

en cours
réalisé
Pas fait
à programmer

Point sensible ou piste de progrès relevé par l'auditeur AFNOR en 2015
Point sensible ou piste de progrès relevé par l'auditeur interne en 2015

Libellé de l'engagement	N°	N° du sous-engagement	Actions	Détails	Canal d'échange	Avancée	Echéance	Service porteur de la mise en œuvre	Degré de réalisation
A l'écoute des usagers	1	1	Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers	Deux enquêtes par an	accueil physique		mars 2017	BOM	à programmer
	10	3		une enquête par an	site internet		fin 2016		en cours
	3	2			accueil physique		sept-16	Référénts bretons	en cours
	8	3			accueil téléphonique		sept-16	Référénts bretons	réalisé
	9	1	Réaliser des appels mystères		accueil téléphonique		sept-16	Référénts bretons	en cours
	14	4		Vérifier l'envoi systématique d'un accusé de réception	courriels/courriers		2017	Référénts bretons	à programmer
	3	1	Analyser les suggestions-réclamations des usagers pour améliorer la qualité des accueils	Questionnaire de satisfaction réalisé du 14 au 25/11/2016	accueil physique	Examen en COPIL qualité du 5/12/2016	nov-16	réfèrent Qualité	réalisé
	3	1	Afficher le plan d'actions d'amélioration après enquête satisfaction usagers		accueil physique		nov-16	réfèrent Qualité, tous services concernés	en cours
Donner une information actualisée à l'utilisateur	8	4	Absence de bande sonore au standard informant des difficultés ponctuelles rencontrées		accueil téléphonique	Problème en passe d'être réglé semaine 43 (2015)	2ème trimestre 2016	SIDSIC - téléphone	en cours
	9	4	Serveur vocal interactif (SVI) : Examen de l'actualisation des informations mises à jour		accueil téléphonique	Création et alimentation d'un tableau de suivi de l'actualisation du SVI par le SIDSIC	mars-16	réfèrent Qualité	en cours
	9	4	SVI : classer les thèmes abordés en fonction du nombre de consultations		accueil téléphonique	L'arborescence du SVI est en cours d'allègement - finalisation semaine 44 (2015)	mars-16	SIDSIC - téléphone	en cours
	9	5	SVI : Revoir les renseignements communiqués		accueil téléphonique	L'arborescence du SVI est en cours d'allègement - finalisation semaine 44 (2015)	mars-16	SIDSIC - téléphone (en liaison avec les	en cours
	9	4	Produire un document justifiant de la date et des motifs de mise à jour du SVI	Le tableau de recensement des mises à jour du site internet sur lequel figure aussi la maj du SVI n'est pas suffisant	accueil téléphonique		2ème trimestre 2016	SIDSIC - téléphone	Pas fait
	16	1	Etablir un document formalisant le degré de responsabilité des intervenants sur le réseau		réseaux sociaux	Les projets de chartes sont en cours de rédaction	nov-16	Cabinet (communication)	en cours
	17	1	Rédiger une charte interne et d'usage des réseaux sociaux		réseaux sociaux	Les projets de chartes sont en cours de rédaction	nov-16	Cabinet (communication)	en cours
	10	4	Alerte sur la page "actualités" en cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès		site internet		sept-15	Réfèrent Qualité	réalisé
11	1	Absence de co-marquage pour les passeports et cartes nationales d'identité		site internet		oct-15	Réfèrent co-marquage	réalisé	
12	1	Mettre en oeuvre les directives du co-marquage et d'orientation vers le site service-public		site internet	Note du 28/7/2015 nommant les référents IDE "correspondants co-marquage" Fiche de poste adjoint au chef du BOM actualisée et transmise au BRH Fiche de procédure n°23 "mettre à jour le site IDE du Finistère"	nov-15		réalisé	
13	1	Mettre à jour tous les documents d'information remis aux usagers	Ils doivent mentionner leur origine, leurs dates de mise à jour	courriels/courriers		oct-15	BOM	réalisé	
Accueillir l'utilisateur dans de bonnes conditions	6	1	Installer un moniteur dans le hall des étrangers	Prendre contact avec le prestataire	accueil physique		mai-16	BOM	Pas fait
	6	1	Existence et suivi d'un planning d'entretien		accueil physique		mi 2017	BBLM	à programmer
	8	1	Rappeler aux agents les bonnes pratiques en matière de décroché (en moins de 5 sonneries) et de transfert d'appel	Transmission du guide téléphonique sur les boîtes de messagerie des agents	accueil téléphonique		déc-16		en cours
Faciliter les démarches de l'utilisateur	2	4	Accompagner l'utilisateur dans sa démarche administrative dématérialisée	Aider l'utilisateur à faire ses démarches en ligne sur des bornes ou ordinateurs dédiés à l'accueil, équipés d'imprimante et de scanner	accueil physique		mi 2017	BOM/SIDSIC	Pas fait
	10	1	Modifier le formulaire "contact"	Ajouter une rubrique préconisant de consulter l'espace "démarches administratives" et modifier le champ "préfecture"			oct-15	SIDSIC	réalisé
	12	1	Mise en ligne de tous les imprimés CERFA et la liste des pièces justificatives pour toutes les démarches		site internet	Vérifications semestrielles par les référents IDE-co-marquage	début 2017	BOM	à programmer
	10	1	Taux de mise à jour du site internet	Voir si un tel suivi existe, le créer au besoin en liaison avec les référents IDE	site internet	juin 2015 : le BOM actualise son tableau de suivi pour intégrer ce taux à étendre aux autres services (référents IDE)		BOM	en cours
	10	2	Repenser la présentation (ergonomie) des diverses informations sur le site pour faciliter les démarches des usagers	Prise en compte des suggestions émises par les usagers lors des campagnes de questionnaires	site internet	Le questionnaire en ligne sur IDE est destiné à mesurer le degré de satisfaction des usagers	1er trimestre 2017	BOM	à programmer
Faciliter les déplacements de l'utilisateur	10	1	Insérer le plan d'accès aux deux entrées de la préfecture	Compléter l'actuel plan de situation de la préfecture par un plan de deux entrées distinctes	site internet		oct-15	BOM + BBLM	réalisé
	10	1	Insérer la desserte des transports en commun à Quimper	Contacteur la mairie de Quimper pour obtenir son accord pour créer un lien vers la rubrique "transports" de son propre site	site internet		oct-15	BOM + mairie de Quimper	réalisé
Identifier l'agent en contact avec l'utilisateur	13	2	Insérer une signature électronique avec logo sur les courriels traités dans l'application dédiée aux courriels	L'application ASTUCE ne permet pas techniquement de réaliser cette insertion	courriels/courriers	Proposition : Opter pour l'application MAARCH qui regrouperait les courriels issus de la Saisine par voie électronique (SVE), le courrier réservé et le courrier relevant du périmètre Q2.0	sept-16	SIDSIC	Pas fait
	11	2	Identification d'un agent responsable du site internet désigné référent co-marquage et de correspondants "contribution co-marquage" dans chaque direction de la préfecture et des sp		site internet	Note du 28/7/2015 nommant les référents IDE "correspondants co-marquage" Fiche de poste adjoint au chef du BOM actualisée et transmise au BRH Fiche de procédure n°23 "mettre à jour le site IDE du Finistère"	juil-15	réfèrent Qualité	réalisé
Echanger par courriels et courriers avec l'utilisateur	13	1	Les modèles de courriers ne sont pas systématiquement connus et/ou utilisés par l'ensemble des directions ; certains courriers ne comportent pas les mentions minimales (coordonnées du service)	Rappeler à l'ensemble des agents le respect de la charte graphique	courriels/courriers	La charte graphique est modifiée. Une note du 9/11/2015 destinée au personnel a été diffusée sur l'intranet.	oct-15	Réfèrent Qualité	réalisé
	13	1	Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse	Rediffuser les notes de service établies en 2013 concernant les courriers et les courriels afin d'entreprendre un suivi par direction	courriels/courriers	Point évoqué lors des rencontres directions-services a/s des courriers (et des courriels)	nov-15	Réfèrent Qualité	réalisé
13	1	Mettre en place un dispositif de suivi des taux de réitération des courriers afin d'évaluer la clarté des réponses apportées aux demandes		courriels/courriers		2ème trimestre 2016	BOM	réalisé	
14	3	Pour assurer la traçabilité des courriers qui relèvent du périmètre Qualipref2.0, tous sont suivis de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pour être, à cette occasion, privilégiée	Rappeler aux services le dispositif mis en œuvre en 2013 (fiche de procédure relative à la gestion des courriers) qui permet d'enregistrer les courriers émanant des services, qui répondent au périmètre "courriers"	courriels/courriers	Rencontres des directions et services	octobre	Réfèrent Qualité	réalisé	
14	3	Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'information numérisés et vérification du respect des délais	Recenser les modes opératoires par direction et sites	courriels/courriers	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question Astuce va être étendue à tous les services	oct-15	Réfèrent Qualité	réalisé	
14	3	Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'information numérisés et vérification du respect des délais	Demander aux services de collecter des échantillons de courriers reçus/réponses,	courriels/courriers	Point évoqué lors de l'audit interne, qui sera traité lors des rencontres programmées avec les services dans le cadre du questionnaire "courrier"	oct-15	Réfèrent Qualité	réalisé	

