



# PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Bilan qualité 2023

## Bilan Qualité 2023

**Le maintien du label « Qual-e-pref » consacre le haut niveau de qualité des services de l'Etat**



N°PREF/2023/0148



MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR  
ET DES OUTRE-MER  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### LABEL QUAL·E·PREF\*

#### LA PREFECTURE DE HAUTE SAVOIE

Sur le site Rue du 30ème Régiment - d'Infanterie 74000 ANNECY

a obtenu la labellisation QUAL E PREF

Cette labellisation a été délivrée par Socotec Environnement conformément  
au règlement de labellisation (RLA V1) et  
au référentiel QUAL E PREF  
(création le 19/12/18 - version du 04/02/2019)  
établi par le Ministère de l'Intérieur

{Synthèse des engagements de service disponible en annexe(s)}

Le label est valable à compter du : 31/01/2023Jusqu'au : 31/01/2026

Aurélien C. PILOTAZ  
Directeur  
BU Environnement & Sécurité  
SOCOTEC



\* Audit allégé 2022Page 1 sur 3

SOCOTEC ENVIRONNEMENT - SAS au capital de 100 000 € - RCS 096 017 025 0000000  
Mise à jour le 14/06/2023 - 05 20712 - Guyancourt - 78102 St-Quentin-en-Yvelines Cedex - France [www.socotec.fr](http://www.socotec.fr)

# **TABLE DES MATIERES**

## INTRODUCTION

### 1 . Retour sur la dernière démarche de labellisation

### 2 . Les exigences induites par l'obtention de ce nouveau label

- 2 . 1 Le suivi continu du plan d'actions lié aux audits externes
- 2 . 2 Maintenir un ancrage fort de la politique « qualité » au sein des services

### 3 . Une politique qualité suivie au quotidien

- 3 . 1 Suivi régulier de différents indicateurs
- 3 . 2 Réalisation des enquêtes de satisfaction

### 4 . Une politique qualité qui s'élargit au périmètre de l'administration territoriale de l'Etat

- 4 . 1 Au travers du dispositif Service public +
- 4 . 2 Au travers du programme transparence

### 5 . les pistes d'amélioration

- 5 . 1 Les actions mises en œuvre et les pistes d'amélioration d'avenir

### 6 . Les résultats des indicateurs

## Annexes

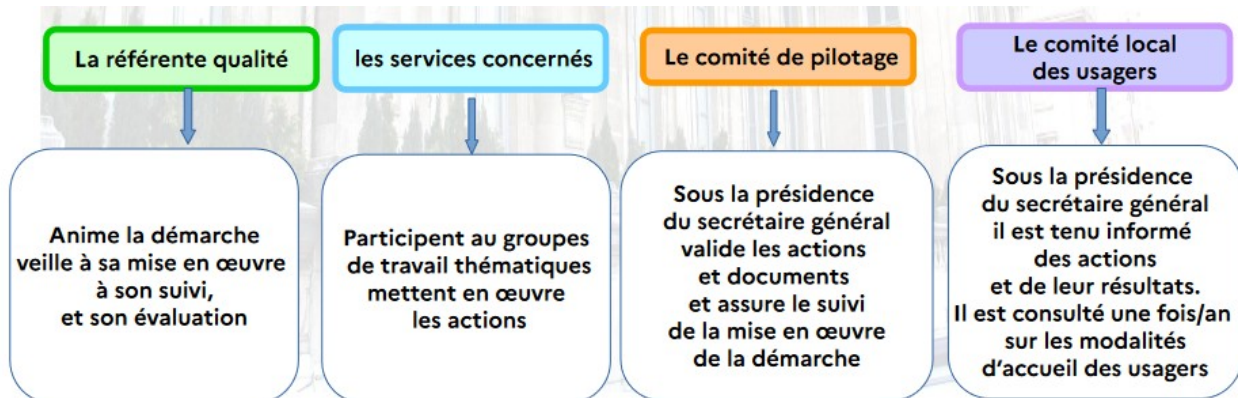
Annexe 1 : Liste des correspondants Qualité

Annexe 2 : Les résultats exhaustifs de l'enquête de satisfaction

## INTRODUCTION

La politique qualité de la préfecture de la haute -Savoie s'inscrit dans une logique d'amélioration continue.

Elle est pilotée par une chaîne d'acteurs clés au rôle respectif déterminé.



Après avoir obtenu la Charte Marianne, les labels Qualipref et Qualipref 2.0, **la labellisation Qual-e-pref obtenue pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive en janvier 2023** par la préfecture de Haute-Savoie consacre la constante volonté d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. La préfecture de Haute-Savoie fait partie des 14 préfectures de France à avoir renouvelé à deux reprises ce label depuis 2019. C'est le signe que les améliorations liées aux 3 audits externes de 2019, 2021 et 2023 ainsi que l'adaptation des services aux contraintes d'accueil du public quel que soit le contexte (crise sanitaire, géopolitique ou autres évènements majeurs) ont été reconnues par l'organisme de labellisation.

