

RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE
Albi - TARN (81)

Initial

Référentiel : qual·e·pref
Dates de début d'audit : 21/09/2022
Dates de fin d'audit : 21/09/2022

Votre responsable d'audit : Aurélie ROUMEGOUX

Ligne directe : 06 33 63 73 64

Adresse électronique : aurelie.roumegoux@socotec.com

SOMMAIRE DU RAPPORT D'EVALUATION


- 1. PAGE DE GARDE**
- 2. CONTEXTE, PRESENTATION DE L'HISTORIQUE DE LA DEMARCHE**
- 3. SYNTHÈSE DE L'EVALUATION**
- 4. SYNTHÈSE DE L'EVALUATION ET CONCLUSION GÉNÉRALES DE L'AUDIT**

1. PAGE DE GARDE

TYPE D'ADMINISTRATION	<input checked="" type="checkbox"/> Préfecture <input type="checkbox"/> Sous-préfecture <input type="checkbox"/> Préfecture de police
DEPARTEMENT	TARN (81)
VILLE	Albi
MODULES COUVERTS PAR LE LABEL	<input checked="" type="checkbox"/> Module 1 Relation générale avec les usagers <input type="checkbox"/> Module 2 Délivrance des titres (hors étrangers) <input type="checkbox"/> Module 3 Délivrance de titres étrangers <input type="checkbox"/> Module 4 Relation avec les collectivités territoriales <input type="checkbox"/> Module 5 Polices administratives liées à la sécurité <input type="checkbox"/> Module 6 Coordination des politiques publiques <input checked="" type="checkbox"/> Module 7 Communication d'urgence en cas d'évènement majeur <input type="checkbox"/> Module 8 Polices exercées par la préfecture de police de Paris

AUDIT INTERNE <i>Réalisé en amont d'un audit :</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Initial <input type="checkbox"/> de Suivi <input type="checkbox"/> de Renouvellement <input type="checkbox"/> d' Extension
--	--

REFERENTIEL	Référentiel de labellisation qual-e-pref du 19/12/2018 mis à jour le 4 février 2019
DATE(S) DE L'AUDIT	21/09/2022

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	Aurélie ROUMEGOUX	26/09/2022 

