





LA POLITIQUE QUALITÉ EN ISÈRE

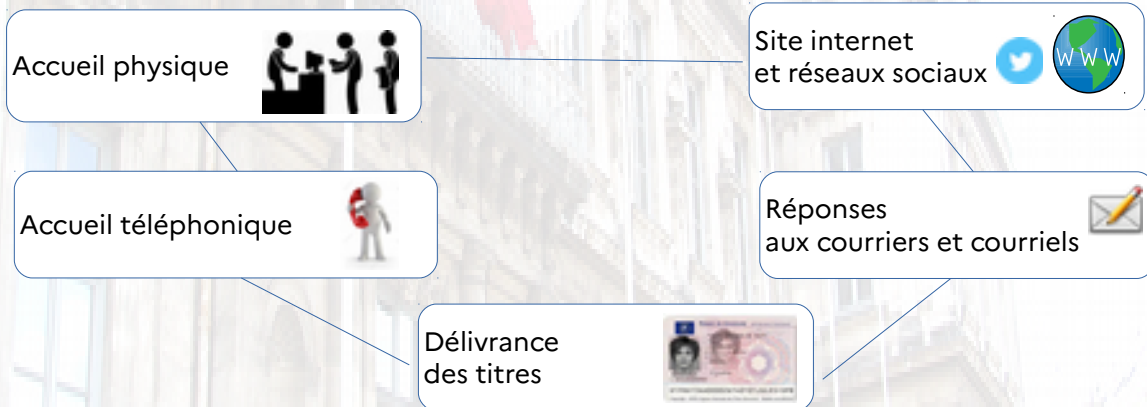
1) La qualité, en Isère en quelques dates clés

- 2012 Label interministériel Marianne 
- 2014 Label qualipref 
- 2015 label qualipref 2.0 
- 2019/2022 en route pour la labellisation qual-e-pref prenant en compte la réforme PPNG avec la dématérialisation des titres 

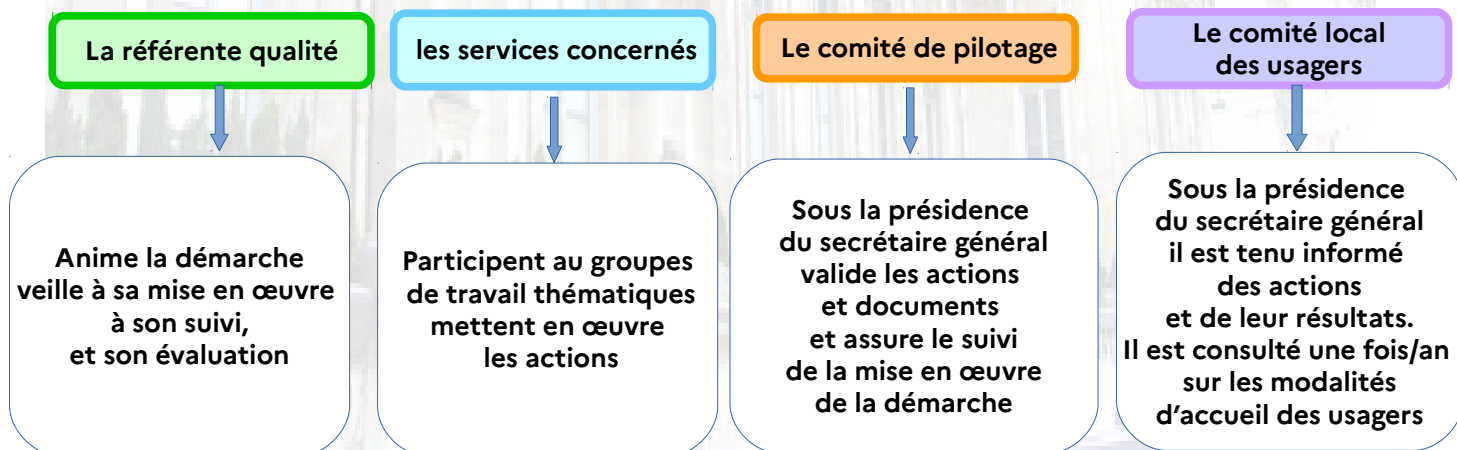


2) La démarche qual-e-pref en Isère

- Son périmètre :** 2 modules avec 20 engagements au titre des relations générales avec les usagers et 3 pour la délivrance de titres hors étrangers pour le CERT des permis de conduire (cf liste des engagements jointe en annexe)
- Les domaines concernés**