### **1. Retour sur la démarche de renouvellement de labellisation (2023)**

Le maintien d'un périmètre de labellisation Qual-e-Pref en cohérence avec les spécificités du territoire

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

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

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

- Il consolide des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, la possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé et une présence renforcée sur les réseaux sociaux ;

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

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

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

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

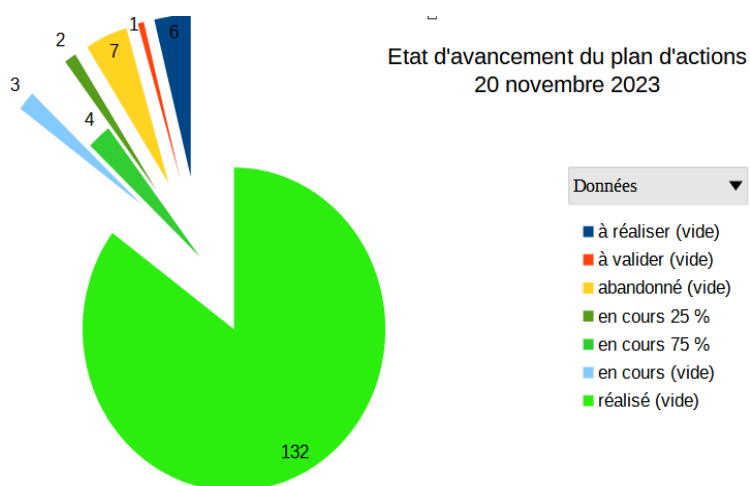
Sur cette base, la préfecture de la Haute-Savoie a été labellisée le 31 janvier 2023 pour une durée de 3 ans. L'auditeur a formulé des remarques et recommandations synthétisées en annexe 1 du présent document. Elles ont été intégrées au plan d'actions suivi depuis 4 ans par le référent qualité de la préfecture.

## **2 . Les exigences induites par l'obtention de ce nouveau label**

### **1.1 Un suivi régulier du plan d'actions issu des audits externes et des comités de pilotage :**

La poursuite continue du plan d'actions, issu des précédents audits a permis de consolider la qualité de service rendu et de l'adapter en continu aux dernières exigences des auditeurs externes

Ainsi, à ce jour, ce sont 155 actions qui ont été recensées et/ou mises en œuvre conformément au schéma suivant :



Au total, à ce jour :

- 85,16 % des actions (132) ont été réalisées,
- 5,8 % des actions (9) sont en cours de réalisation,
- 3,87 % des actions (6) sont à réaliser,
- 4,51 % des actions correctives (7) ont été abandonnées,
- 1 action demeure à valider.

## 1.2 Le maintien d'un ancrage fort de la culture qualité au sein des services

Depuis les dernières campagnes de labellisation, les agents, quel que soit leur grade, sont particulièrement impliqués dans la démarche qualité conduite au sein de leur service.

Ainsi, en 2023, les services qui interagissent avec du public (« relation générale avec les usagers » : BCAR, BASE, BAE, BOA et Standard) et ceux en charge de la communication en cas d'évènement majeur (BRCE, SIDPC) ont poursuivi, non sans difficultés parfois, leurs efforts de formalisation et d'actualisation des procédures, de sensibilisation des agents d'accueil tout public, de réponses aux demandes d'informations et aux réclamations des usagers.

Dans le même temps, d'autres agents, partie prenante du processus (comme la formation par exemple), anticipent les besoins en formation notamment des agents d'accueil (via la formalisation d'un plan de formation) afin de maintenir le bon niveau de service des agents recevant du public.

L'encadrement supérieur, via l'implication du préfet et/ou du secrétaire général, a également manifesté son engagement par sa participation active à l'ensemble des réunions planifiées sur le sujet.

### **3. Une politique qualité suivie au quotidien**

D'une part, elle est organisée autour d'un suivi régulier de différents indicateurs (suivi des appels perdus, des réclamations, des demandes d'information générale, des fréquentations des points d'accueil numérique et des avis formulés sur le programme SERVICE PUBLIC+).

D'autre part, elle implique des actions ponctuelles et ciblées (enquête mystère téléphonique, enquête de satisfaction sur l'accueil des usagers), ainsi qu'une mise à disposition de documents de référence à destination des agents sur le site intranet de la préfecture (rubrique « Préfecture » puis « qualité »).

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

#### 3.1 Suivi régulier de différents indicateurs

##### *3.1.1 - Suivi mensuel des appels perdus*

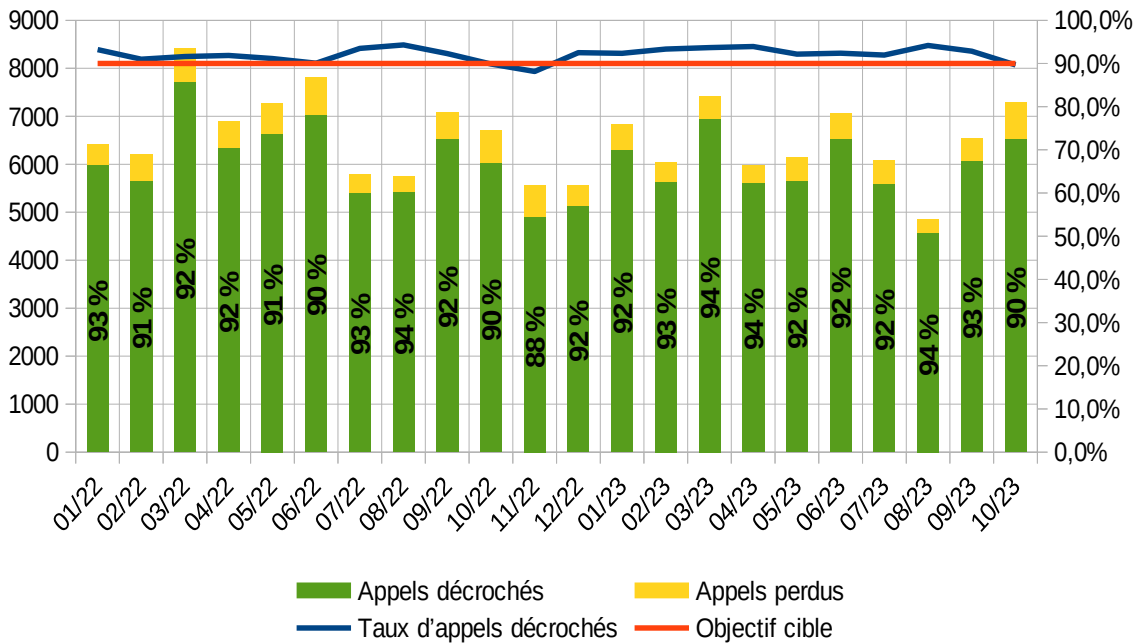
Depuis plusieurs années, la préfecture de la Haute-Savoie assure le suivi des appels perdus des agents, afin de garantir à l'utilisateur une qualité d'accueil téléphonique. Des actions correctrices sont mises en place à chaque détection d'un taux de réponse non conforme aux exigences ministérielles.

