ses points suite à des contraventions de type portable au volant. Il a passé les tests psychotechniques, la visite médicale et il a fait sa demande pour le numéro NEPH pour s'inscrire au code. Maintenant, il attend. Il doit être à 9 semaines et il a pour toute réponse, "votre demande est en cours". Son employeur a été moins patient. Je suis écœuré de voir nos services publics dans cet état.

B I |  |  |  |  |  | Format |  Source

Monsieur,

Nous avons bien pris en compte votre message et regrettons vivement les difficultés que vous rencontrez.

Les délais de traitement du centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) dont dépend notre département ont été récemment allongés suite à des dysfonctionnements techniques.

Aussi, afin de permettre la réalisation rapide de vos démarches, nous invitons votre fils à prendre contact avec nos services en précisant le caractère d'urgence de la situation (perte d'emploi) et en communiquant son identité complète (nom, prénom, date de naissance) sur la boîte fonctionnelle suivante:

ddt-stem-cer@haute-savoie.gouv.fr

Cette démarche nous permettra de prendre attache auprès du service instructeur si nous constatons après examen du dossier, le caractère anormal du délai de traitement de sa demande.

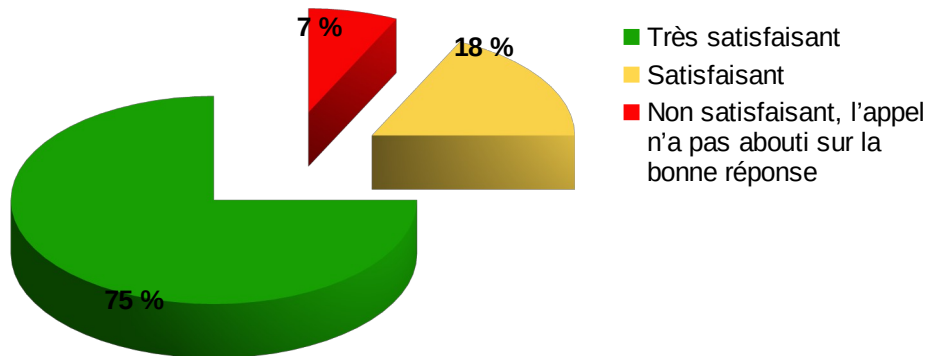
Nous vous remercions de votre alerte et nous nous mobilisons pour répondre à votre attente et améliorer notre qualité de service.

2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

1) Une **enquête « mystère »** réalisée sur le standard de février à juin 2023, en coordination avec les contrôleurs de gestion de la Savoie et de l'Isère : **93 % de résultats positifs**

Appels mystères - 2023

Numéro Unique des services de l'Etat



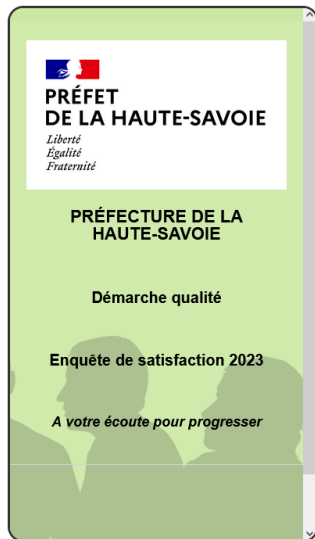
2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2) **Une enquête de satisfaction** des usagers pris en charge par les différents accueils de la préfecture .

Enquête réalisée du 6 au 13 novembre 2023 :

Echantillon : **332** personnes ; taux de réponse : **26 %** soit **86** personnes.

Mode de collecte : mailing ; QR Code .



18 questions portant sur :

- le site internet
- l'accessibilité
- Les modules de rendez-vous
- les conditions d'accueil




**PRÉFET
DE LA HAUTE-SAVOIE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**ENQUÊTE DE
SATISFACTION 2023**

Du 6 au 13 novembre 2023

Suite à votre visite dans nos services, nous vous remercions de bien vouloir répondre en ligne à un questionnaire de satisfaction sur la qualité de notre accueil, par le lien suivant :

<https://sgmap.sphinxdeclic.com/d/slay8hyh>

Vos réponses nous permettront d'améliorer notre qualité d'accueil, Les résultats seront publiés sur notre site internet et affichés dans nos halls d'accueil.

