

Plan d'actions suite à l'audit interne du 16/10/2015

màj 07/10/16

Engagements	Constat	Responsable	Échéance	Réalisation de l'action	Commentaire
Module obligatoire « relation générale avec les usagers »					
1 – Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services	Affichage des engagements Qualipref 2 à remettre à jour avec les engagements Qualipref 2.0	RQ	15/11/15	FAIT	Fait le 03/11/2015
	Manque les horaires d'ouverture au public sur les courriels	SIDSIC et correspondant s courriels	15/11/15	FAIT	Les modifications des adresses ont été faites. Le SIDSIC a diffusé un tutoriel aux personnes concernées pour qu'elles sélectionnent la bonne signature dans le paramètre des comptes de messagerie
3 – A votre écoute pour progresser	Diffusion des résultats d'enquête à prévoir sur le site internet	RQ	déjà fait	FAIT	Les résultats y étaient déjà, l'auditrice ne les avait pas vus
	Enquêtes mystères à programmer	RQ	1 ^{er} trim. 2016	FAIT	Elles sont prévues en avril 2016
4 – Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	Les compétences transmises sont peu précises sur la convention de tutorat	BRH	20/11/15	FAIT	
8 – Un accueil téléphonique attentif et efficace	Pas de message ou de redirection en cas d'encombrement sur les lignes dédiées aux titres (simple sonnerie occupée) lors des appels mystère début octobre	SIDSIC	15/11/15	FAIT	
10 – Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Pas de preuve de la révision semestrielle du site internet	RQ/tous les services	15/11/15	FAIT	Modification de la fiche de procédure « gestion des informations » effectuée le 26/10/2015. Chaque directeur / chef de service doit vérifier la mise à jour du site pour ce qui le concerne et en informer le RQ par courriel
14 – Nous vous répondons dans un délai maîtrisé	Périmètre de suivi des courriers très limité		01/11/15	FAIT	Extension du périmètre aux demandes d'emplois
16 – Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social	Pas de formalisation des degrés de responsabilité, des procédures de sécurité ou de charte interne et d'usage des réseaux sociaux	SDCI	20/11/15	FAIT	
17 – Nous vous garantissons la fiabilité des informations sur les réseaux sociaux	Pas de charte de modération portée à la connaissance des usagers	SDCI	20/11/15	FAIT	
Module 4 : optionnel « relations avec les collectivités territoriales »					
32 – Des observations motivées pour le contrôle de légalité	Information préalable aux lettres d'observations pas tracée	DRCTAJ	01/11/15	FAIT	
	Pas de synthèse annuelle des observations en 2015	DRCTAJ	15/11/15	FAIT	Circulaire envoyée le 03/11/2015
33 – Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire	Information préalable avant l'envoi à la collectivité d'une lettre l'informant de la saisine de la CRC pas tracée	DRCTAJ	01/11/15	FAIT	
Pilotage de la politique qualité					
3 – Formation du personnel	Tous les agents de guichet n'ont pas suivi de formation accueil	BRH / DLP	1 ^{er} trim. 2016	FAIT	demande de formation locale envoyée par le BRH le 17/11/2015
	Les compétences transmises sont peu précises sur la convention de tutorat	BRH	20/11/15	FAIT	conventions de tutorat mises à jour
4 – CLU (comité local des usagers)	Possibilité d'élargir le panel des représentants des usagers pour assurer une meilleure représentation des usagers	RQ	pour le prochain CLU	FAIT	de nouveaux invités pour le CLU du 04/02/2016 : Fédération nationale de l'automobile, CLCV (consommation, logement et cadre de vie) VERMAND, Association Carrières Juridiques, Fédération Nationale des Accidentés du Travail, Association des Parents d'Enfants Inadaptés, Association Fil d'Ariane, Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre de l'Aisne
Démarche de labellisation					
Bilan annuel	Pas de présentation en CT	RQ	03/11/15	FAIT	Il a été présenté au CTD du 03/11/2015.