Même si les agents ne sont pas en mesure de décrocher (absence momentanée ou déjà en ligne, notamment lors des permanences téléphoniques), une vigilance est portée à la qualité de l'accueil : ainsi, il a été instauré la mise en place d'un répondeur en cas d'absence momentanée ou prolongée (message d'absence, dates d'absences, personne à contacter éventuellement).

De plus, le suivi des appels perdus est d'une part, relayé très régulièrement aux chefs de service et d'autre part, mis en ligne sur le site intranet de la préfecture (rubrique « qualité »).

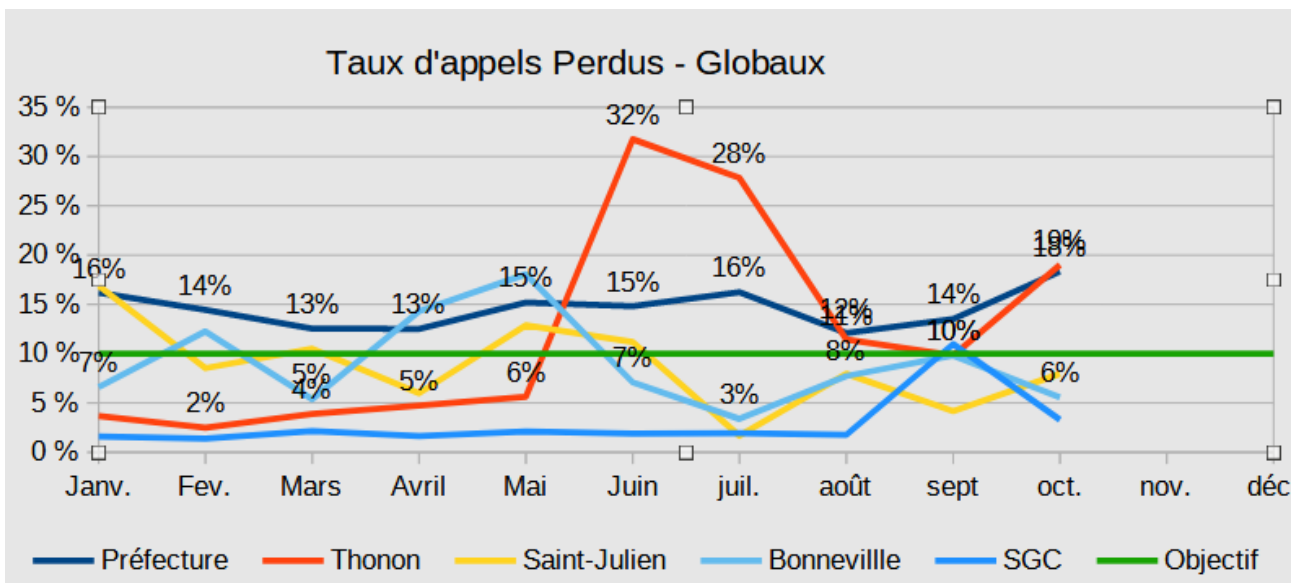
### Bilan des Appels perdus 2023

Préfecture de la Haute-Savoie



Par ailleurs, des chevalets rappelant l'ensemble des manipulations utiles au paramétrage des téléphones ont été distribués aux agents de la préfecture dès la fin 2019.

L'arrivée d'un nombre important de nouveaux collègues, parfois issus d'autres univers professionnels au sein desquels la sensibilité au dispositif est moindre, nécessite une vigilance accrue en termes de communication interne.

