

PLAN D' ACTIONS ET D' AMÉLIORATION 2020-2022 DE LA DÉMARCHE QUAL-e-PREF 2020-2022

Numéro Actions	Date	Engagements	Source	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Intervention Service	Résultat			Observations
							Pas fait	en cours	Date de réalisation	
2020 (post-audits)										
AUDIT INTERNE – 6 NON-CONFORMITÉS MINEURES– TRAITEMENT DES ÉCARTS										
98	05/10/20	E2.3	PPPM	Absence d'identification des agents d'accueil par un badge	Tous les agents en contact avec le public auront un badge avec Prénom	DCL			05/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°1
99	05/10/20	E10.1	PPPM	Taux d'appels décrochés en-dessous de la cible de 90 %	Travail avec les services SIDSIC et DCL-BI pour identifier la cause : mise en place d'une messagerie sur le poste 5107 + la technicienne de MEMOBOX + envoi d'une circulaire aux agents	SIDSIC-DCL			05/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°4
100	06/10/20	E4.2	PPPM	Absence de tableau de suivi des formations d'accueil « tous les 4 ans »	Mise en place d'un tableau de suivi par l'animatrice de formation avec nom des agents, dates de la formation initiale et du renouvellement	BRHF			06/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°3
101	06/10/20	E3.2	PPPM	Absence d'actions sur le bilan intermédiaire (perspectives), le plan d'action et l'analyse des enquêtes 2020	Modification des documents et ajouts des actions	PPPM			07/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°2
102	06/10/20	47.2	PPPM	Absence de formation sur les communiqués de presse pour les cadres d'astreinte	Organisation d'une formation en interne par la chargée de communication	SICOM DSIPC			13/11/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°6
103	05/10/20	E17.2	PPPM	Taux de réponses aux courriels en-dessous de la cible de 80 %	Périmètre trop étendu. Nouveau périmètre conformément au référentiel : uniquement les informations générales à voir au COPIL du 4 nov 2020) + points faits en CODIR et en COPIL qualité	Ts services			04/11/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts n°5
AUDIT SOCOTEC – 1 NON-CONFORMITÉ MINEURE– TRAITEMENT DES ÉCARTS										
104	24/11/20	E4.2	PPPM	Absence de présentation d'attestation des formations d'accueil « tous les 4 ans »	Mise en place d'un tableau de suivi par l'animatrice de formation avec nom des agents, dates de la formation en janvier et mars 2021	BRHF			06/10/20	Cause identifiée voir Fiche des écarts et corrigée par la création d'un tableau
2021										
1	05/01/21	IV-Pilotage	CPM	Vidéo vœux - Rétrospective 2020	Rédaction d'un article sur la labellisation de la préfecture	SICOM			05/01/21	Article transmis à directeur SGCD pour synthèse
2	01/01/21	E1.2	CPM	Pour information, le pôle de performance a intégré le secrétariat général commun départemental (SGCD) au 1 ^{er} janvier 2021	Nouvelle dénomination : cellule de la performance et de la modernisation (CPM)	CPM			01/01/21	Mise à jour des en-têtes des documents + de la signature des mails
3	05/01/21	E1.2	CPM		Actualisation de la fiche des engagements qualité affichée sur les sites intranet et internet et au bâtiment Caffé	CPM			01/01/21	Signature nouveau Préfet P BOLOT (à la demande de l'auditeur Socotec)
4	06/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du flyer de présentation de la démarche (banque accueil Caffé)	CPM			21/06/21	
5	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation de la politique qualité	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
6	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du guide de l'accueil de l'usager et du numérique	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
7	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du PAL	CPM			en continu	Validation au COPIL de mars
8	07/01/21	E1.2	CPM		Rédaction du bilan annuel 2020	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
BILAN 2020 : PERSPECTIVES 2021										
9	Déc 2021	E2 à 5	CPM	Suivi des non-conformités mineures des audits interne et Socotec	Voir les actions dans le PAL	CPM			2021-2022	
10			CPM	Suivi de la satisfaction des usagers	Mise en ligne d'une enquête de satisfaction PMR sur le site internet	CPM			01/04/22	Traitement en 2022