Plan d'actions suite au retour d'expériences des différents audits réalisés en France avant le 15/10/2015 (validé en réunion de direction le 09/11/2015)

màj 07/10/16

Engagements	Constat	Responsable	Échéance	Réalisation de l'action	Commentaire
Module obligatoire « relation générale avec les usagers »					
4 – Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	articulation efficace entre le service de formation et les tuteurs avec des tableaux de suivi de formation	BRH	1 ^{er} trim 2016	FAIT	Un tableau de suivi de formation Qualipref a été mis en place. La fiche de procédure de tutorat a été mise à jour.
	formation des agents dans le cadre du plan de prévention et de la lutte contre la fraude	Référent fraude	fin 2016	Reporté	La circulaire indiquant précisément la portée de la mission de lutte contre la fraude n'ayant pas été publiée, ce point ne pourra pas être mis en place en 2016.
8 – Un accueil téléphonique attentif et efficace	diffusion mensuelle des statistiques téléphoniques aux différents services (taux de décroché en moins de 20 secondes et appels perdus)	SIDSIC	01/12/15	FAIT	
Module 4 : optionnel « relations avec les collectivités territoriales »					
	Diffusion d'une note auprès des collectivités territoriales informant de l'engagement de la préfecture dans une démarche de qualité	RQ	31/01/16	FAIT	lettre envoyée le 17/03/2016 accompagnée des résultats de l'enquête 2015 et indiquant les 2 périodes d'enquêtes pour 2016
Pilotage de la politique qualité					
	Bilan de l'enquête de satisfaction comparatif sur les 2 dernières années	RQ	Fin 2015	FAIT	
	Support de communication diffusé 2 fois par an aux agents sur la qualité	RQ	1 ^{er} trim 2016	Abandonné	Les 2 supports suivants suffisent à une information efficace. Trop de supports de communication serait contre productif. Celui-ci n'apportant pas de plus valu par rapport aux 2 autres.
	Diffusion en interne du bilan qualité sous forme de plaquette pédagogique 1 fois par an	RQ	1 ^{er} trim 2016	FAIT	Diffusé le 01/04/2016 aux agents et disponible sur l'intranet
	Mise en place de fiches quali-réflex	RQ	1 ^{er} trim 2016	FAIT	Diffusé le 08/04/2016 aux agents et disponible sur l'intranet

Plan d'actions suite à l'audit externe du 27/11/2015

màj 07/10/16

Engagements	Constat	Responsable	Échéance	Réalisation de l'action	Commentaire
Module obligatoire « relation générale avec les usagers »					
1 – Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services	La page « horaires et coordonnées » est difficilement trouvable et ne comporte pas les adresses mail des services.	RQ Webmestre	15/12/15	FAIT	
	Les réclamations reçues par courriel ne sont pas systématiquement prises en compte et donc reprises au bilan annuel. Le bilan annuel mené en juin représente un frein.	Courrier	15/12/15	FAIT	La fiche de procédure concernant les réclamations a été clarifiée et le service courrier a reclassé les réclamations dans le bon tableau de suivi. Le bilan annuel aura lieu le 4 février 2016
3 – A votre écoute pour progresser	Prise en compte des réclamations verbales que ce soit par téléphone ou à l'accueil physique	RQ/DLP/ SIDSIC	15/01/16	FAIT	Transfert de l'appel au RQ ou à son suppléant. Si l'appel ne peut pas être immédiatement relayé, proposition par le standard de remplir une fiche de réclamation. Si l'utilisateur refuse, prise en compte de la plainte sous forme de « bâtonnage » dans le tableau prévu à cet effet.
	Enquêtes mystères à programmer		1 ^{er} trim 2016	FAIT	Les enquêtes seront menées en avril 2016