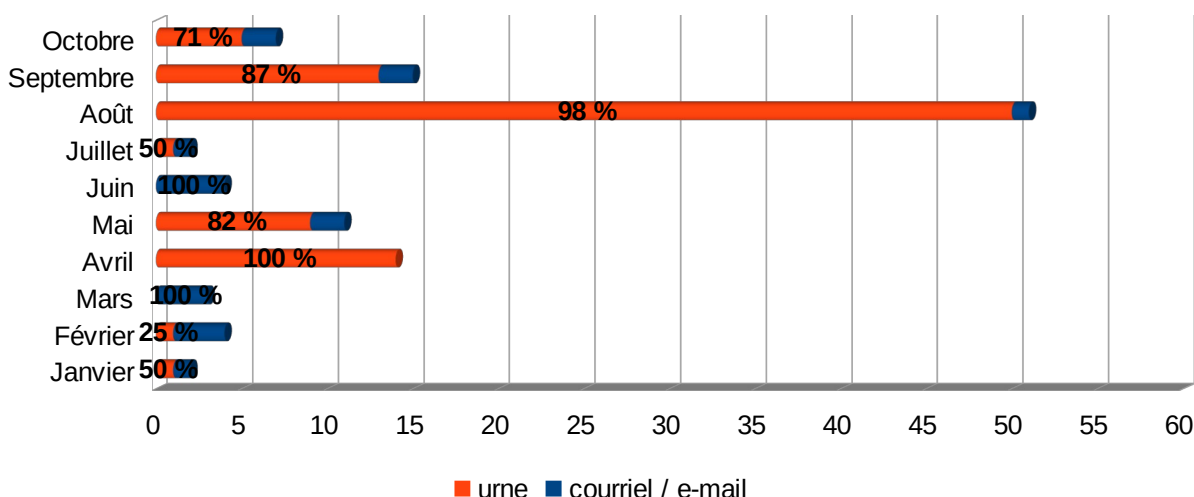


En 2023, on constate que les écarts à la cible tendent à se résorber et l'objectif de 90 % d'appels aboutis est régulièrement atteint. Toutefois, des rappels ponctuels des bonnes pratiques au sein des services demeurent nécessaires.

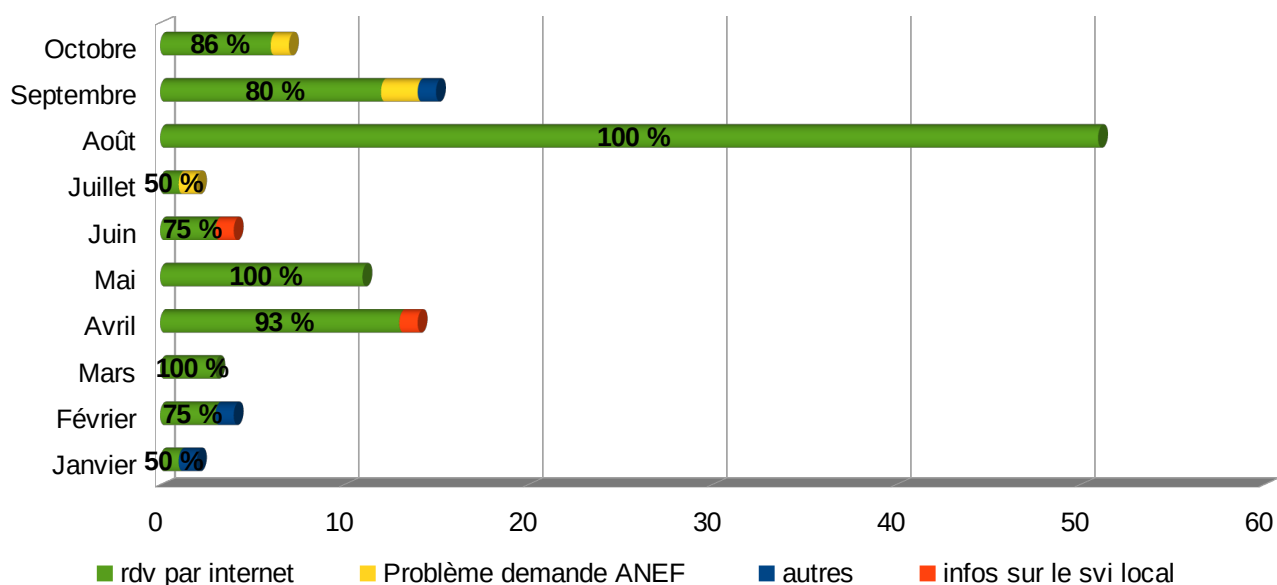
### 3. 1. 2 - Suivi et bilan des réclamations formulées par messagerie

L'année 2023 a été marquée par un flux important de réclamations relatives aux difficultés de prise de rendez-vous des ressortissants étrangers compte tenu notamment des limites structurelles des agendas de rendez-vous du service immigration et de difficultés plus conjoncturelles (carence en effectif). Les personnes se présentant au guichet les jours d'accueil sans rendez vous sont invitées à laisser leurs coordonnées au sein des urnes afin que des créneaux puissent leur être alloués «hors agenda, et en surnombre» (dans la limite des capacités du service).

#### Origine des réclamations reçues en préfecture d'Annecy au 31 octobre 2023



#### Objet des réclamations reçues en préfecture au 31 octobre 2023



### 3.1.3 - Suivi des demandes d'informations générales formulées par messagerie

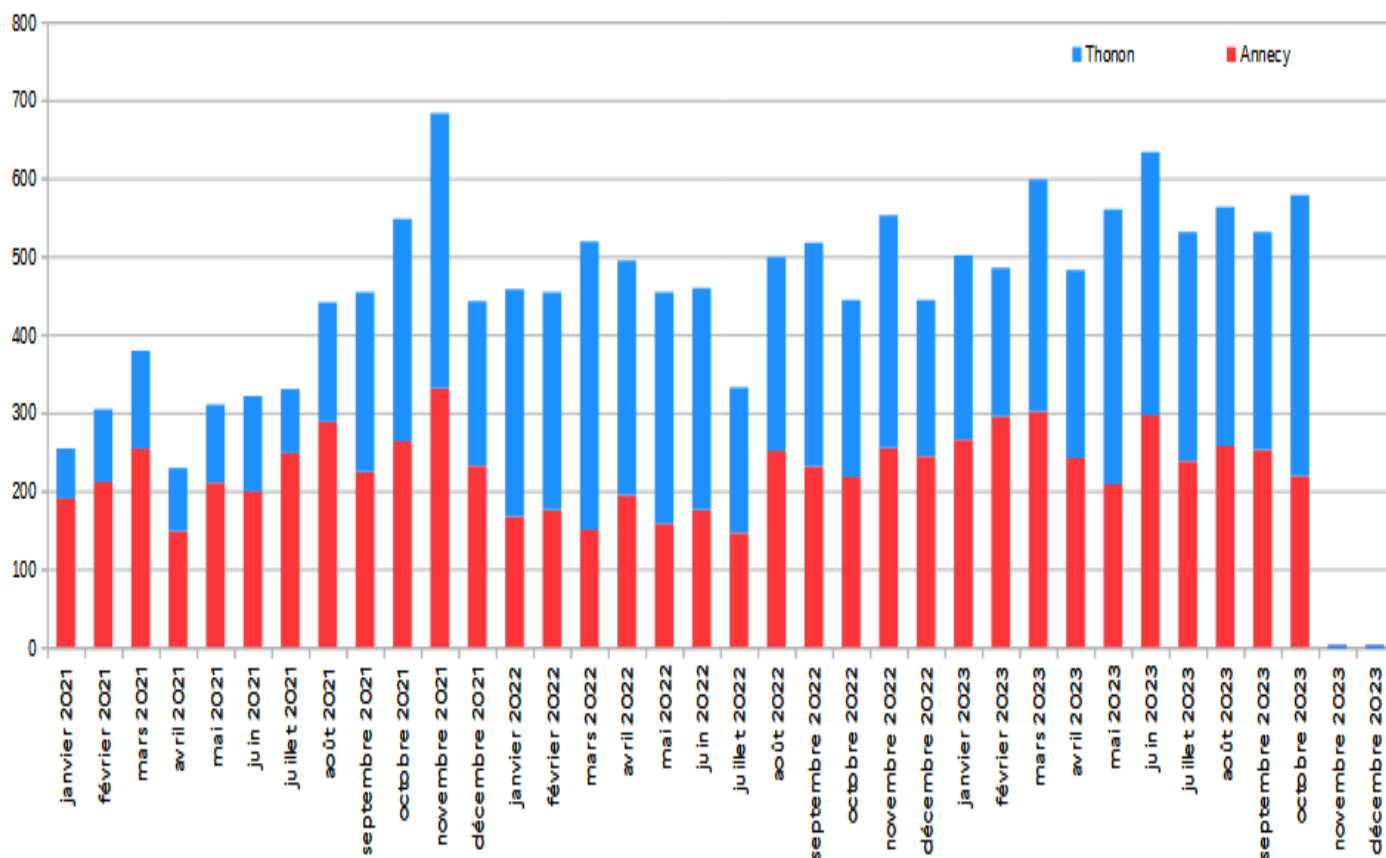
Prévu au sein du référentiel « Qual-e-pref », il consiste à recenser toutes les demandes d'informations générales (horaires d'ouverture, adresse etc) reçues par les services en charge de l'accueil des usagers. Force est de constater que peu d'utilisateurs (entre 2 et 6 par mois sur les premiers mois de l'année 2023) utilisent ce canal afin d'obtenir ces informations signe que ces dernières sont plus facilement accessibles via le site internet de l'État ou le standard de la préfecture. Dans ce contexte, 100 % des réponses sont adressées aux requérants dans les 5 jours. La synthèse des demandes figure au sein du tableau de bord « Qualité » en annexe du présent document.

### 3.1.4 - Suivi des fréquentations des points d'accueil numériques (PAN)

En 2022, 5626 usagers ont eu recours aux services des accompagnants numériques des 2 points d'accueil numérique (hors PAN E-MERAUDE) de la préfecture de la Haute-Savoie. Implantés à la sous-préfecture de Thonon-les-Bains et à la préfecture à Annecy, leur fréquentation cumulée s'est accrue de presque 20 % par rapport à l'année 2021.

L'année 2023 s'inscrit dans la même tendance (5462 personnes reçues au 31 octobre 2023), confirmant ainsi le caractère essentiel de ce service de proximité à destination des usagers.

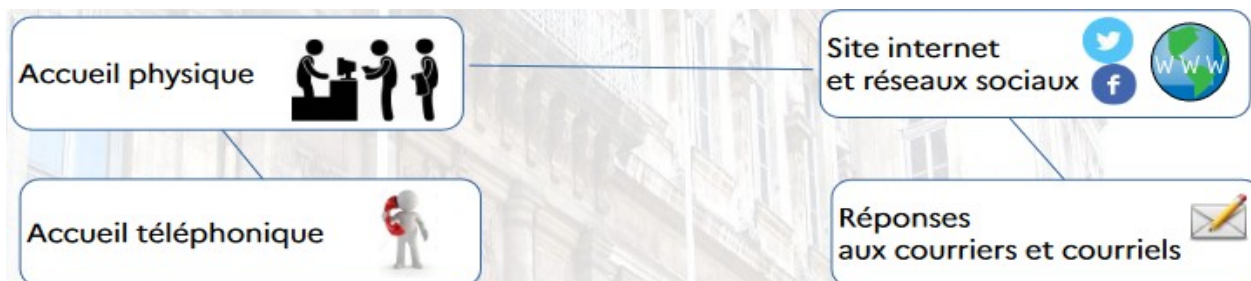
Usagers reçus dans les points numériques de la Haute-Savoie 2021-2023