Nous vous remercions de votre participation.

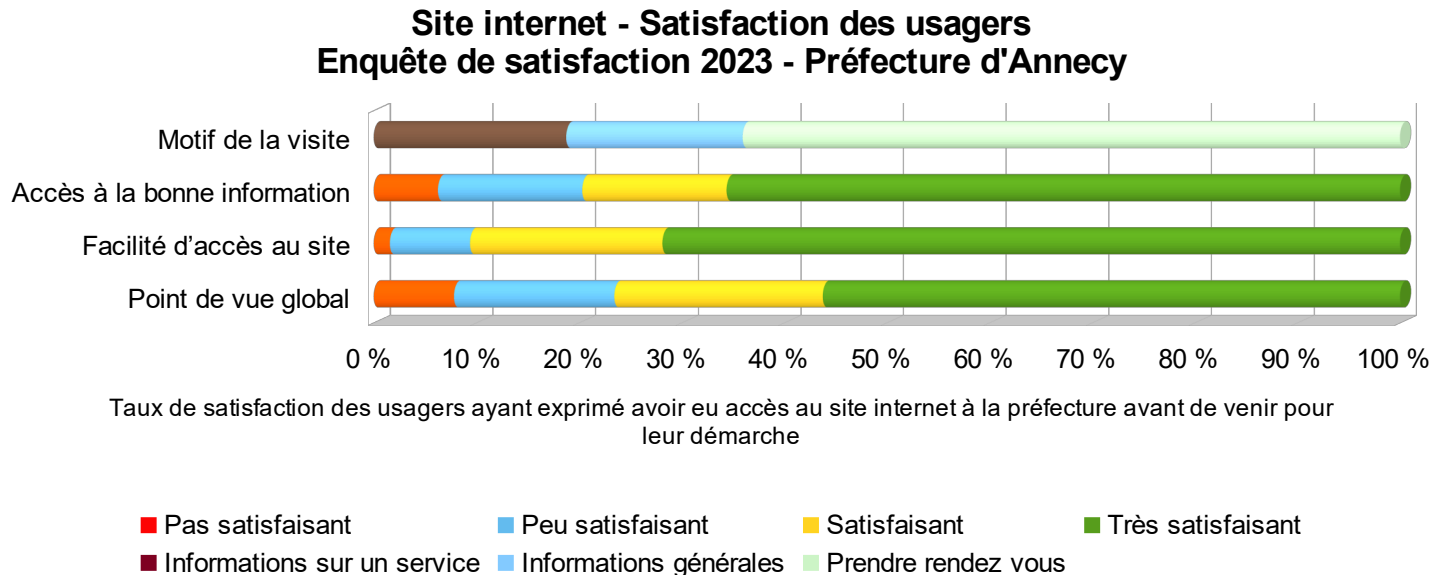
Scannez moi !



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2.1) Les **résultats de cette enquête** sont très encourageants et permettent d'identifier quelques pistes de progrès :