11	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du périmètre de suivi des réponses aux courriers/iels et réclamations	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
12	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation des fiches de procédures de la démarche qualité	CPM			Année 2021	MAJ police Marianne
13	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du tableau des indicateurs de la démarche qualité	CPM			Sept 2021	Validation au COPIL de mars
14	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation des documents des tableaux d'affichage	CPM			15/03/21	Validation au COPIL de mars
15	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du dossier annoté	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
16	07/01/21	E1.2	CPM		Actualisation du dossier « nouveaux arrivants »	CPM			Sept 2021	Mise à jour du flyer en cours
17	08/01/21	E1.2	CPM		Actualisation de l'organigramme de la préfecture (sans nom) affiché au bâtiment Caffé	CPM			15/03/21	Validation au COPIL du 15 mars
18	10/01/21	E10.1	CPM	Taux d'appels décrochés en-dessous de la cible de 90 %	Travail avec les services SIDSIC pour identifier la cause : vérification des appels perdus sur les postes téléphoniques	SIDSIC			en continu	Audit interne : cause identifiée voir Fiche des écarts n°4
19	04/01/21	E14.6	CPM	Programme « transparence de l'action publique » (MMS)	Affichage trimestriel à l'accueil général + BI du bâtiment Caffé et publication sur internet	CPM-SICOM			Avril-juillet-octobre-janvier	En continu chaque année
20	15/01/21	E10.1	DS-SIDSIC	Enregistrement de nombreux appels perdus du centre d'appels pour prises de RDV pour la vaccination COVID (salle 332) entre le 15 et 21 janvier 2021 Cause centre d'appels rattaché à l'autocomm de la pref73 (En Isère rattachement hors préfecture et pas de débordement)	Les appels perdus vont impacter l'indicateur de la démarche qualité : le SIDSIC n'avait pas la compétence pour mettre une messagerie sur le groupement de téléphones. L'intervention de la société SPIE a nécessité 6 jours de délais.	DS-SIDSIC			15/01/21	Mise en place d'un message : « toutes nos lignes sont occupées, merci de rappeler ultérieurement »
21	04/02/21	IV-Pilotage	CPM	Information des agents (périmètre Pref-SP-SGCD-DDI) sur les missions du SGCD	Rédaction d'une lettre SGCD depuis janvier 2021 pour information des agents du périmètre ATE	CPM			19/03/21	
22	22/03/21	IV-Pilotage	CPM	Mise à jour du flyer de la démarche qualité à destination des usagers (accueil général)	Mise à jour du flyer de la démarche qualité	CPM			08/04/21	
23	08/04/21	IV-Pilotage	CPM	Avoir une vue d'ensemble de tous les documents de la démarche	Etablissement d'une liste en interne à la CPM	CPM			08/04/21	Liste établie : P:\SGCD\CPM\PERFORMANCE\DEMARCHE QUALITE\1- QUAL-e-PREF 2020-2022\0- LISTE DOCUMENTS
24	28/01/21	IV-Pilotage	CPM	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 et de la charte de résilience en Préfecture, sous-préfectures et DDI	CPM			28/01/21	
25	09/04/21	IV-Pilotage	CPM	Restructuration de la rubrique qualité	Regroupement des articles du site intranet	CPM			09/04/21	Moins d'articles individuels
26	12/04/21	Services Publics + Performance	SGAR	Affichage des engagements et de la charte de résilience en Préfecture, sous-préfectures et DDI	Information de la réalisation de modules de formation à l'attention des cadres ou des usagers (région)	CPM BRH			01/02/21	Mail région : date non définie

Numéro Actions	Date	Engagements	Source	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Intervention Service	Résultat			Observations	
							Pas fait	en cours	Date de réalisation		
27	13/04/21	V- Démarche de labellisation 1- Bilans	CPM	Préparation de la campagne d'enquêtes de satisfaction des usagers	Mise à jour des questionnaires et recrutement d'une stagiaire du 17 mai au 2 juillet 2021	CPM			Mai à Juin	Stagiaire du 17 mai au 2 juillet	
LANCEMENT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2021											
28			CPM	Lancement de l'enquête des mails mystères le 26 mars : 3 mails sans réponses	Travail avec le bureau du courrier : - renvoi des 3 mails - Information des agents du courrier	CPM			20/04/21		
