

Plan d'actions Labellisation 2022

Origine	Domaine	N° Engagement	Objectif	Actions	N°	Porteur	Date Prévue	Réalisé	Etat	Commentaires
Nb actions « FAIT » 19		Nb « Vigilance » 1		Nombre d'actions 39		Etat d'avancement le :		17/11/2022		
Nb actions « à faire » 7		Nb « ALERTE » 12								
Rapport d'audit	Accueil Physique	4	Validation des acquis du service civique	Enregistrer les acquis dans le parcours de tutorat (convention)	1	Réf. QeP SP		11/08/22	FAIT	Capture écran For Mi
Rapport d'audit	Site Internet	14	Si dysfonctionnement de la téléprocédure, absence de lien vers le site internet de référence	PREFECTURE	2	Préfecture		16/11/21	FAIT	préfecture
Rapport d'audit	Courrier-courriels	17	Suppression affranchissement local permet pas assurer la date envoi	PREFECTURE	3	Préfecture		16/11/21	FAIT	préfecture
Rapport d'audit	Politiques publiques	45	Formation des agents à renouveler tous les 4 ans	Réaliser la formation pour Annie PARMENTIER et Véronique DESCARPENTRIES	4	Com Direction	15/11/22		alerte	Inscription faite Formation en e learning à faire
Rapport d'audit	Politiques publiques	45	Anticiper le recyclage	Inscription à la formation Conduite de Projet en distanciel des 2 agents	5	Préfecture		03/08/22	FAIT	signature des conventions de formation sur Form Mi
Rapport d'audit	Pilotage	P 5	Réunir le CLU tous les ans	Programmer le CLU 2022	6	Préfecture		25/10/22	FAIT	CLU commun à tous les sites. Tenu le 25/10/2022
Rapport d'audit	Labellisation	L 1	Intégrer systématiquement les actions découlant de l'interprétation des indicateurs	Mettre à jour le plan d'actions tous les trimestres avec les indicateurs du trimestre	7	Réf. QeP SP		27/10/22	FAIT	
Rapport d'audit	Dispositions Générales	3-1	Réclamations : insatisfactions émises oralement ne sont pas intégrées dans le tableau de suivi	Organiser le process de remontées des insatisfactions formulées oralement à l'accueil ou par téléphone Ecrire la procédure dans le guide d'accueil	8	Réf. QeP SP	14/11/22		alerte	
Comité direction SP	Accueil Physique	0	Indicateur de fréquentation du site :	Détailler la catégorie « Divers »	9	Accueil		30/09/22	FAIT	
Comité direction SP	Accueil Tél	0	Indicateur téléphonique après midi	Quantifier le nombre des appels de l'après-midi et les motifs d'appels	10	Accueil	01/01/23		à faire	Nouvelle action à mettre en œuvre pour détailler les demandes effectuées par les usagers par téléphone
Comité direction SP	Politiques publiques	41	Tableau de suivi des politiques publiques	Recenser l'ensemble des projets dans le tableau	11	Réf. QeP SP	15/11/22		alerte	Action visant à disposer d'une vision précise de l'ensemble de l'activité de la sous-préfecture en matière de politiques publiques
Comité direction SP	Politiques publiques	41	Formaliser dans le tableau qui fait quoi pour le recensement des réunions	Mettre à jour la fiche de procédure	12	Réf. QeP SP	15/11/22		alerte	
Comité direction SP	Politiques publiques	41-3	Lister les réunions de lancement	Valider la liste tous les trimestres en comité direction SP	13	Réf. QeP SP	01/10/22	07/09/22	FAIT	
Comité direction SP	Accueil Physique	2	Prise en compte des personnes en situation de handicap	Mettre à jour la fiche de procédure et le guide d'accueil si nécessaire	14	Réf. QeP SP	14/11/22		alerte	
Enquêtes	Accueil Physique	2	Accessibilité de l'accueil :Mettre au norme l'entrée et présence d'escalier	Le site est accessible et l'installation permet de recevoir tout public Projet immobilier pour lequel la sous-préfecture candidate à des appels à projets	15	Com Direction	01/01/24		à faire	projet immobilier
Enquêtes	Accueil Physique	6-2	Confidentialité de l'espace d'accueil et au PAN	Point qui s'inscrit dans le cadre du projet immobilier de la sous-préfecture. Améliorer la discrétion des échanges : rappeler les consignes dans le guide d'accueil et aux agents intervenant lors des réunions de service	16	Réf. QeP SP	14/11/22		alerte	
Enquêtes	Accueil Tél	10	SVI	Texte long et mettre en premier l'accès au standardiste	17	Réf. QeP SP		11/07/22	FAIT	Groupe de travail sur le téléphone Proposition de mise à jour du SVI transmis en préfecture en juillet 2022 En attente d'installation
Enquêtes	Accueil Physique	15	Mise à disposition d'un point numérique : Augmenter l'amplitude de la disponibilité pendant l'après midi	Mesure proposée en CLU 2021 mais n'ayant pas fait l'objet d'une suite : réfléchir comme aménager le temps d'ouverture	18	Com Direction	01/01/23		à faire	
Enquêtes	Accueil Physique	6-1	Confort de l'espace d'accueil : Mettre une machine à café	Un point d'eau est à disposition du public Les modalités de mise à disposition figure dans le guide d'accueil	19	Com Direction	03/11/22	03/11/22	FAIT	
Enquêtes	Autres	0	Associations : besoin de trouver un interlocuteur pour accompagnement volet financier	La sous-préfecture assure seulement le greffe des associations permettant de procéder aux démarches administratives des associations (enregistrement, modification, dissolution)	20	Com Direction	03/11/22	03/11/22	FAIT	
Enquêtes	Dispositions Générales	0	Signalétique de la sous-préfecture en ville	à vérifier et formuler une demande au maire de Château-Thierry	21	Com Direction	03/11/22		alerte	
Enquêtes	Site Internet	11-1	Difficulté pour trouver les informations	Préfecture	22	Préfecture		25/10/22	FAIT	Sujet Evoqué en CLU le 25/10/2022
Enquêtes	Autres	0	Déplacement obligatoire à Laon pour certaines prestations	PREFECTURE	23	Préfecture		25/10/22	FAIT	Sujet Evoqué en CLU le 25/10/2022 et mise en place de toutes les démarches dématérialisées pour les étrangers permettrait à l'utilisateur de ne plus se déplacer
Enquêtes	Autres	0	SIV recours à une société privée payante	PAN ANTS	24	Accueil	02/11/22	02/11/22	FAIT	L'utilisateur souhaitait payer qu'en espèces
Auto-évaluation	Dispositions Générales	2-2	Rendre accessible la sous préfecture	Présence de pavé sur le trottoir rendant difficile l'accès à l'interphone pour un fauteuil roulant	25	Com Direction	01/01/24		à faire	projet immobilier
Auto-évaluation	Dispositions Générales	2-2	Formaliser l'accessibilité de la sous préfecture pour les personnes en situation de handicap et en difficultés	Fiche de procédure à revoir notamment en cas de fermeture du porche	26	Réf. QeP SP	14/11/22		à faire	
Auto-évaluation	Dispositions Générales	2-3	Identifier les agents intervenant à l'accueil	Rappeler les règles de port du badge « Préfecture » et créer un badge pour le service civique	27	Réf. QeP SP	14/11/22		alerte	
Auto-évaluation	Dispositions Générales	2-3	Uniformiser les chevalets d'identification des agents dans les bureaux	Modèle de chevalet à transmettre	28	Réf. QeP SP	14/11/22	28/10/22	FAIT	
Auto-évaluation	Pilotage	P 1	Guide d'accueil physique et téléphonique	Mettre à jour le guide et les procédures internes	29	Réf. QeP SP	01/01/23		à faire	
Auto-évaluation	Pilotage	P 4	Implication des collaborateurs	Rappeler l'existence de l'adresse fonctionnelle dédiée et développer les réunions de retour d'expérience afin de développer la culture « qual-e-pref » au sein de la sous-préfecture	30	Réf. QeP SP	14/11/22		alerte	
Auto-évaluation	Pilotage	P 4	Implication des collaborateurs	Développer les réunions de retour d'expérience avec les agents et formaliser ces retours et réponses dans le plan d'actions	31	Réf. QeP SP	01/01/23		à faire	

