

Pour tout savoir sur la démarche Qualipref

La Préfecture de la Haute-Marne s'est officiellement engagée dans la démarche Qualipref par un courrier de monsieur le Préfet en date du 15 décembre 2010.

Qualipref, c'est quoi ?

Qualipref est une norme de qualité de service prise envers les usagers.

C'est une démarche qui s'inscrit dans la continuité de la démarche Marianne pour laquelle la Préfecture de la Haute-Marne a obtenu le label en fin d'année 2010.

L'objectif pour la Préfecture de la Haute-Marne est d'**obtenir la certification Qualipref pour fin 2011**.

Ainsi, la Préfecture a engagé un travail pour mettre en application les 24 engagements que comporte ce référentiel. Ils sont de trois ordres :

- engagements communs
- accueil général
- délivrance des titres

Comment et par qui est pilotée la démarche Qualipref au sein de la Préfecture ?

Le responsable qualité est Mme Valette (beatrice.valette@haute-marne.gouv.fr), assistée de Mme Martin (jocelyne.martin@haute-marne.gouv.fr)

Le responsable qualité est le garant, dans la durée, de la conformité aux exigences de QUALIPREF : il suit les indicateurs, la satisfaction des usagers, les réclamations et suggestions, le plan de formation lié à Qualipref. Il anime les comités de pilotage, planifie et participe aux enquêtes de satisfaction, comités d'usagers, bilan annuel et organise la restitution auprès du personnel.

Le comité de pilotage, présidé par le Secrétaire Général, se réunit régulièrement pour orienter la réflexion, fixer les échéances et contrôler le bon avancement de la démarche.

Les services seront bien sûr très impliqués, en particulier celui des titres: tous les personnels seront mobilisés, que ce soit les agents ou les chefs de bureau.

Où peut on consulter les documents relatifs à Qualipref ?

Tout ce qui concerne les démarches qualité (Marianne et Qualipref) est regroupé sur le site Internet de la Préfecture, à la rubrique « démarche qualité ».