



PRÉFET DE MAYOTTE

Secrétariat général

Affaire suivie par :

Céline REKIBI

02 69 63 51 99

celina.rekibi@mayotte.pref.gouv.fr

Mamoudzou, le 29 octobre 2015

BILAN ANNUEL DE LA QUALITE

Objet : compte rendu

Le bilan annuel de la qualité s'est tenu le lundi 26 octobre 2015 à 15h30 sous la présidence du Secrétaire général de la préfecture.

Ce bilan est imposé par le référentiel Qualilpref 2.0 et permet surtout de faire le point sur les objectifs qui ont été fixés dans le domaine de la qualité.

Le Secrétaire général rappelle les différents points de l'ordre du jour :

- audit de suivi Marianne
- l'enquête de satisfaction des usagers
- l'audit interne
- le comité local des usagers

Audit de suivi Marianne 2015 :

Celui-ci s'est déroulé les 15 et 16 janvier dernier. L'auditeur a relevé comme point positif ; les efforts pour optimiser la qualité d'accueil des usagers. Toutefois, il a jugé que l'accueil à distance n'était pas satisfaisant. Des actions correctives ont été mises en place notamment par la centralisation du traitement des courriels ; un point d'entrée unique pour la gestion des boîtes fonctionnelles mises à disposition des usagers. Suite à l'audit supplémentaire qui s'est tenu en juin dernier, le label Marianne a été maintenu.

Synthèse de l'enquête de satisfaction :

Elle a eu lieu entre le 29 juillet et le 12 août 2015, 297 usagers ont été questionnés.

L'enquête de satisfaction fait apparaître un taux global de satisfaction plutôt satisfaisant. Les remarques des usagers portent sur l'accueil des personnes à mobilité réduite et l'aide à la complétude des dossiers. Les premières actions mises en œuvre :

- recrutement de 10 services civiques à la DIIC
- procédure PMR sera revue afin de mieux répondre aux attentes des usagers

Audit interne :

L'audit a été mené dans le courant du mois d'octobre par le chargé de mission auprès des services concernés par le périmètre. Celui-ci a mis en lumière les points forts de la préfecture et les fragilités. Un plan d'action est en cours de mise en œuvre pour corriger ces fragilités.

Préfecture de Mayotte - BP 676 – 97600 Mamoudzou

Standard : 02 69 63 50 00 - www.mayotte.pref.gouv.fr

Accueil du public du lundi au jeudi de 7h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 (le vendredi de 7h30 à 11h30)

SG/CM/29-10-2015

Point d'étape Qualipref 2.0 :

Audit externe réalisé par AFNOR se déroulera sur 1, 25 jours soit le 30 novembre et 1^{er} décembre, les services de la préfecture se préparent pour être prêt le jour de l'audit.

Comité local des usagers :

L'installation du premier comité local des usagers s'est tenue le 26 octobre dernier et a rassemblé l'ensemble des directions des services de la préfecture, certains services de l'État (DRFIP, DJSCS et le Vice-rectorat) et la représentante de l'union des taxis. Cette instance a permis d'évoquer les conditions d'accueil physique à la préfecture.

Le secrétaire général,

Bruno ANDRÉ