29			CPM	Lancement de l'enquête PAN le 1 ^{er} mars par envoi d'un mail mystères aux services		CPM-DCL-SPA-SPSJM			Mars à mai	Mail SP : 01/03/21 Pref : donné en main propre au service civique mais départ Pref73	
30	23/04/21	E2-3-8-9	CPM	Lancement enquête physique à Caffé		CPM			Mai-juin 21	Stagiaire BTS	
31			CPM	Lancement enquête appels mystères		CPM			01/05/21		
32			CPM	Lancement enquête croisée Pref 38-74 appels mystères		CPM			Mai-juin 21	07/06/21 : vu avec les standardistes pour l'appel renvoyé sur la Pref73 (question 21) – bug électrique restera en continu sur le site internet	
33			CPM	Lancement de l'enquête internet le 2 avril 2021		CPM			02/04/21		
34			CPM	Rédaction du bilan des enquêtes et présentation du COPIL du 17 juin		CPM			17/06/21		
TRAITEMENT DES PROBLÈMES LIÉS AU RÉSULTAT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2021											
Cases roses : travail sur le taux d'appels perdus important dans certains services											
35	17/06/21		CPM	- non-respect de l'objectif du taux d'appels décrochés (90%) - le résultat du taux de réponses aux courriers s'est dégradé (66,7%)	Points de dysfonctionnement à évoquer au copil de septembre pour mise en place de nouvelles actions	CPM			17/06/21	- Une note, en date du 20 mai 2021, signée par SG - rappel note de 2019	
36	26/04/21	E16-17-18	CPM	Suivi des délais de réponse des courriers (66%), courriels (76%) et réclamations (100%)	Intervention en CODIR du 26 avril	CPM				Présidé par SG Membres : directeurs	
37	26/04/21	E10.1	CPM	Taux d'appels perdus élevé	Intervention en CODIR du 26 avril	CPM			26/04/21	Présidé par SG Membres : directeurs	
38	26/04/21		CPM		Travail avec SIDSIC (vu le 26/04/21)	SIDSIC					MAJ de l'arborescence MEMOBOX avec S. KOPA
39	06/05/21		SICOM		Article dans lettre interne d'avril	SICOM				06/05/21	Publiée sur intranet
40	06/05/21		CPM		Note SG aux directeurs et chefs de bureau	CPM				20/05/21	Transmise aux directeurs et chefs de bureau et sous-préfets Point au COPIL Qualité du 17 juin
40	26/04/21	VII- Modalités de communication	CPM	Généralisation de la police Marianne	Intervention en CODIR du 26 avril	CPM			26/04/21		
41	06/05/21		SICOM		Article dans lettre interne d'avril	SICOM				06/05/21	
42	03/05/21		SGCD		Mail directeur SGCD à ses services	SGCD				03/05/21	
43	28/05/21 13/09/21	E10.1	CPM	Taux d'appels décrochés en-dessous de la cible de 90 %	Travail avec les services SIDSIC pour identifier la cause : vérification des appels perdus sur les postes téléphoniques	SIDSIC			en continu	Audit interne : cause identifiée voir Fiche des écarts n°4 Vérification des appels sur numéros agents en mai et septembre avec MEMOBOX Voir tableau de suivi RDV 14/09/21 : S Kopa	
44	22/09/21	E1 à 20	CPM	RDV avec la nouvelle directrice DCL	Présentation et du suivi de la démarche	CPM			22/09/21		
45	29/09/21	Modules 1 et 7	CPM	Vérification du niveau de qualité dans les services	Mise en place de groupes de travail	Ts services			28/09/21	A compter du mois de septembre 2021-voir tableau de suivi	
46	30/09/21	Modules 1 et 7	CPM	Fiches de procédure erronées	Mise à jour des fiches de procédures qualité	CPM/SIDPC			07/02/22	Fiches ok : validation COPIL 07/02/22	
47	28/09/21	E10.1	CPM	Moyenne du taux d'appels perdus T2-2021 en dessous de la cible	Rappel aux services : bonnes pratiques pour faire baisser le taux d'appels perdus	CPM			28/09/21	Message sur le site intranet	
48	04/10/21		SIDSIC		Intervention société SPIE pour enregistrement d'un message d'occupation « votre correspondant est actuellement occupé, veuillez rappeler ultérieurement » qui sera diffusé lorsque le poste de l'agent est occupé.	SIDSIC				27/10/21	Intervention effectuée le 27 octobre 2021
49	07/10/21	E10.1	CPM	- Vérifier que chaque agent dispose d'une messagerie - Vérifier que chaque agent bascule son poste téléphonique en son absence	Envoi d'un mail aux directeur avec un état du taux d'appels perdus par poste-agent	CPM SIDSIC			Oct 2021	Vérifier fin décembre : Avec le message d'occupation, l'usager n'est plus obligé de patienter. Le taux d'appels perdus a baissé significativement.	
