

Comité Qualité Préfecture

➤ Agent chargé de la procédure :

☞ Responsable qualité

1) Les objectifs

Une instance locale mise en place par la Préfecture.

Une approche client pour répondre aux attentes des usagers et améliorer les services rendus.

Un échange entre les services et leurs clients.

2) Les compétences

Une volonté de transparence :

- la communication des résultats des services avec la mise en place d'indicateurs qualité
- la communication des actions entreprises pour corriger un engagement non respecté
- la communication des résultats des enquêtes de satisfaction
- la communication des comptes rendus du Comité Qualité Préfecture

Un vecteur de dialogue :

- l'usager placé en acteur du service public
- l'analyse conjointe des courriels et des réclamations reçus par les services
- la possibilité de formuler des suggestions d'amélioration
- la participation à la mise en place d'éventuelles actions correctives
- l'examen des courriers-types et formulaires

3) Le fonctionnement

Une réunion est organisée deux fois par an. Un compte-rendu est transmis à chaque participant et mis en ligne sur le site de la Préfecture.

Comité Qualité Préfecture

4) La composition

Présidence :

M. le Préfet

Représentants des usagers :

- Un représentant de l'association des Maires
- Un représentant des associations de consommateurs
- Un représentant de l'union départementales des associations familiales (UDAF)
- Un représentant de l'association des paralysés de France (APF)
- Un représentant de l'association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH)
- Un représentant des médias
- Un représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI)
- Un représentant de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA)
- Un représentant de la Chambre d'Agriculture (CA)

Représentants de la préfecture :

- M. le Secrétaire général
- M. le Directeur des services du cabinet
- M. le Directeur des libertés publiques et de l'environnement
- M. le Directeur des actions de l'Etat et des affaires décentralisées
- Mme la Directrice des ressources, de la modernisation et de la Logistique
- M. le Chef du service départemental des systèmes d'information et de communication
- M. le Responsable qualité

➤ Vérification :

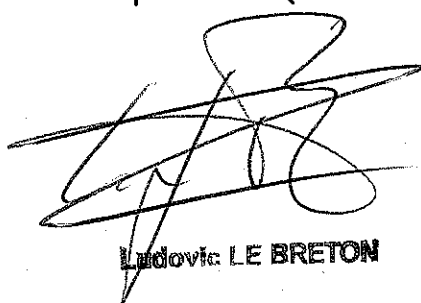
☞ Comptes-rendus sur le serveur P, site Internet

➤ Conservation :

☞ Cellule qualité

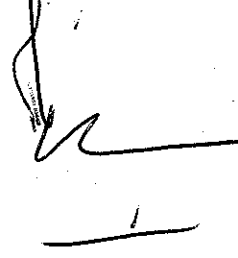
➤ Visas :

Responsable Qualité



Ludovic LE BRETON

Directeur des Services
du Cabinet



Secrétaire Général

