

PLAN D' ACTIONS ET D' AMÉLIORATION 2022-2023 DE LA DÉMARCHE QUAL-e-PREF (projet)

Numéro Actions	Date	Engagements	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Résultat			Observations
					Pas fait	en cours	Date de réalisation	
AUTOEVALUATION – TRAITEMENT DES ÉCARTS								
1			Création des documents qualité pilotage labellisation formation et modules 1 et 3 (fiches procédures affichages guides registres chartes)	création et alimentation des documents ou outils matériel signalétique et achats de matériel, urne paravent ...)			06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
2			Amélioration ou mise à jour des informations qualité sur le site et les réseaux sociaux	mise à jour des informations et communication			06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
3			Mise en œuvre des suivis courriers courriels et réclamations suggestions et outils				06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
4			Mettre en œuvre une enquête satisfaction usagers et appels mystères et courriels mystères pour indicateurs qualité	groupes de travail flyers et questionnaire agent amélioration continue			06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
5			Mettre en œuvre et suivre les indicateurs qualité				06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
6			Vérifier les formations suivies et élaborer un plan de formation				06/2022	Cause identifiée voir RAPPORT AUTOEVALUATION
AUDIT SOCOTEC 23/09/2022 – 1 NON-CONFORMITÉ MINEURE- TRAITEMENT DES ÉCARTS								
7							DES OCTOBRE 2022	
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
BILAN INTERMEDIAIRE AVANT AUDIT 2022 : PERSPECTIVES 2022 2023								

Numéro Actions	Date	Engagements	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Résultat			Observations
					Pas fait	en cours	Date de réalisation	
17		E2 à 5	Suivi des non-conformités mineures éventuelles Socotec	Voir les actions dans le PAL			2022 2023	
18			Suivi de la satisfaction des usagers	Mise en ligne d'une enquête de satisfaction PMR sur le site internet			2023	
19		E1.2	Suivi des indicateurs	Actualisation du périmètre de suivi des réponses aux courriers/iels et réclamations			2023	
20		E1.2	Suivi des fiches et pratiques	Actualisation des fiches de procédures de la démarche qualité			2023	
21		E1.2	Suivi des indicateurs	Actualisation du tableau des indicateurs de la démarche qualité			2023	
22		E1.2	Veille qualité	Actualisation des documents des tableaux d'affichage			2023	
23		E1.2	Actualisation organigrammes	Actualisation de l'organigramme de la préfecture (sans nom) affiché au bâtiment Foch et sur site et intranet pour la préfecture			2023	
24		IV-Pilotage	Mise en œuvre d'outils type flyer sur la démarche qualité à destination des usagers (accueil général) et des agents (kit agent)	Créer et / ou mettre à jour les outils et avoir un « mémo qualité » et actu flash qualité informer et impliquer			2023	
25		IV-Pilotage	Avoir une vue d'ensemble de tous les documents de la démarche	Etablissement d'une liste en interne pour la mission performance en plus de la base documentaire complète et mise à jour			2022 2023	
26		IV-Pilotage	Dans le cadre du renouvellement des engagements de la charte Marianne, la démarche Services Publics + (SP+) est déployée sur tout le territoire	Affichage des engagements en préfecture et DDI et mise en œuvre de la plateforme (voir sous préfectures)			2022	
27		IV-Pilotage	Restructuration de la rubrique qualité sur intranet et internet pour QualiEPref	Regroupement des articles du site intranet/internet			2023	
28		IV-Pilotage	Préparation de la campagne d'enquêtes de satisfaction des usagers annuelle et enquête agents et PMR	Mise à jour des questionnaires et rédaction de d'autres questionnaires			2023	
29		E16-17-18	Suivi des délais de réponse des courriers (%) , courriels (%) et réclamations (%)	Adapté les actions selon les retours 2022			2022 2023	
30			Généralisation de la police Marianne et modèles types courriers courriels	Vérifier la généralisation et élargir les suivis courriers courriels ...			2022 2023	
31			Améliorer les chiffres si baisse des objectifs cibles				2023	
32			RDV par service : besoin de rappels ou informations complémentaires sur la démarche	Présentation et du suivi de la démarche et élargissement d'actions à tous les services : exemple du suivi courriers courriels sur les demandes d'informations générales			2022 2023	
33			Vérification du niveau de qualité dans les services	Mise en place de groupes de travail et de la participation des agents et information auprès des agents			2022 2023	
34			Fiches de procédure à modifier ou amender ou créer	Création et/ou Mise à jour des fiches de procédures qualité et accès lecture écriture pour les services pour leurs documents spécifiques			2022 2023	
35			- Vérifier que chaque agent dispose d'une messagerie - Vérifier que chaque agent bascule son poste téléphonique en son absence	Envoi d'un mail aux directeurs avec un état du taux d'appels perdus par poste-agent si possible et note sur le renvoi et les messages en cas d'absence (écrit et sur téléphone)			2022 2023	