Sur le site internet

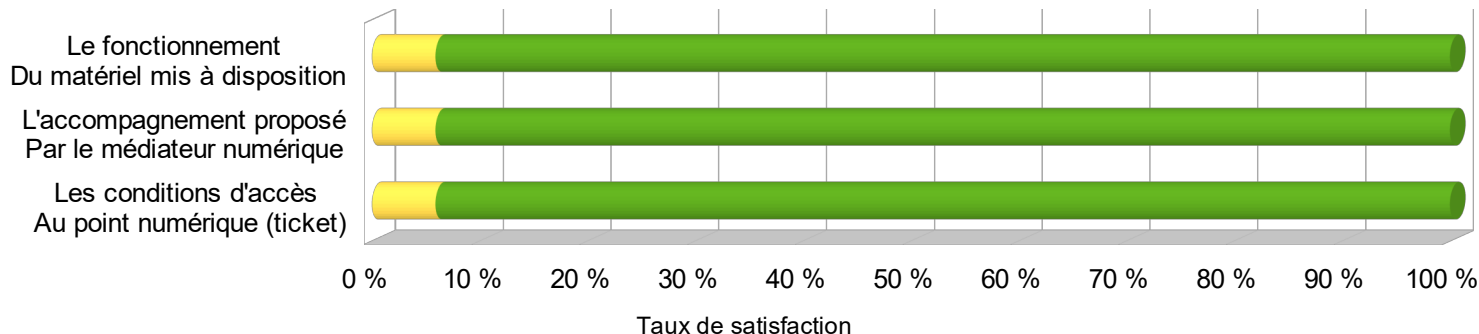


2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2.2) Les **résultats de cette enquête** sont très encourageants et permettent d'identifier quelques pistes de progrès :

Sur le site internet

Point numérique d'Anncyy - Satisfaction des usagers
Enquête de de satisfaction 2023 - Préfecture d'Anncyy



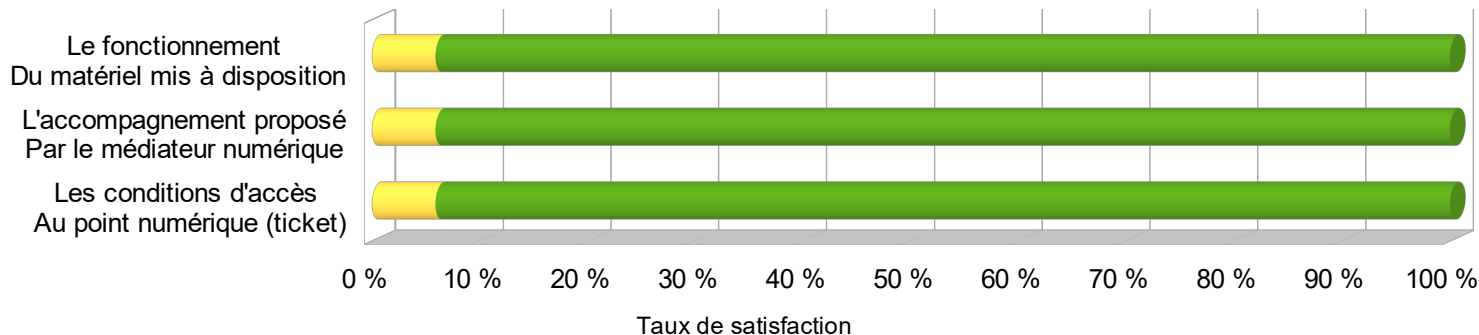
■ Pas satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2.3) Les **résultats de cette enquête** sont très encourageants et permettent d'identifier quelques pistes de progrès :

Sur le point d'accueil numérique

Point numérique d'Annecy - Satisfaction des usagers
Enquête de de satisfaction 2023 - Préfecture d'Annecy



■ Pas satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

b) Au travers d'actions ponctuelles

2.4) Les **résultats de cette enquête** sont très encourageants et permettent d'identifier quelques pistes de progrès :

Sur l'accueil des services :

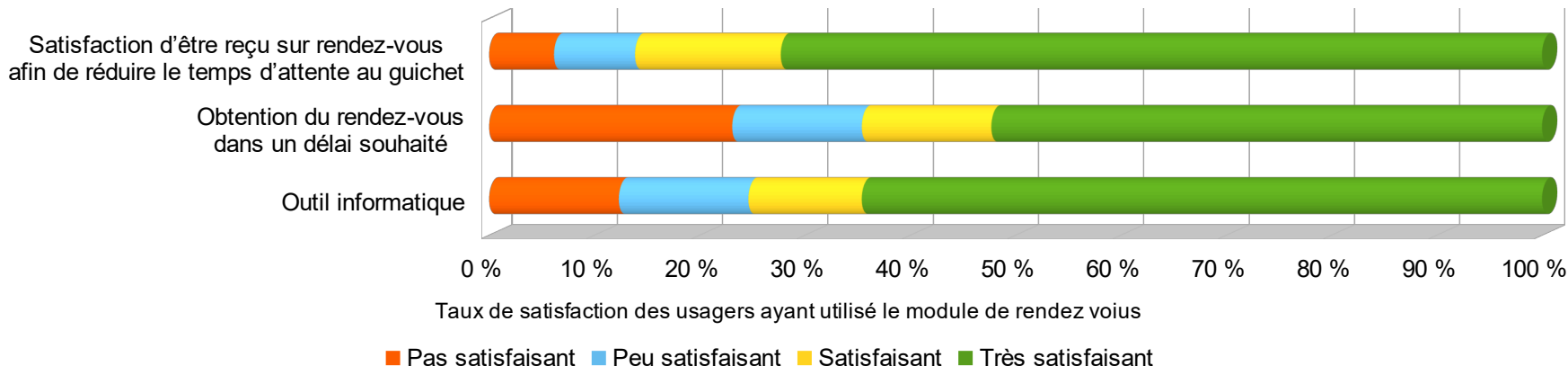
Enquête de satisfaction annuelle (réalisée en novembre 2022 et 2023)		2022	2023	Variation 2022/2023	
Taux de satisfaction des usagers (Très satisfait + Satisfait)	Agents	Courtoisie	93 %	96 %	3 %
		Disponibilité	96 %	95 %	-1 %
		Langage compréhensible	94 %	96 %	2 %
		Orientation vers le bon service	93 %	95 %	2 %
		Point numérique	100 %	100 %	—
	Equipements et organisation	Signalétique	94 %	95 %	1 %
		Equipements / services mis à disposition	89 %	88 %	-1 %
		Confort des espaces d'attente et d'accueil	93 %	89 %	-4 %
		Délai d'attente	85 %	85 %	—
		Confidentialité des espaces/échanges	89 %	89 %	—
Accueil téléphonique	68 %	93 %	25 %		

2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2.5) Les **résultats de cette enquête** sont très encourageants et permettent d'identifier quelques pistes de progrès :

Sur les modules de rendez-vous :

Module de rendez-vous - Satisfaction des usagers Enquête de satisfaction 2023 - Préfecture d'Annecy

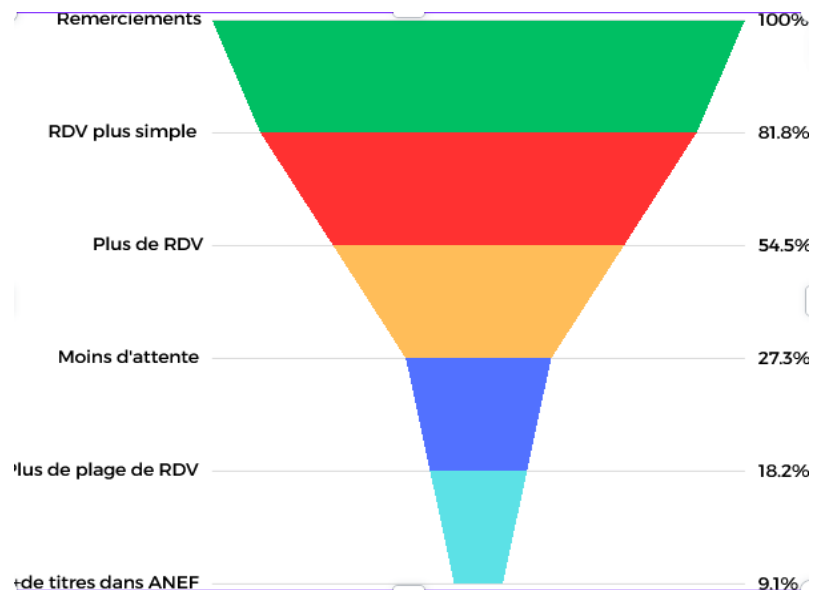


2) Une démarche qualité qui vit au quotidien b) Au travers d'actions ponctuelles

2.6) Les **résultats de cette enquête** sont analysés :

Sur les mentions littérales, on observe les tendances suivantes :

