


LA POLITIQUE QUALITÉ EN HAUTE-CORSE

1) La qualité, en Haute-Corse en quelques dates clés et agenda 2022

MAJ : 7/10/2022



- 2014 Obtention du label interministériel  Marianne
- 2019/2021 en route pour la labellisation qual-e-pref prenant en compte la réforme PPNG avec la dématérialisation des titres
 - 2019 Obtention du label Qual.e .pref
 - 2022 Renouvellements du label : 13 décembre 2022 par l'organisme certificateur Socotec

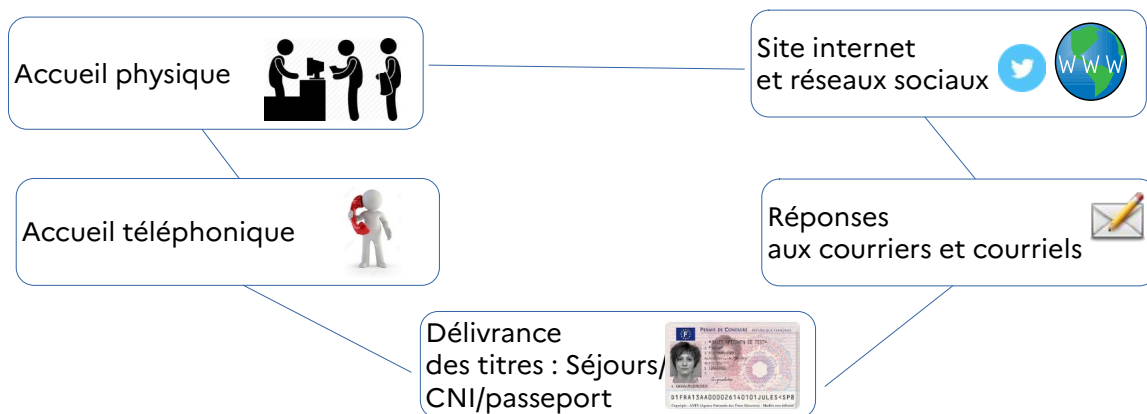


- Agenda 2022 :
 - ❖ **Enquête de satisfaction** sur les points d'accueil numériques : 88 % usagers satisfaits ;
 - ❖ **Enquête de satisfaction annuelle** (internet/courriels/accueil/téléphone) : 4ième trimestre 2022
 - ❖ **Audit interne** : avec une auditrice interne : 13 octobre 2022 ;
 - ❖ **Audit externe** : avec un auditeur externe de la société Socotec : 13 décembre 2022;

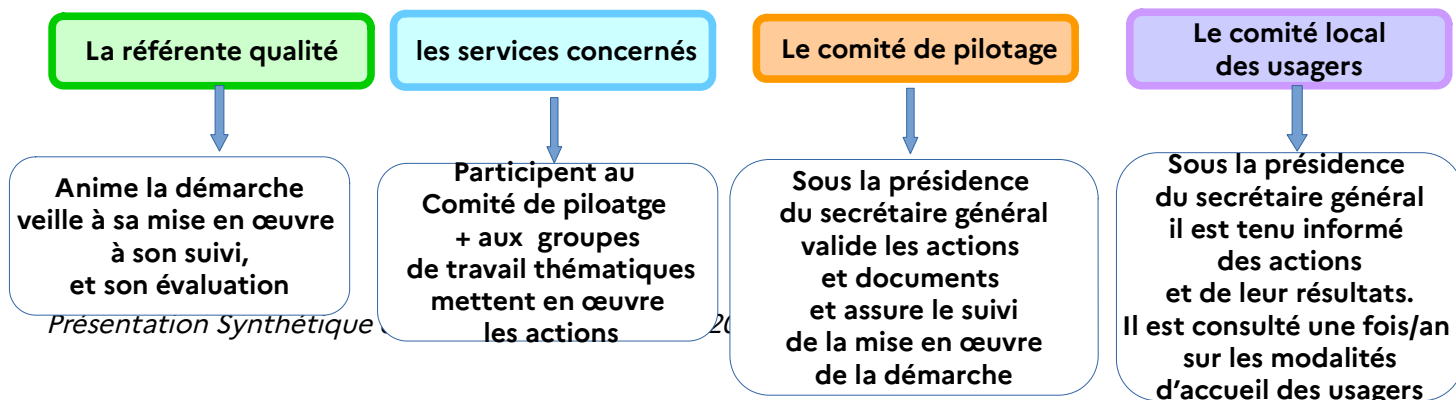
2) La démarche qual-e-pref en Haute-Corse

- Son périmètre : 30 engagements**
 - ❖ modules 1 avec **20 engagements généraux** au titre des relations générales avec les usagers ;
 - ❖ module 3 avec **10 engagements généraux** pour la délivrance des titres étrangers spécifiquement pour les séjours ;

