

Préfecture du Nord – Qual-e-pref – plan d’actions et d’amélioration

Module	Constat	Écart	Thématique	Action	Acteur(s)	Échéance	Réalisation
M1	Auto-évaluation	-	-	Modifier les modalités de rendez-vous afin de réduire l'attente des usagers.	DII-Asile	1 ^{er} sem 2022	en raison du processus de vérification et du type d'usager cette procédure n'est pas envisageable
M1	Auto-évaluation	Coordonnées obsolètes sur internet	Information	Mise à jour des coordonnées	Tous services-Référente qualité	3 ^e sem 2021	Fait
M1	Audit-interne	Absence -Modalités d'accès à la préfecture	Information	Mise en ligne des modalités d'accès		2 ^{ème} sem 2022	Fait
M1	Audit-interne	Pas de charte usager	Accueil	Formalisation et affichage de la charte usager	Référente qualité/BRU/ services	2 ^{ème} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de badge	Accueil	Déploiement de la procédure «Badges-utilisation du document de concordance nom pseudos par service	Référente qualité	3 ^e sem 2021	Fait
M1	COFIL	volonté d'anonymisation	Accueil	Utilisation des tableaux de concordance nom pseudos par service	Tous services accueil	3 ^e sem 2021	Fait
M1	Auto-évaluation	Absence de guide de l'accueil	Accueil	Rédaction d'un guide de l'accueil à l'attention des agents du standard et autres	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	pas de fiches réflexes	Accueil	Rédaction des fiches réflexes sur les informations générales.	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	pas de fiche de signalement d'incidents	Accueil	Utilisation des fiches de signalement d'incidents	Tous services	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	pas de formalisation processus	Accueil	Procédure de démarrage et de reprise de l'accueil	DCPI-BRU	1 ^{er} sem 2022	Fait
Tous	Auto-évaluation	Pas de classement	Archivage	Procéder à un classement des documents probants	Tous services du périmètre Qual-e-pref	1 ^{er} sem 2022	Fait
M2	Auto-évaluation	formalisation des formations	CERT	Former de manière systématique les agents du CERT sur le domaine fraude	DRC-CERT	1 ^{er} sem 2022	Fait
M2	Auto-évaluation	pas de plan existant	CERT	Formaliser un plan d'amélioration en cas de dégradation des délais	DRC-CERT	1 ^{er} sem 2022	Fait
M2	Auto-évaluation	pas de guide existant	CERT	Formaliser ou compléter des guides du référent fraude transmis.	DRC-CERT	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de procédure	Courriel	Rédaction d'une procédure de réponse courriel	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas AR automatisés	Courriel	Diffuser mode opératoire de mise en place des AR sur les boites fonctionnelles.	Référente qualité	2 ^{ème} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas AR automatisés	Courriel	Appliquer le mode opératoire des AR sur les boites fonctionnelles	Tous services	2 ^{ème} sem 2022	Fait
Tous	Audit interne	Absence de formalisation des procédures	Réseaux sociaux	Rédaction des procédures éditoriales – réseaux sociaux	SRCI	2 ^{ème} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Absence de doc probant	Formation des agents	Produire les attestations de formation ou de tutorat du médiateur numérique.	DCPI-BRU	1 ^{er} sem 2022	Fait
M2	Auto-évaluation	Pas de tutorat formalisé	Formation des agents	Formaliser une procédure d'accueil (tutorat) des nouveaux arrivants (thématique	DRC-CERT	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Manque de formation à l'accueil	Formation des agents	Déploiement des formations obligatoire et suivi tous les 4 ans d'une formation à l	Référente qualité/BADEC	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Audit Interne	Pas de formalisation du tutorat	Formation des agents	Déployer des fiches de tutorat	Référente qualité/services	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas d'affichage	Information	Vérifier le bon affichage du taux de satisfaction au point numérique et du planning	DCPI-BRU	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de page internet	Information	Mise en œuvre de la page internet « Démarches qualité »	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Audit Interne	mise en conformité de l'affichage	Information	Rédiger une procédure de vérification de l'affichage	Tous services	1 ^{er} sem 2022	Fait
Tous	Audit-interne	Absence de bilan	Information	Rédiger le bilan annuel de la démarche qualité	Référente qualité	2 ^{ème} sem 2022	en cours
Tous	Auto-évaluation	Pas de suivi d'indicateur	pilotage	formalisation et déploiement des indicateurs qualité	Référente qualité/Contrôleur de gestion	3 ^e sem 2021	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de CLU depuis 2018	Instances	Réunir le CLU	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Prévu le 02/09/2022
M1	Auto-évaluation	MAJ des fiches réclamation et suggestions	Réclamations et suggestions	Déployer des fiches de réclamations et de suggestions	RQ/BRU	2 ^{ème} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de procédure	Sécurisation numérique	Formaliser les règles de sécurité intégrées à la charte signée par les médiateurs	DCPI-BRU	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	Pas de formalisation	Sécurisation numérique	Formaliser la liste des sites internet sécurisés accessibles sur le point numérique	DCPI-BRU	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	SVI mise à jour non suivies	SVI	Rédiger une procédure de mise à jour et validation du SVI	Référente qualité	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Auto-évaluation	SVI mise à jour non suivies	SVI	Désigner un responsable de la mise à jour du SVI.	COFIL	1 ^{er} sem 2022	Fait
M1	Enquête mystère	SVI trop complexe	SVI	Simplifier le SVI - Mise à jour du texte du SVI	Référente qualité/BRU/ services	1 ^{er} sem 2022	en cours