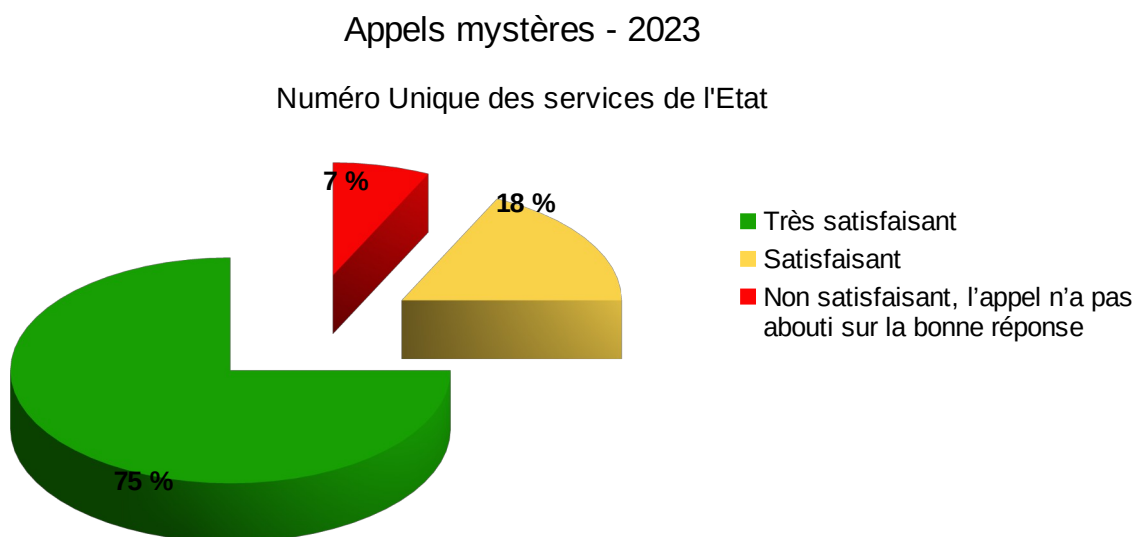
### 3.2 Les enquêtes de satisfaction

La mise en place de plusieurs enquêtes de satisfaction est rendue obligatoire par le référentiel. L'objectif est d'évaluer les différents canaux d'accueil des usagers.



#### 3.2.1 - Enquête « mystères » téléphonique sur le standard

La dernière enquête mystère a été réalisée au début du mois février 2023 au mois de juin 2023 auprès de la préfecture de la Haute-Savoie, par les référents Qualité des préfectures de la Savoie, de la Haute-Savoie. Les retours sont très positifs.



#### 3.2.2 - Enquêtes de satisfaction des usagers sur l'accueil

En 2023, il a été décidé d'évaluer la satisfaction des usagers « physiques » s'étant déplacés en préfecture du 5 octobre 2023 au 10 novembre 2023. L'enquête, ouverte du 6 au 13 novembre 2023, ciblait un échantillon de **332** personnes. Bien que réalisée sur une courte période (par mailing et affichage uniquement), le taux de réponse a été très satisfaisant (26 % soit 86 personnes) ce qui permet d'avoir une vision représentative de la problématique.

Comparativement à l'enquête menée en 2022, on peut observer les principaux résultats suivants :

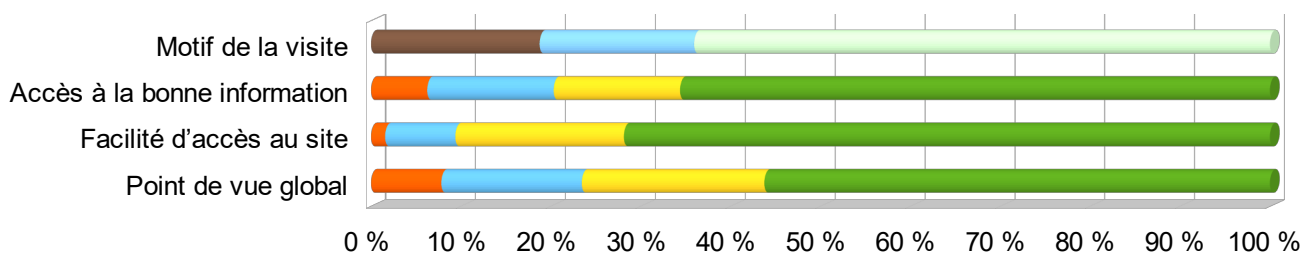
### 3 . 2 . 2 . 1 - Sur l'accueil physique des usagers :

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 %

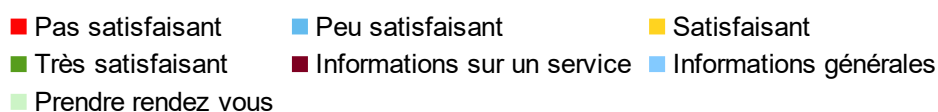
Par ailleurs, on note également les ressentis « usagers » suivants :