2. CONTEXTE

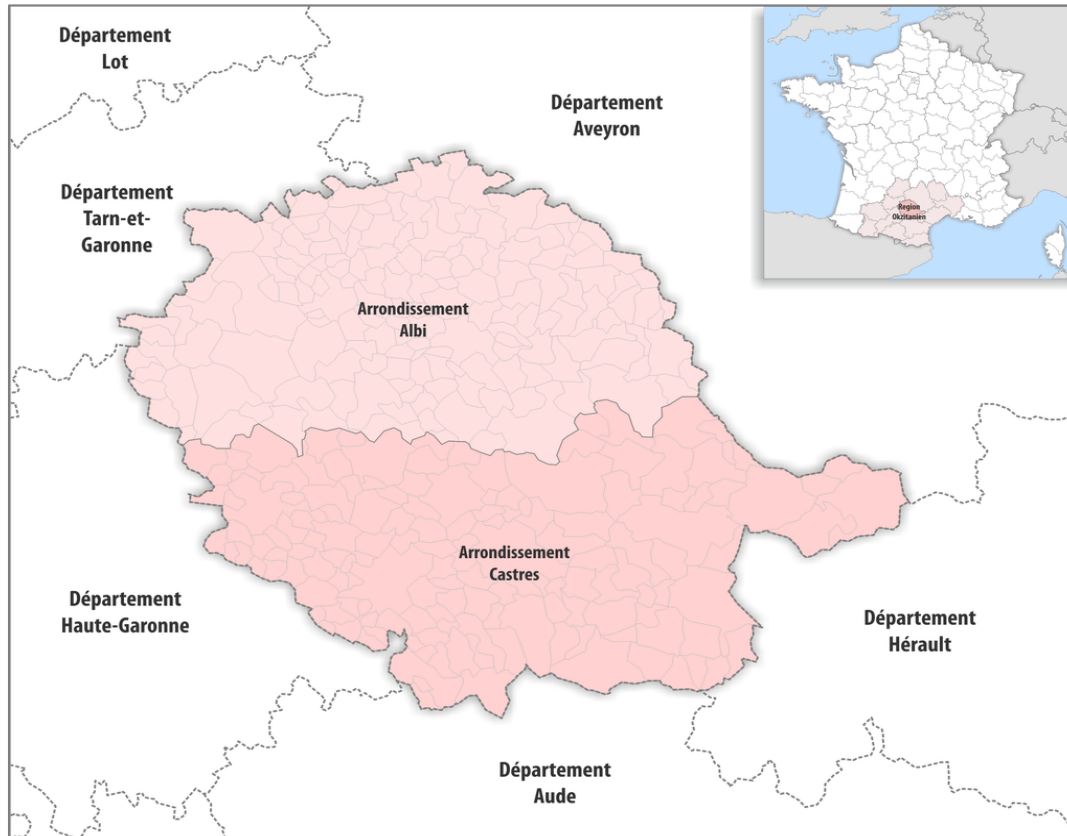
Contexte de l'organisme audité

Les services de la préfecture du TARN se situent à Albi.

Les usagers peuvent être reçus dans un accueil général, un point d'accueil numérique (PAN) et dans un accueil dédié aux usagers pour les titres étrangers.

Après avoir intégré les modifications liées au PPNG, les conditions d'accueil ont été revues à plusieurs reprises depuis 2020 pour respecter les règles de sécurité sanitaire liées à la pandémie et la crise ukrainienne.

Les modifications liées à la création du SGCD n'ont pas encore directement impactées les conditions d'accès et d'accueil physique et/ou téléphonique des usagers. Cependant, à courts termes, les usagers étrangers seront reçus à la Cité Administrative d'Albi.



Les services de la Préfecture sont au service des habitants des 2 arrondissements du TARN.

Présentation et historique de la démarche du site audité

Engagée avec les référentiels Marianne et Qualipref 2.0, la Préfecture du TARN poursuit sa démarche en candidatant à la labélisation Qual-e-Pref sur les modules :

- Module 1 : Relation générale avec les usagers,
- Module 7 : Communication d'urgence en cas d'évènement majeur.



3. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

Abréviations employées dans les pages suivantes :

C : Conforme **NA** : Non applicable

NC Maj : Non-conformité Majeure **NC min** : Non-conformité mineure

PF : Points Forts **PS** : Points Sensibles **PP** : Pistes de Progrès

 Engagements de service	Appréciation de l'auditeur Commentaires	 Conformité
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS		
Module 1 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	<i>Note : Les affichages et les informations sur le site internet sont à jour. Il existe une liste des affichages à contrôler trimestriellement (dernier contrôle < 3 mois).</i>	C
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	PF : Guide d'accueil spécifique dédié à l'accueil des usagers étrangers. PP : Intégrer au Guide ou afficher une procédure de secours et une liste des personnes ressources pour les 1ers secours. <i>Note : L'accueil général se trouve au rez-de-chaussée de la Préfecture. Les usagers étrangers pour les titres sont accueillis dans les locaux du conseil départemental. Le guide de l'accueil et le registre d'accessibilité sont disponibles aux accueils.. Le guide d'accueil est aussi disponible aux guichets d'accueil des usagers étrangers.</i>	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	PP : Permettre l'accès aux usagers PMR au point d'écriture et à la boîte à réclamation de l'accueil des usagers étrangers. PP : Mettre à disposition le formulaire d'enquête sur le site internet lors de la prochaine enquête. PP : Suivre les réclamations et avis "Google" afin d'identifier des axes potentiels d'amélioration. <i>Note : L'enquête de satisfaction 2022 comporte de nombreuses questions. Cette enquête a permis d'identifier que les usagers sont globalement satisfaits de l'accueil en Préfecture. Il n'y a que très peu de réclamations et suggestions transmises par mail, courrier ou dans l'urne de l'accueil.</i>	C
Module 1 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	<i>Note : Cf. Pilotage.</i>	C