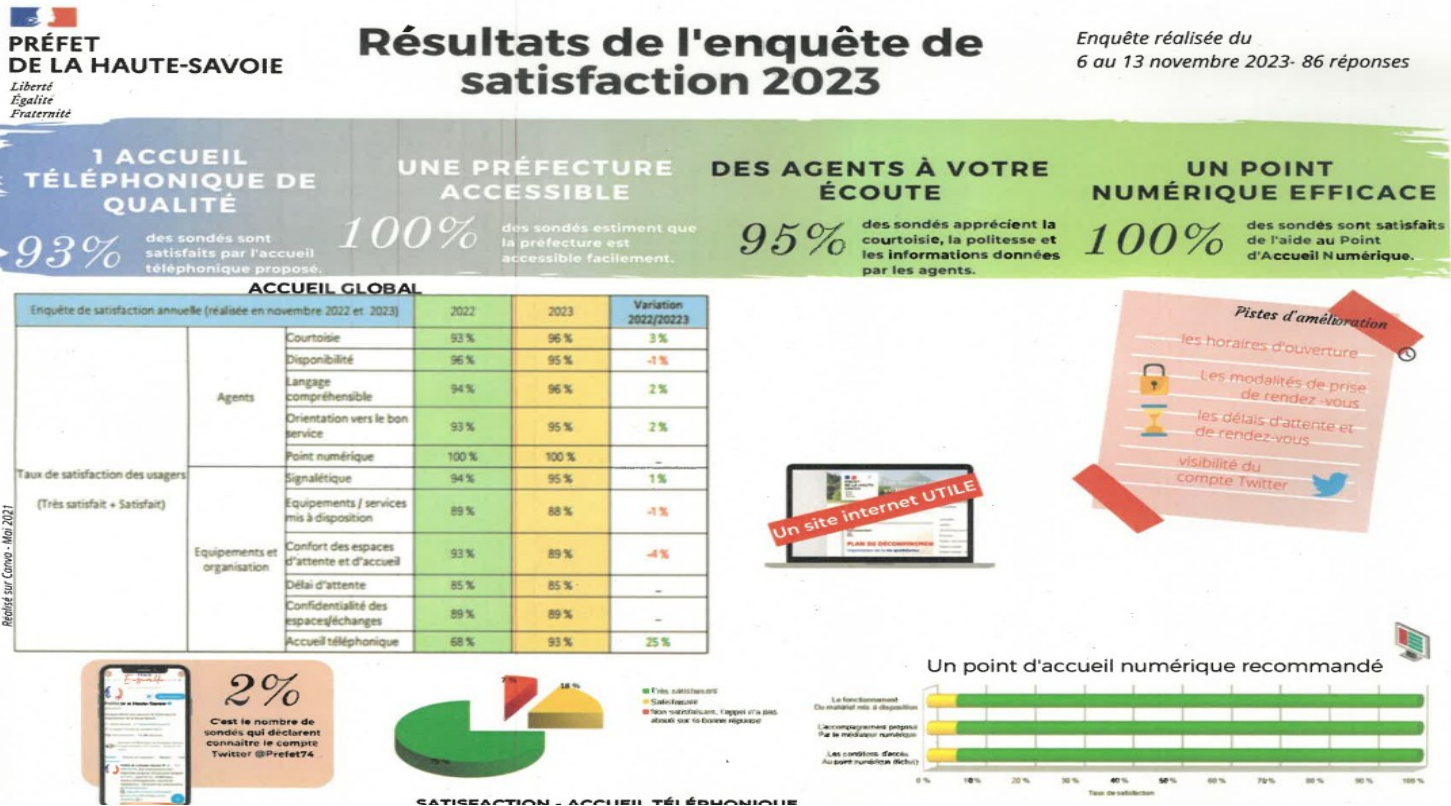
- Remerciements au personnel : **11**,
- Souhait d'un module de prise de rendez-vous plus simple : **9**,
- Souhait d'un volume de rendez-vous plus important : **6**,
- Souhait d'amélioration des délais d'attente : **3**,
- Souhait de plages horaires de rendez-vous plus étendues : **2**,
- Souhait du déploiement de l'ANEF au renouvellement de titres: **1**,
- Souhait de moyens matériels (protection froid, contre les incivilités): **2**,
- Souhait de davantage de courtoisie : **1**