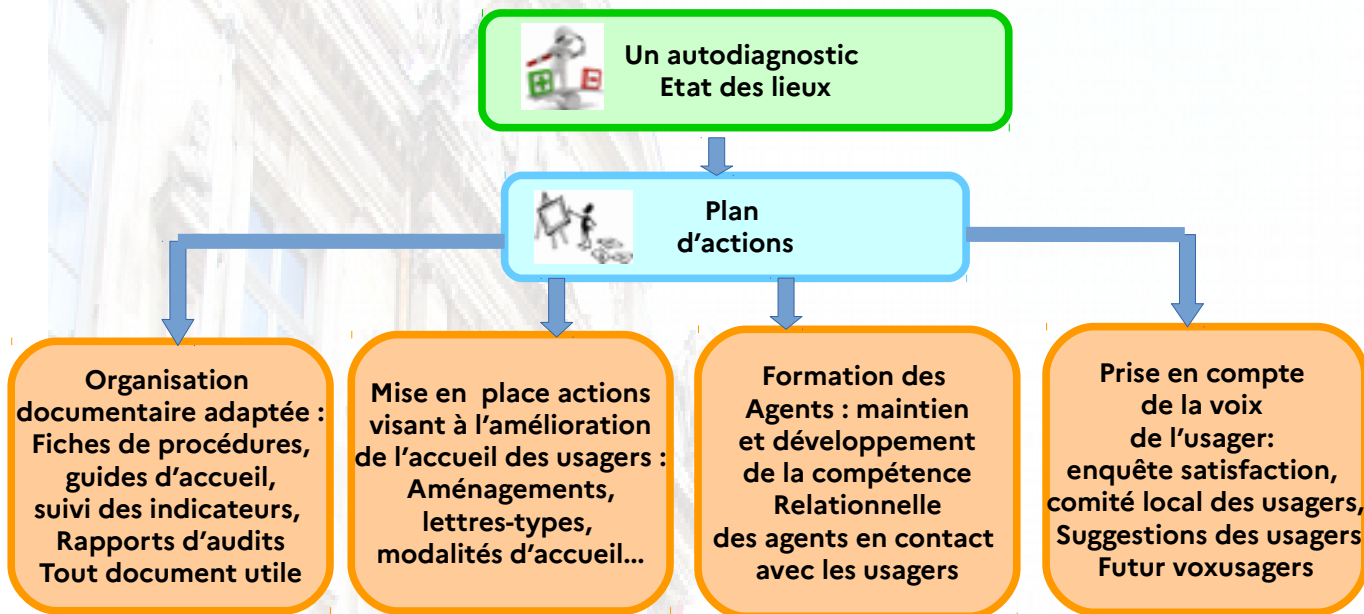


- Les acteurs clés et le pilotage e la démarche :**



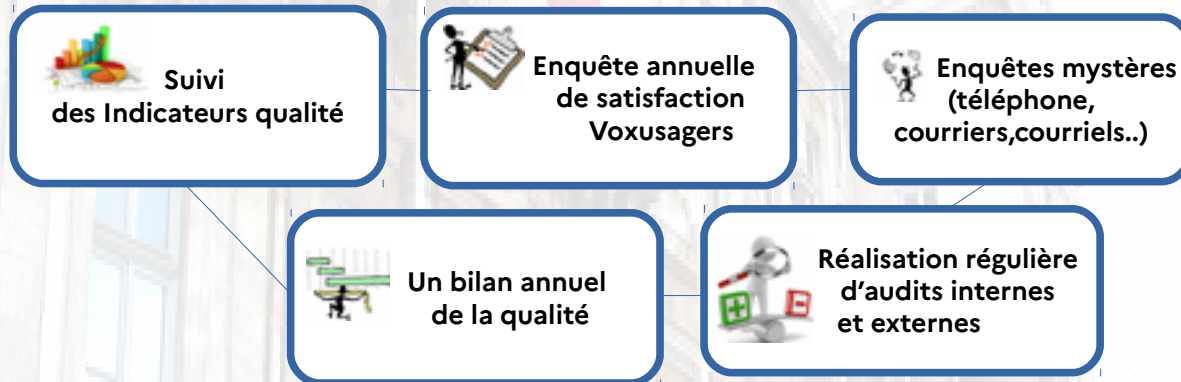
3) Le déploiement de la démarche

- La mise en œuvre de la démarche repose sur une auto-évaluation 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 :