ACCUEIL PHYSIQUE



Module 1 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	PF : Adaptabilité pour l'accueil des usagers étrangers même lorsqu'ils ne disposent pas de RDV.	C
Module 1 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	PF : Espace d'attente dédié aux enfants et matériel de nurserie mis à disposition à l'accueil des usagers étrangers. PP : Etudier la possibilité de différencier l'accès des usagers et des agents par l'accueil général de la Préfecture. <i>Note : Les espaces d'attente sont propres, bien éclairés et fonctionnels. A l'accueil des usagers étrangers, différents services sont disponibles : fontaine à eau, photomaton, copieur.</i>	C
Module 1 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation		C

TELEPHONE

Module 1 8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent	<i>Note : Le SVI a été écouté et audité lors des appels mystères du 07/07 et 07/08.</i>	C
Module 1 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national «34 00»		C
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	PF : Bonne humeur des standardistes lors des appels mystères. <i>Note : L'accueil téléphonique est assuré par 2 standardistes. 2 appels mystères ont été réalisés le 07/07 et 07/08.</i>	C

SITE INTERNET

Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet		C
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	PF : Procédures de modification / publication sur le site au format "tuto". PP : Systématiser la vérification de la 1ère publication par les nouveaux contributeurs ou les contributeurs occasionnels. <i>Note : Les contributeurs sont identifiés. Il y a des contrôles réguliers des publications et une procédure de vérification trimestrielle par les services.</i>	C
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		C
Module 1 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	<i>Note : Il y a une page dédiée aux démarches des usagers étrangers avec des points explicatifs et des modules de prises de RDV.</i>	C
Module 1 15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	PP : S'assurer de vider la corbeille des ordinateurs du PAN. PP : Créer une fiche pour la remise de leurs informations aux usagers. <i>Note : L'accompagnement des usagers pour les démarches ANTS et ANEF est réalisé sur un PAN unique. Il est équipé de doubles écrans disposés dans le hall d'accueil général.</i>	C

 Engagements de service	Appréciation de l'auditeur	 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR <i>Liberté Égalité Fraternité</i>
	Commentaires	Conformité

COURRIERS ET COURRIELS



Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	<i>Note : 3 mails mystères ont été réalisés les 05/07 , le 07/08 et le 08/08. Ils ont eu une réponse dans un délai < 5 jours.</i>	C
Module 1 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		C
Module 1 18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais		C

RESEAU SOCIAUX

Module 1 19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	PF : Dynamisme de la communication (rythme soutenu de publications tout réseaux confondus). <i>Note : Les réseaux sociaux utilisés sont : Twitter 7000 ab.), FB (2200 ab.), Instagram (1300 ab.). Il y a un plan de communication et au moins une publication quotidienne sur chacun des réseaux. Il y a une astreinte pour la communication d'urgence et la communication générale.</i>	C
Module 1 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux		C

MODULE 7 - COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

Module 7 47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h	PP : Créer une malette de communication de crise.	C
Module 7 48. En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, nous assurons l'information factuelle des élus locaux, du grand public et des médias sur l'événement majeur à l'aide des moyens permanents d'information	PF : Nombreux exercices réalisés (déjà 4 + 2 prévus en 2022) en plus des 17 COD réellement activés. PF : Format et prise en compte des RETEX.	C
Module 7 49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement		C



	Appréciation de l'auditeur	
Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 7 50. En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet	<p>PS : Le recrutement et la formation des membres de la CIP sont à finaliser.</p> <p>PP : S'assurer que la procédure Orsec est mise à jour.</p> <p><i>Note : Un appel à candidature a été lancé pour le recrutement des volontaires de la CIP dans les services de la préfecture et des directions techniques.</i></p> <p><i>Une formation et la participation à un exercice sont déjà planifiées.</i></p>	C

PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE		
1. Responsabilités	<p><i>Note : La démarche qualité est portée par la Politique Qualité à la Préfecture du TARN.</i></p> <p><i>L'organigramme des services est à jour.</i></p> <p><i>Les COPILs permettent de suivre la démarche et la bonne application des rôles de chacun.</i></p>	C
2. Organisation documentaire		C
3. Formation du personnel	<p>PP : Finaliser la création du Livret d'accueil pour les nouveaux arrivants avec un paragraphe "Qualité et Qual-e-Pref".</p> <p>PP : S'assurer de former les agents concernés pour l'accueil des usagers présentant un handicap.</p>	C
4. Implication des collaborateurs	<p>PF : Implication générale forte et présentation de la démarche en Comité Technique.</p> <p>PP : Prévoir des RDV autour de la qualité avec les agents des services concernés à fréquence régulière (par ex. Café Qualité mensuel, Qualitour semestriel...).</p>	C
5. Comité des usagers	<p>PP : Inviter des représentants des sous-préfectures.</p> <p><i>Note : Le dernier CLU a eu lieu le 12/07/2022.</i></p>	C

DEMARCHE DE LABELLISATION		
1. Bilans annuels	<p>PP : Proposer un bilan "simple" comprenant une analyse qualitative et quantitative des indicateurs et expliciter des actions d'amélioration et/ou de maintien de la qualité.</p>	NA
2. Audits internes ou auto-évaluations	<p>PF : Réponses pertinentes amenées suite aux auto-évaluations.</p> <p>PP : Organiser un audit interne annuel.</p>	C

AUDIT A DISTANCE : Internet

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS		
Module 1 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	<p><i>Note : Les informations à disposition sur le site internet sont à jour et facilement accessibles.</i></p> <p><i>La préfecture est référencée sur Google et Google Maps.</i></p>	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser		C
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace	<p><i>Note : 2 appels mystères ont été réalisés le 07/07 et 07/08.</i></p>	C

	Appréciation de l'auditeur	 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR <i>Liberté Égalité Fraternité</i>
Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet		C
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	<i>Note : Le co-marquage est efficacement utilisé.</i>	C
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		C
Module 1 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres		C

AUDIT A DISTANCE : Téléphone (standard, SVI, SART)

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS		
Module 1 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services		C
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal		C
Module 1 8. Un Serveur Vocal Interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent		C
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	<i>Note : 2 appels mystères ont été réalisés le 07/07 et 07/08. Temps d'attente limités et réponses courtoises et efficaces. PF : cf. Module 1</i>	C

COURRIELS

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS		
Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	<i>Note : 3 mails mystères ont été réalisés les 05/07 , le 07/08 et le 08/08.</i>	C
Module 1 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		C

4. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION ET CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

❖ POINTS FORTS

L'audit externe a révélé de nombreux points forts à capitaliser. Ils mettent en évidence une bonne compréhension des enjeux liés à la qualité.

❖ POINTS SENSIBLES (avec risques associés)

Un point sensible a été identifié : le recrutement et la formation des membres de la CIP sont à finaliser. Au jour de l'audit, la tenue de la CIP pourrait être assurée de manière dégradée par les membres du SIDPC.

Afin de répondre aux besoins et attentes des usagers en cas d'évènement majeur, il conviendra de traiter ce point sensible.

❖ PISTES DE PROGRES

Le traitement des pistes de progrès permettra d'améliorer encore l'organisation.

Elles pourront venir compléter le plan d'actions qualité sur des sujets divers tels que l'accueil au PAN, le pilotage, les formations, la communication de crise...

❖ FICHE(S) D'ECART(S)

Absence de non-conformité majeure ou mineure.

❖ COMMENTAIRES

L'audit s'est déroulé dans de bonnes conditions avec un bon accueil et une organisation efficace.

❖ LES BONNES PRATIQUES

Les bonnes pratiques sont nombreuses et transparaissent dans les points forts sur les modules audités.

❖ LES RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION DES USAGERS

L'enquête de satisfaction 2022 comporte de nombreuses questions.

Cette enquête a permis d'identifier que les usagers sont globalement satisfaits de l'accueil en Préfecture.

Il n'y a que très peu de réclamations et suggestions transmises par mail, courrier ou dans l'urne de l'accueil.

Il conviendra de mettre en oeuvre les pistes de progrès proposées afin d'agréments le plan d'actions d'amélioration de la satisfaction.

❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE

Non applicable en audit initial.

CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

Les modules audités du référentiel Qual·e·Pref sont globalement bien maîtrisés.

Le système de management est efficace et participe à l'amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers.