

Planification Qualipref – année 2017

Le Bilan annuel a pour objets :

- l'examen de l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des exigences à partir de l'analyse des indicateurs de qualité, enquêtes de satisfaction, audits internes, réclamations, besoins en formation
- l'élaboration des plans d'amélioration correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Suivis par le responsable qualité, les plans d'actions sont formalisés, mis en œuvre et donnent lieu à un suivi régulier qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées.

JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
			Enquêtes mystère	Enquête de satisfaction « La Préfecture et Vous » (fin le 24 mai)	2 juin : bilan annuel			Enquête de satisfaction « relations avec les collectivités territoriales »			
			Enquête de satisfaction « La Préfecture et Vous » (début le 24 avril)		27 juin : comité local des usagers						

Le comité local des usagers a pour objets :

- la présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction)
- la présentation des réclamations et des plans d'action
- le recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers
- la définition des plans d'action éventuels
- l'examen des courriers-types et formulaires

date de mise à jour :

07/04/17