Numéro Actions	Date	Engagements	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Résultat			Observations
					Pas fait	en cours	Date de réalisation	
36			Mettre en œuvre un SVI (serveur vocal interactif)	Mise en place de groupes de travail / DCL-BRECI-SIDPC-SGCD voir si possible et quand			2023 2024	
37			Filtre à injures activé	mettre à jour les référencements (définir une liste de mots injurieux pour élargir le champ de protection)			20222023	
38			METTRE EN PLACE QUICK TEST pour les réponses types (service BIN)	intéressant pour le BIN voir si on élargit aux autres services			2023	
39			fiche « agression »	retravailler la fiche et mettre une procédure en œuvre après consultation (cellule RPS)			20222023	
40			FICHE de tutorat formation	améliorer les pratiques et modifier la fiche avec travail avec les chefs de services et BRH			20222023	
41			ACCES LECTURE ECRITURE SERVICES CONCERNES	Mettre l'accès en écriture pour mise à jour des fiches qualipref et création de fiches de procédures ou d'outils d'amélioration continue			20222023	
42			Activer les boucles magnétiques pour les personnes malentendantes	en cours achat effectué / travaux à envisager pour les mettre en place pour un fonctionnement adapté			2022 2023	
43			ORGANISME CERTIFICATEUR	Mettre en place un audit avec un organisme pour aller plus loin sur l'accessibilité des locaux pour les PMR et s'améliorer sur les actions à mettre en œuvre en complément de celles préexistantes			2023 2024	
44			Regrouper les informations lors de l'arrivée d'un nouvel agent sur SP+ QUALIPREF performance interne	Création d'une fiche pratique pour les nouveaux arrivants			2023	Sur site intranet et dans livret accueil BRH

LANCEMENT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2023

Numéro Actions	Date	Engagements	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Résultat			Observations
					Pas fait	en cours	Date de réalisation	
45		E2-3-8-9	Lancement de l'enquête des mails mystères	Relance 2023			2023	
46			Lancement de l'enquête PAN avec envoi mails mystère	Relance 2023			2023	
47			Lancement enquête physique à Foch	Relance 2023			2023	
48			Lancement enquête appels mystères	Relance 2023			2023	
49			Lancement enquête croisée avec d'autres préfectures (?)	A VOIR			2023	
50			Lancement de l'enquête internet	A VOIR élargir le public usagers professionnels et particuliers ?			2023	
51		bilan enquêtes pilotage	Rédaction du bilan des enquêtes et présentation du COFIL (comparatif 2022 2023)	Première analyse comparative sur 2 ans			2023	
CLU 2022								
52		IV-Pilotage	Respect des engagements	Réunion du CLU Octobre 2022			19/10/22	Composition 2022 à modifier selon les attentes
53		IV-Pilotage	Prise en compte des remarques des membres	Suivi des remarques et actions associées			2022 2023	
BILAN 2022 : PERSPECTIVES 2023								
54		E2 à 5	Perspectives 2023 du bilan annuel 2022	Rajout d'une question sur la consultation du site internet et des réseaux sociaux dans l'enquête de satisfaction physique 2022			2023 2024	Compléter les enquêtes existantes
55			Pour avoir des réponses car pas de réponse avec le format papier	Mise en ligne d'une enquête de satisfaction PMR sur le site internet			2023 2024	En cours 2022
56			Pour avoir un avis des agents sur la politique qualité	Préparer une enquête à destination des agents pour recueillir leur avis sur la démarche qualité			2023 2024	Modification de la trame
AUDIT SOCOTEC								
57		V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	Audit de labellisation 23/09/2022	Envoi du dossier de candidature à Socotec			06/2022 ET 08/2022	
58		V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	Audit de labellisation 23/09/2022	Préparation et envoi du dossier des documents complémentaires à la DMAT			08/2022	
59		V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	Audit de labellisation 23/09/2022	Bilan intermédiaire 2022			21/09/22	BILAN COFIL 21/09/2022
60		V- Démarche de labellisation	Audit de labellisation 23/09/2022	Envoi CR COFIL MAI ET SEPTEMBRE			08/2022 ET 09/2022	

Numéro Actions	Date	Engagements	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Résultat			Observations
					Pas fait	en cours	Date de réalisation	
61		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Pour mieux réussir les audits	Retex DMAT depuis 2022 sur intranet			2023 2024	A SUIVRE ACTIONS CORRECTRICES
62		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Préparation de l'audit Socotec	Préparation du déroulé, message SG aux agents			2022	en ligne ou mail
63		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Préparation de l'audit Socotec	Mail SG pour implication des agents				OK
64		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Lettre de remerciement aux agents, suite aux audits et implication attendue			2022	OK
65		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Article dans lettre qualité			2022 2023	
66		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Article sites intranet et internet			2022 2023	