50	13/10/21	IV-Pilotage	CPM	Point sur le suivi de la démarche avant audit	Mise en place de groupes de travail / DCL-SICOM-SIDPC-SICOM-SGCD	CPM			Oct 2021 Févr 2022		
CLU 2021											
51	02/12/21	IV-Pilotage	CPM	Respect des engagements	Réunion du CLU 2021 le 2 décembre 2021	CPM			02/12/21	Rajout d'un membre journaliste	
52	03/12/21	IV-Pilotage	CPM	Remarques du journaliste sur les publications et l'ergonomie du site internet de l'État et des réseaux sociaux	Suivi des remarques	SICOM		X		V/ Point sur les publications et l'ergonomie du site internet de l'État et des réseaux sociaux : projet de mise à jour du site	
53	27/12/21	E5	CPM	MAJ signalétique des portes des agents	Article sur site intranet	CPM			27/12/21		
54	27/12/21	V- Démarche de labellisation 1-bilan annuel	CPM	Fusion de documents en vu de la labellisation	Information des agents Document : le MEMO de la qualité	CPM			Janv 22	Fusion du doc annoté + la fiche Qua-e-reflex Validé COPIL 31/01/22	
55		V- Démarche de labellisation 1-bilan annuel	CPM	Suivi de la démarche qualité	Rédaction du bilan 2021	CPM			Janv 22	validé COPIL 31/01/22	
BILAN 2021 : PERSPECTIVES 2022											
56			CPM	Perspectives 2022 du bilan annuel 2021	Rajout d'une question sur la consultation du site internet et des réseaux sociaux dans l'enquête de satisfaction physique 2022	CPM			04/01/22	Compléter les enquêtes existantes	
57	Déc 2021	E2 à 5	CPM	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	CPM			en continue	En cours 2022	
58			CPM	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	CPM			28/04/22	Modification de la trame	
2022											
LANCEMENT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2022											
59	Déc 21 Jan 22	E2-3-8-9	CPM	Suivi de la satisfaction des usagers	Lancement de l'enquête des mails mystères	CPM			Janv 2022		
60			CPM		Lancement de l'enquête PAN	CPM			Déc 2021		
61			CPM		Lancement enquête physique à Caffé	CPM			Janvier Mai 2022	en attente d'un stagiaire	
62			CPM		Lancement enquête appels mystères	CPM			Mai		
63			CPM		Lancement enquête croisée Pref 38-74 appels mystères	CPM			2022		
64			CPM		Lancement de l'enquête internet 2022	CPM			06/01/22		

Numéro Actions	Date	Engagements	Source	Dysfonctionnement constaté Analyse de la cause	Actions menées	Intervention Service	Résultat			Observations
							Pas fait	en cours	Date de réalisation	
65	01/02/22	V- Démarche de labellisation Bilan			Traitement l'enquête mise en ligne en 2021 sur internet	CPM			04/02/22	
66	Janv-Fév 2022	V- Démarche de labellisation Bilan	CPM		Rédaction du bilan des enquêtes et présentation du COPIL	CPM			16/05/22	A l'état de projet Voir case
TRAITEMENT DES PROBLÈMES LIÉS AU RÉSULTAT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2022										
ENQUÊTE DU SITE INTERNET										
67	04/02/22	V- Démarche de labellisation Plan d'action	CPM	2 usagers ont indiqué que l'annonce de leur passage au guichet était inaudible	Réflexion sur le meilleur moyen à mettre en place pour palier ce dysfonctionnement	DCL ? BFIL ?		X		- micro aux guichets ? - distributeur de tickets ? Action à mettre en place en cours de réflexion
68	04/02/22	E4.2	CPM	Remarque d'un usager sur le comportement d'un agent	Formation « accueil » 2022	BRH			21/02/22	Formation en avril 2022
AUDITS INTERNE ET SOCOTEC 2022										
AUDIT INTERNE										
69	02/03/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM		Envoi du dossier de candidature à la DMAT	CPM			02/03/22	En même temps qu'à la DMAT
70	09/03/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM		Envoi du dossier des documents complémentaires à la DMAT	CPM			09/03/22	En même temps qu'à SOCOTEC
71	07/01/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Demande de candidature	Préparation de la demande et mise à jour des documents : validation en COPIL	CPM			09/02/22	Validé au COPIL qualité du 31/01/22 Envoi région et DMAT
72	21/01/22	IV-Pilotage	CPM	Groupe de travail SGCD	Suivi du tableau de recensement des travaux	BFIL			18/02/22	Tableau suivi par le BFIL
73	31/01/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM	Audit de suivi du 24 mars 2022	Bilan intermédiaire 2022	CPM			28/02/22	Obligatoire quand audit en cours d'année
74	31/01/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Audit de suivi du 24 mars 2022	Projet analyse des enquêtes 2022	CPM			28/02/22	Enquêtes commencées en janvier pour audit : non terminée
75	24/03/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Non conformité mineure	fiche d'écart à compléter	CPM			05/04/22	Fiche transmise DMAT le 05/04/22
76	05/04/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Demande de l'auditrice : mise à jour des documents à destination des usagers : apposition du logo Qual-e-pref	Documents mis à jour	CPM			05/04/22	
AUDIT SOCOTEC										
77	02/03/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM	Audit de suivi du 23 mai 2022	Envoi du dossier de candidature à Socotec	CPM			02/03/22	
78	09/03/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM	Audit de suivi du 23 mai 2022	Préparation et envoi du dossier des documents complémentaires à la DMAT	CPM			09/03/22	En même temps qu'à la DMAT
79	03/05/22	V- Démarche de labellisation 1-Bilan annuel	CPM	Audit de suivi du 23 mai 2022	Bilan intermédiaire 2022	CPM			28/02/22	Obligatoire quand audit en cours d'année
80	16/05/22	V- Démarche de labellisation	CPM	Audit de suivi du 23 mai 2022	Envoi complément documents modifiés et validés en COPIL du 16 mai	CPM		X		
81	31/01/22	IV-Pilotage	CPM	Regrouper les informations lors de l'arrivée d'un nouvel agent	Création d'une fiche pratique pour les nouveaux arrivants	CPM			31/01/22	Sur site intranet et dans livret accueil BRH
82	07/03/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Pour mieux réussir les audits	Retex DMAT depuis 2019 mis sur intranet	CPM			07/03/22	
83	09/03/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Préparation de l'audit Socotec	Préparation du déroulé, du message du Préfet aux agents	CPM			07/03/22	Mis en ligne sur intranet + mail agents
85	26/04/22	V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Préparation de l'audit Socotec	Préparation du message de la SG aux agents	CPM			26/04/22	Mail agents
86		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Préparation de l'audit Socotec	Mail SG pour implication des agents	CPM		X		
87		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Lettre de remerciement du préfet aux agents, suite aux audits	CPM		X		
88		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Article dans lettre SGCD du mois de juin	CPM		X		
89		V- Démarche de labellisation 2/3-Audits	CPM	Communication fin des audits de suivi de la démarche Qual-e-pref	Article sites intranet et internet	CPM		X		
RÉTEX RÉFÉRENTIEL QUAL-e-PREF										
90	19/05/22		CPM	Participation à l'évaluation du référentiel Qual-e-pref en vue de la rédaction d'un nouveau référentiel pour 2023 par la DMAT	Inscription à la visioconférence DMAT pour le retex du référentiel Qual-e-pref	CPM			19/05/22	
91			CPM	Travail sur la réorganisation du fichier qualité et des documents	Regroupement des documents pour éviter les redites	CPM	x		2022 et +	fichier interne CPM
CLU 2022										
92		IV-Pilotage	CPM	Respect des engagements	Réunion du CLU 2022 le	CPM				

P:\SGCD\CPM\PERFORMANCE\DEMARCHE QUALITE\1- QUAL-e-PREF 2020-2022\10-PLAN ACTION\2022

Légende :

	suivi des non-conformités 2020
	suivi des bilans
	suivi des actions mises en œuvre pour réduire le taux d'appels perdus
	suivi des enquêtes de satisfaction et les actions mises en œuvre
	suivi des remarques du journaliste au CLU