Engagements	Constat	Responsable	Échéance	Réalisation de l'action	Commentaire
3 – A votre écoute pour progresser	Améliorer le taux de réponse aux enquêtes DRCTAJ	RQ/DRCTAJ	1 ^{er} trim 2016	FAIT	Le questionnaire a été simplifié et rendu plus « ludique ». 2 sessions d'enquêtes en 2016 : en mai et en octobre. Pour chaque enquête (d'une durée d'un mois), 2 relances seront envoyées pour inciter les collectivités à renvoyer leurs questionnaires renseignés. Les résultats seront aussi diffusés dans la rubrique dédiée aux collectivités sur le site internet des services de l'État dans l'Aisne et envoyés par mail aux collectivités.
10 – Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Il est nécessaire d'aller plus dans le détail pour vérifier les contenus (ex : FAQ concernant les photocopies, la réponse apportée (copier-coller) ne répond pas à la question posée)	services et RQ	31/01/16	FAIT	La réponse sur les photocopies dans la FAQ a été corrigée (il est possible de faire des photocopies pour la somme de 20cts mais beaucoup de monde...) et une question/réponse sur les certificats de non gages payants a été intégrée/
14 – Nous vous répondons dans un délai maîtrisé	Les différentes adresses mails utilisées ne permettent pas d'organiser à ce jour l'envoi d'un AR automatique à l'utilisateur.	SIDSIC / Tous les Services	31/01/16	FAIT	
14.3 - Une réponse doit pouvoir être apportée aux demandes par courrier/courriel des usagers relatives à l'état d'avancement et au traitement de leurs dossiers dans le respect de la réglementation en vigueur (sous-engagement optionnel pour 2015 et 2016 et obligatoire à partir de janvier 2017).	Des règles d'entrée des courriers et courriels dans la démarche Qualipref peu claires et peu respectées à l'examen du tableau de suivi	RQ/ Courrier	01/02/16	FAIT	Modification des fiches procédures courrier et courriel avec ajout d'un type de demandes à faire entrer dans le périmètre qualipref : « > les demandes des usagers relatives à l'état d'avancement et au traitement de leurs dossiers (à partir du 1 ^{er} fév 2016) » et re-diffusion au service courrier et à tous les services ayant à répondre à ce type de courriers ou courriels. Ajouter, dans le tableau de suivi, un code couleur pour ce nouveau cas qui doit être distingué des questions générales
16 – Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social	Envisager la programmation d'un groupe de travail pour enrichir le filtre à injures	Com/ RQ	01/06/16	FAIT	Sollicitation des préfectures de la région Nord Pas-de-Calais Picardie pour l'obtention de leurs filtres à injure. Mail aux agents de la préfecture pour nous aider à recenser les injures qui ne seraient pas encore reprises dans le filtre.
	La définition de la stratégie éditoriale concernant les réseaux sociaux et le questionnement du CLU restent à mettre en œuvre	COM/ RQ	04/02/16	FAIT	A l'ordre du jour du CLU du 04/02/2016
Module 4 : optionnel « relations avec les collectivités territoriales »					
36 – un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande	Améliorer le formalisme de la prise de rendez-vous concernant les demandes de rendez-vous des élus effectuées directement au niveau de la Directrice	DRCTAJ	01/01/16	FAIT	Prises de RDV par téléphone confirmées par un mail qui sera enregistré dans le tableau de suivi des RDV (avec hyperlien)
Pilotage de la politique qualité					
4 – CLU (comité local des usagers)	Confirmer la volonté d'étendre le CLU à d'autres participants (associations d'automobilistes, de consommateurs d'étudiants, d'aide aux étrangers)	RQ	04/02/16	FAIT	de nouveaux invités pour le CLU du 04/02/2016 : Fédération nationale de l'automobile, CLCV (consommation, logement et cadre de vie) VERMAND, Association Carrières Juridiques, Fédération Nationale des Accidentés du Travail, Association des Parents d'Enfants Inadaptés, Association Fil d'Ariane, Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre de l'Aisne