2) Une démarche qualité qui vit au quotidien

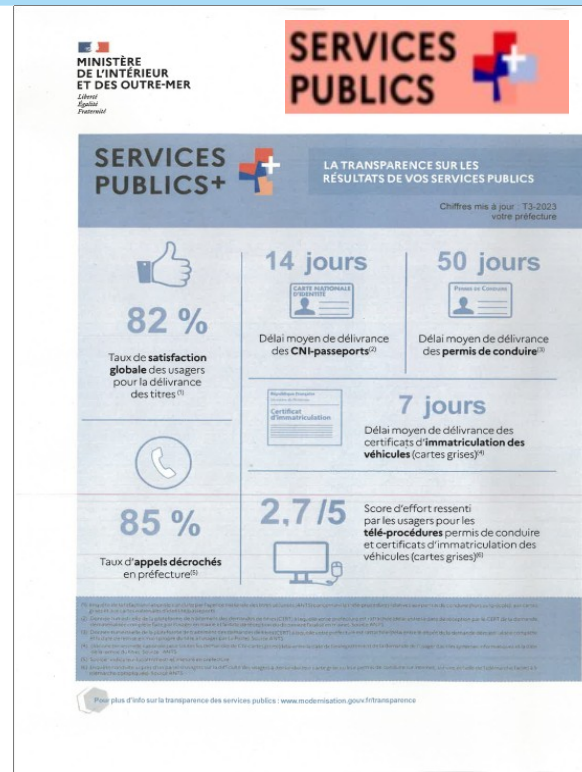
b) Au travers d'actions ponctuelles

2.7) Les **résultats de cette enquête** sont affichés dans nos locaux :



3) Focus sur le programme « Transparence »

_Il représente le volet « preuve » du programme Service public + et consiste en la très large diffusion (affichage, internet), de manière trimestrielle, des résultats des services publics.

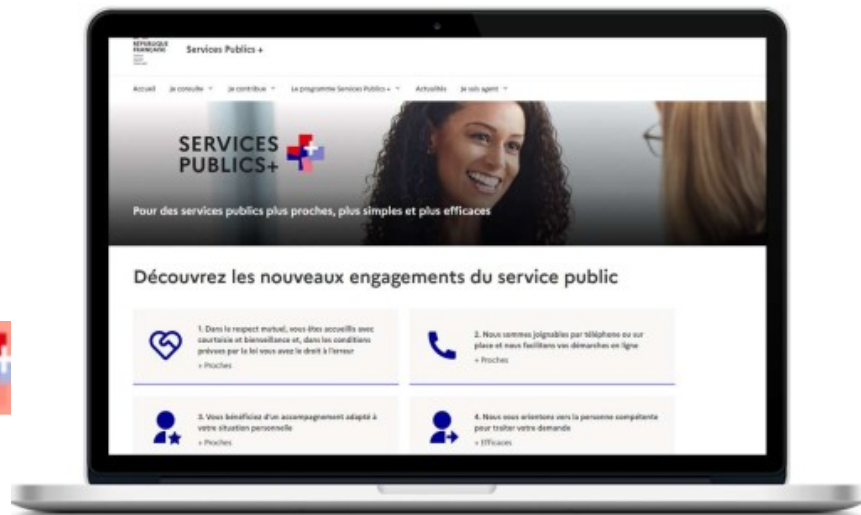


4) Focus sur le programme « **Service public +** »

Nos engagements : 1) la réponse aux usagers (JDMA)

2) la réalisation d'un autodiagnostic

Ce dispositif concerne toutes les administrations.



VOTRE PLATEFORME SERVICES PUBLICS +

Elle permet notamment aux usagers de :

- 1 Découvrir les 9 engagements communs des services publics
- 2 Consulter des résultats des services publics près de chez eux
- 3 Donner leur avis sur une expérience vécue avec les services publics
- 4 Signaler un document administratif complexe
- 5 De participer, en tant qu'utilisateur testeur, à la simplification des communications administratives



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Liberté

Égalité

Fraternité

Merci pour votre écoute.

*Caroline LAPPAS-SABORIT, contrôleur de gestion, référente Qualité.
pref-qualite@haute-savoie.gouv.fr*