Origine	Domaine	N° Engagement	Objectif	Actions	N°	Porteur	Date Prévue	Réalisé	Etat	Commentaires
Auto-évaluation	Labellisation	L 1	Plan d'actions	Inscrire au plan d'actions les points d'amélioration	32	Réf. QeP SP	03/11/22	03/11/22	FAIT	
Auto-évaluation	Labellisation	L 2	Audit interne	Rédiger le bilan de l'auto évaluation	33	Réf. QeP SP		04/11/22	FAIT	
Auto-évaluation	Labellisation	L 2	Audit interne	Déterminer les points d'amélioration à inscrire dans le plan d'actions	34	Com Direction			FAIT	
Auto-évaluation	Dispositions Générales	4	Formation du service civique	prévoir la présentation du contexte administratif d'une sous-préfecture et veiller à ce qu'il suive toutes les formations prescrites en matière d'accueil	35	Com Direction			vigilance	
Auto-évaluation	Polices administratives	38	Assurer une veille permanente des boites fonctionnelles en période de congés et ou d'absence	Traiter un dossier parvenu par messagerie par un accusé réception et la vérification des pièces du dossier dans les 10 jours	36	Com Direction			alerte	
Auto-évaluation	Polices administratives	38	Pour les manifestations nautiques sur la Marne	Modifier l'accusé de réception afin d'ajuster le délai annoncé à l'organisateur	37	Manif sportives			alerte	
Comité direction SP	Courrier-courriels	17	Respect des délais de réponse	Faciliter l'action en accompagnant le service civique et de l'agent d'accueil dans la formalisation des courriers / courriels	38	Com Direction			alerte	
Enquêtes	Accueil Tél	1	Incohérence du numéro de téléphone figurant sur les sites publics (Google) décelée lors de l'enquête mystère téléphonique	Demander à la communication la mise à jour du site de recherche GOOGLE pour prendre en compte le bon numéro d'appel	39	Réf. QeP SP	30/09/22	03/10/22	FAIT	