### 3 . 2 . 2 . 2 - Sur l'accueil numérique des usagers :

#### Site internet - Satisfaction des usagers Enquête de satisfaction 2023 - Préfecture d'Annecy

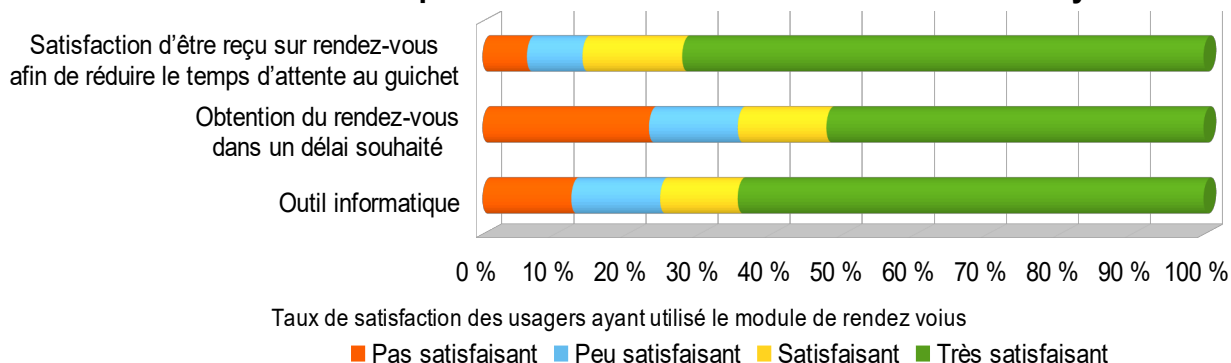


Taux de satisfaction des usagers ayant exprimé avoir eu accès au site internet à la préfecture avant de venir pour leur démarche



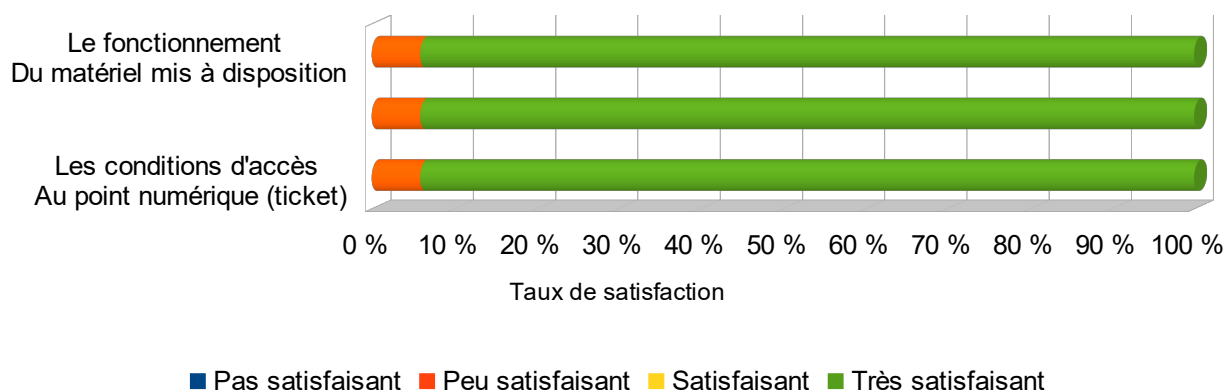
### 3 . 2 . 2 . 3 - Sur le module de rendez-vous :

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



### 3 . 2 . 2 . 4 - Sur l'accueil au point numérique :

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



### 3 . 2 . 2 . 5 - Sur les souhaits d'amélioration exprimés par les usagers :

En novembre 2023, les personnes ayant répondu au questionnaire ont portées peu d'observations littérales sur les souhaits d'amélioration. Cependant, on peut les synthétiser majoritairement comme suit :

- 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**

La synthèse de cette enquête est jointe au présent document et est également disponible sur le site internet de la préfecture.

## 4 . Une politique qualité qui s'élargit au périmètre de l'administration territoriale de l'État (ATE)

### 4.1 Au travers du dispositif Service public +



Depuis cette année, le programme SERVICE PUBLIC + a vocation à s'appliquer sur l'ensemble des services du périmètre de l'administration territoriale de l'État (ATE). C'est un programme d'amélioration continue des services publics qui vise à offrir aux usagers des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

Il est basé sur 5 piliers ayant vocation à répondre aux attentes des usagers :



Ce programme repose donc sur 5 piliers pour répondre aux attentes des Français et à ses grands principes d'action :

- La promesse, avec un socle d'engagements communs aux services publics
- La preuve, avec la mesure et l'affichage des résultats des services publics
- L'écoute des usagers, avec des dispositifs dédiés mis à leur disposition
- L'amélioration continue du service rendu avec l'association des usagers, des agents et des élus
- La labellisation de la qualité de service, sur la base du volontariat, permet de valoriser les efforts menés par les agents pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Une présentation complète du dispositif « service public + » figure en annexe du présent document.

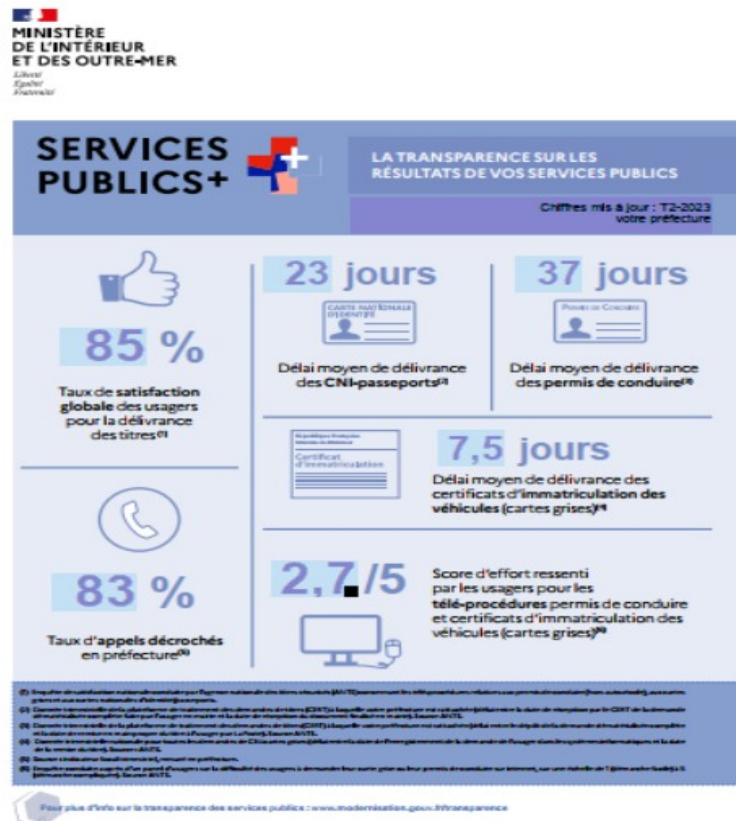
S'agissant du volet « écoute des usagers » qui impacte plus particulièrement la politique qualité de notre périmètre, elle s'incarne au travers du programme « je donne mon avis (JDMA) » par lequel les personnes ont la possibilité de faire part de leur expérience du service public en se connectant à l'adresse suivante :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr>