Les domaines concernés

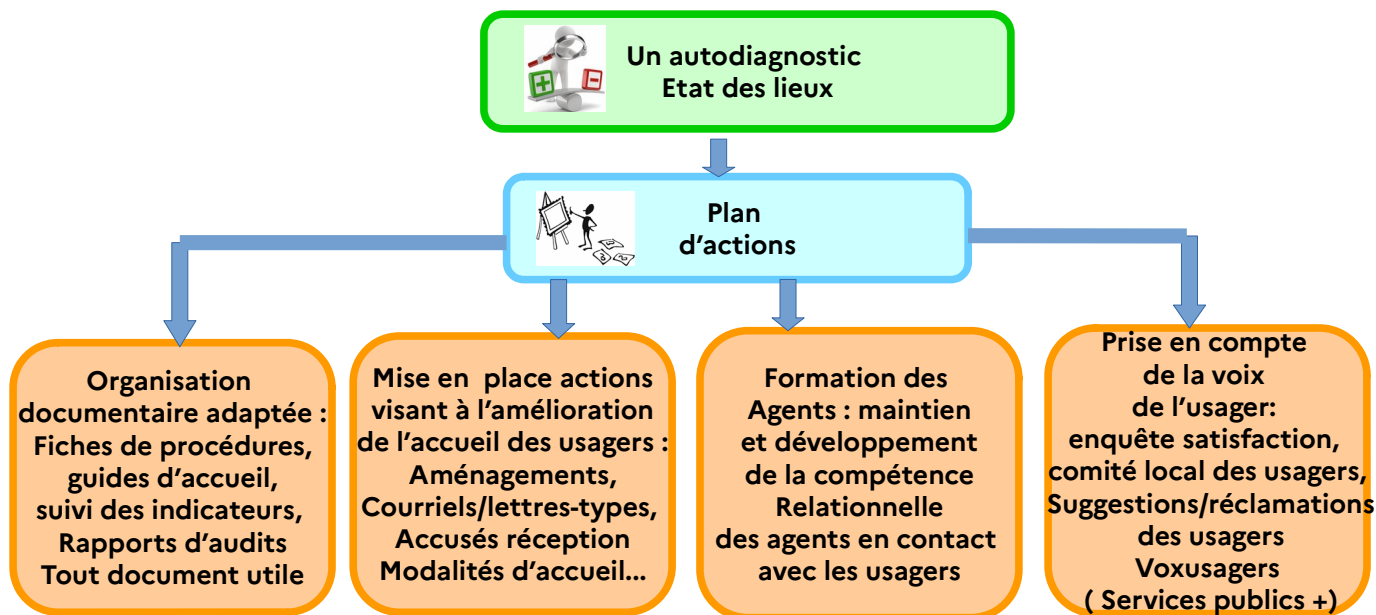


Les acteurs clés et le pilotage e la démarche :



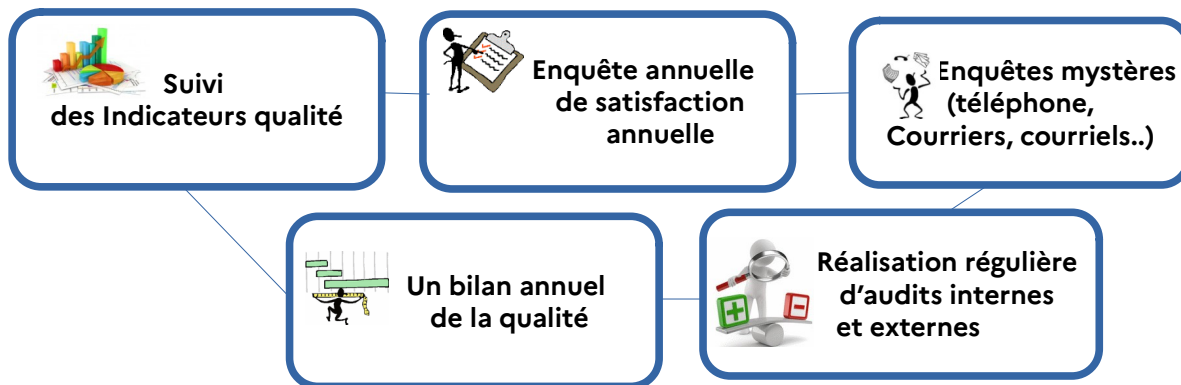
3) Le déploiement de la démarche

- La mise en œuvre de la démarche repose sur une auto-évaluation interne des services et l'élaboration d'un plan d'actions visant à l'amélioration des modalités d'accueil de réponses apportées aux usagers :



4) Le suivi et l'évaluation de la démarche

- le suivi efficace de la démarche qual.e .pref revêt plusieurs formes :



5) La communication et l'implication des collaborateurs

- Plusieurs canaux sont utilisés pour la communication sur la démarche qual-e-pref, son état d'avancement, son suivi et son évaluation :

