



Dossier de presse

Annecy, le 7 janvier 2020

Mise en service d'un standard et numéro uniques des services de l'État en Haute-Savoie et labellisation Qual-e-pref



Services de l'État de Haute-Savoie – contact presse

04.50.33.61.82 | 06.78.05.98.53 | pref-communication@haute-savoie.gouv.fr

[@Prefet74](https://twitter.com/Prefet74) | www.haute-savoie.gouv.fr

Rue du 30ème régiment d'infanterie - BP 2332 - 74 034 Annecy cedex – 04.50.33.60.00

La qualité de service : un enjeu majeur du service public que le réseau préfectoral s'est approprié

Une impulsion gouvernementale

La qualité de l'action des services de l'État est une priorité gouvernementale renforcée avec le lancement en octobre 2017 du grand programme de transformation de l'administration, Action Publique 2022.

L'objectif est alors de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité de services publics en relation avec les usagers.

Le Ministère de l'Intérieur, au travers du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) s'est appuyé sur les technologies du numérique pour améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.



Une appropriation par le réseau préfectoral pour répondre aux attentes des usagers

La démarche qualité n'est pas nouvelle pour les préfetures.

En Haute-Savoie après l'acquisition de la Charte Marianne puis la labellisation Marianne, la démarche de Labellisation Qual-e-Pref a été enclenchée en février 2019

Cette démarche est lancée sur la base d'un nouveau référentiel qui prend en compte le déploiement de nouvelles téléprocédures et la mise en place des points numériques.

Elle repose sur un référentiel qui détaille l'ensemble des engagements à respecter et un dispositif de contrôles périodiques permettant de conserver et d'améliorer le niveau de qualité requis par le référentiel.

L'ensemble des services de la Préfecture d'Annecy associés et partie prenante tout au long du processus et aux côtés du corps préfectoral très engagé dans la démarche

En Haute-Savoie, l'audit externe de Labellisation a eu lieu le 21 novembre puis la labellisation officielle le 18 décembre dernier. Cette certification sera valable 3 ans

La préfecture d'Annecy est ainsi une des douze premières préfetures de France à obtenir ce label

-

Actions symboliques menées :

Dans le cadre de ce processus de labellisation, plusieurs actions ont été menées au sein de la préfecture de Haute-Savoie :

- signalétique extérieure et intérieure avec mise à jour de l'ensemble de la signalétique de la rue du 30ème Régiment d'Infanterie et signalisation du point numérique
- Panneau qualité à l'accueil du public avec installation d'un panneau vitré à l'intérieur des 2 halls d'accueil pour permettre l'affichage des documents requis par le référentiel Qual-e-pref modalités d'accueil, calendrier de fréquentation, organigramme, Charte de l'usager, procédure « réclamation », engagements et résultats de l'enquête de satisfaction – puis label obtenu Qual-e-pref
- Actualisation de plus de 300 pages du site internet
- Ligne de confidentialité au Bureau de la Circulation et des Activités réglementées
- registre d'accessibilité dans les halls d'accueil
- Réunion du Comité Local des Usagers
- Formation des agents d'astreinte et du corps préfectoral à la communication d'urgence
- Politique volontariste en matière de réduction des appels perdus (notes, relances, démonstrations, formation des nouveaux arrivants, chevalet,...)
- Formalisation de la formation des agents à l'accueil des usagers
- mise à disposition d'une boucle à induction magnétique pour les personnes mal entendant à l'accueil du public étrangers et du bureau de la circulation et des activités réglementées (avril 2019)
- intégration dans le guide de l'agent d'accueil d'un chapitre concernant l'accueil des personnes handicapées (mai 2019)



La démarche Qualité ... en images

AVANT



APRÈS



Un standard et numéro uniques des services de l'État en Haute-Savoie

Un nouveau système de téléphonie ayant pour objectif de créer un numéro unique (04 50 33 60 00) avec un serveur vocal interactif pour l'ensemble des services de l'Etat en Haute-Savoie sera mis en service le 8 janvier 2020 à compter de 13h30

Les services concernés seront :

- la préfecture
- les trois sous-préfectures
- la direction départementale des territoires (DDT) à Annecy et l'unité territoriale de Thonon-les-Bains
- la direction départementale de la protection des populations (DDPP)
- la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)

Le but étant d'offrir à l'utilisateur un accès simplifié à l'information et une qualité de service la meilleure possible.