En 2023, le référent qualité, aidé des services « métiers » (DDI et préfecture), a répondu à 9 usagers par le biais de cette plateforme ce qui semble traduire le peu d'appropriation du dispositif des haut-savoyards (malgré une vaste communication locale et gouvernementale). On observe également que les messages reçus évoquent davantage des situations individuelles que la qualité de nos services.

## 4. 2 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.



## 5 . Les pistes d'amélioration

Elles sont à la fois issues des rapports rendus par les auditeurs externes lors des audits de labellisation mais également d'orientations prises par le Ministère de l'Intérieur en matière d'innovation. Certaines ont été mises en œuvre en 2023 d'autres le seront à moyen terme.

### 5. 1 Les actions issues des préconisations du dernier audit :

- *Etudier la faisabilité d'intégrer au sein du SVI les horaires des PAN **A valider***
- *Préciser la date de mise à jour des calendriers de fréquentations des lieux d'accueil **Réalisé***
- *Communiquer sur les actions d'amélioration mise en place sur le site internet et sur les panneaux d'affichage **En cours***
- *Afficher l'évolution des enquêtes de satisfaction d'une année sur l'autre **Réalisé***
- *Etablir des fiches sanitaires justifiant du passage de l'entreprise de propreté responsable des espaces d'accueil **Vérification en cours sur le marché de nettoyage***

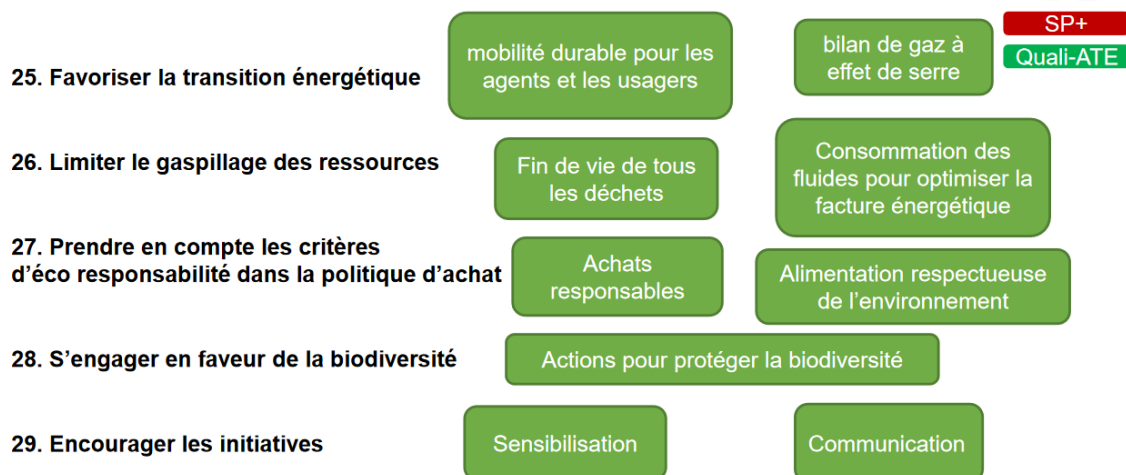
- Formaliser davantage les procédures de mise à jour de l'annuaire téléphonique ATE et impliquer davantage les agents des services dans la mise à jour des données
- Intégrer les actions d'amélioration identifiées par les RETEX des 3 dernières années dans le plan d'actions qualité *En cours*
- Planifier les comités de pilotage et veiller à leur enchaînement régulier *Réalisé*
- Veiller à respecter les fréquences de formation pour les agents d'accueil (4 ans) et assurer le suivi du dispositif *Réalisé*
- Définir au sein des fiches de tutorat les actions à mettre en œuvre en cas de compétences non acquises *Réalisé*
- Veiller à collecter les besoins et attentes en matière de communication auprès des membres du CLU et veiller à diffuser le compte rendu à l'ensemble des membres y compris les absents lors de la séance *Réalisé*

#### 5. 2 Des actions issues des dernières technologies :

Courant 2024, il est prévu une expérimentation de réponse via une intelligence artificielle (IA) aux expériences des usagers versées sur service public +. Dans ce cadre, le rôle de l'IA se limite à proposer un courrier de réponse à l'agent répondant qui aura la responsabilité de le valider (et/ou l'amender ou le corriger) avant sa transmission.

#### 5. 3 Des actions éco-responsable:

Courant 2024, une nouvelle démarche de labellisation doit être amorcée sur la base du nouveau référentiel qualité dénommé « Qual-e-ATE. Cette dernière comprendra pour la 1ère fois un volet éco-responsable dont il conviendra de mettre en œuvre les engagements en lien avec le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) de nos services.



## 6 . Les résultats des indicateurs