14	3	Rencontrer les directeurs, les secrétaires généraux des sous-préfectures et leurs chefs de bureaux pour renseigner un questionnaire sur le traitement des courriers (arrivée - départ) par bureaux	Mesure annoncée en COPIL Performance du 2/6/2015 - Rappelée en COPIL Qualité le 1/7/2015	courriels/courriers	07/07/2015 : Questionnaire finalisé en groupe de travail "courrier - courriel - site internet) Rencontres organisées entre septembre et octobre 2015	oct-15	Réfèrent Qualité	réalisé
14	3	Pour assurer la traçabilité des courriers/courriels, de demande d'information, tous sont suivis de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pourra être, à cette occasion, privilégiée	Voir quel outil peut-être le plus adapté au suivi du courrier (ASTUCE assurant le suivi, non étendu pour le moment, des demandes par courriels)	courriels/courriers	ASTUCE (courriel) va être étendu, et les courriers vont être à nouveau saisis sur l'application "courrier réservé" (cf notes de 2013)	oct-15	Réfèrent Qualité	Pas fait
14	3	Pour assurer la traçabilité des courriels, de demande d'information qui sont destinés à des administrations autres que la préfecture (et les sous-préfectures), adresser à l'usager un message d'information de transfert de message vers le bon service ou le mettre systématiquement en copie	Définir le mode opératoire au sein du bureau d'ordre et de la modernisation	courriels/courriers	Consigne communiquée aux agents du bureau	oct-15	Réfèrent Qualité	réalisé
13	2	insérer le logo TWITTER dans la charte graphique des courriers et des courriels	En liaison avec la mise en œuvre effective des engagements 16 et 17 relatifs aux réseaux sociaux	courriels/courriers		mai-16	SIDSIC	Pas fait