

RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE
TOULON - VAR (83)

Suivi

Référentiel : qual·e·pref
Dates de début d'audit : 24/06/2021
Dates de fin d'audit : 24/06/2021

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	VAR (83)
VILLE	TOULON
MODULES COUVERTS PAR LE LABEL	<input checked="" type="checkbox"/> Module 1 Relation générale avec les usagers <input checked="" 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 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 type="checkbox"/> Initial <input checked="" 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	24/06/2021

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	Aurélie ROUMEGOUX	

2. CONTEXTE

Contexte de l'organisme audité

Le département du Var compte environ 1 060 000 habitants. Il s'étend sur 153 communes réparties en 3 arrondissements : une préfecture à Toulon (168 000 habitants) et 2 sous-préfectures à Brignoles et Draguignan. La préfecture de Toulon comprend un effectif total de 315 agents.

Depuis la mise en place du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) en 2017, la délivrance des titres cartes d'identité, passeports, permis de conduire et certificats d'immatriculation relève de la compétence de l'agence nationale des titres sécurisés ANTS (demandes instruites par les centres d'expertise et de ressource titres).

Présentation et historique de la démarche du site audité

La préfecture de Toulon a obtenu son premier label qualité Marianne en 2013 pour une période de 3 ans.

La démarche qualité s'est adaptée aux différentes évolutions et le label Qualipref 2.0 a été obtenu pour la période 2015-2018.

Elle s'est engagée en 2019 pour une labellisation Qual-e-pref, obtenue en décembre 2019.

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

MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

Module 1 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	PP : Revoir la signalétique pour l'accès aux locaux qui ne correspond pas à ce jour aux règles de circulation.	C
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	PF : Accueil agréable, renseignements clairs transmis en s'adaptant au niveau de compétences ou de compréhension des usagers.	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser		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	PP : Mettre en place des boucles magnétiques aux points d'accueil général, PAN et accueil usagers. PP : Améliorer l'accès des personnes malvoyantes.	C
Module 1 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente		C
Module 1 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	PF : Attente limitée par la prise de RDV systématique pour le PAN et les usagers étrangers. PF : Echelonnage de l'envoi des sms de convocation de remise de titres.	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		C
Module 1 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)	PP : Poursuivre l'amélioration du SVI (ajout de la possibilité de se rendre en espaces France Service, anticipation changement titres usagers étrangers).	C
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		C

SITE INTERNET

Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet		C
--	--	----------

Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.		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
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	PF : Remise à l'usager d'une fiche récapitulative comprenant notamment ses identifiants mails et ANTS pour permettre une meilleure autonomie dans ses prochaines démarches.	C

COURRIERS ET COURRIELS



Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets		C
Module 1 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	PF : Création d'une procédure dédiée pour le suivi des courriers et courriels d'information générale.	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 : Communication sur les réseaux sociaux très actives (au moins 3 par jours). PF : Anticipation du départ de l'administrateur du site.	C
Module 1 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	PF : Création de procédures sous forme de tutoriels "pas à pas".	C

MODULE 2 - DELIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ETRANGERS)

Module 2 21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier		C
--	--	----------

	Appréciation de l'auditeur		
Engagements de service	Commentaires	Conformité	
Module 2 22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable	PF : Présence d'une boîte mails fonctionnelle pour signaler les situations particulières et les urgences. PF : Outils facilitant le traitement des demandes (Mails types, Guide comprenant des procédures sous forme de tutoriels "pas à pas"). PP : Etudier des solutions de plan d'amélioration autres que le recrutement de vacataires qui n'est pas immédiatement effectif.	C	
Module 2 23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée	PF : Contrôle interne aléatoire anti-fraudes.	C	

PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE			
1. Responsabilités	PP : Finaliser l'organigramme.	C	
2. Organisation documentaire	PF : Procédures reprenant généralement un format de mode opératoire "pas à pas". PP : Finaliser la mise à jour du Guide d'accessibilité.	C	
3. Formation du personnel	PF : Intégration des agents d'accueil hors périmètre Qual-e-Pref et des volontaires en service civique dans les formations d'accueil.	C	
4. Implication des collaborateurs		C	
5. Comité des usagers		C	
6. Enquête de satisfaction	PP : Approfondir l'analyse de la satisfaction en indiquant systématiquement les résultats par items des enquêtes précédentes.	C	

DEMARCHE DE LABELLISATION			
1. Bilans annuels		C	
2. Audits internes ou auto-évaluations		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	Note : Conforme		
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	Note : Conforme		

Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Note : Conforme <i>1 mail mystère de demande d'information générale et de demande d'information personnelle.</i>	
Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Note : Conforme	
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	Note : Conforme	
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	Note : Conforme	
Module 1 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	Note : Conforme	

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	Note : Conforme	
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	Note : Conforme <i>3 appels mystères réalisés (un appel le 03/05/2021 et 2 appels le 23/06/2021).</i>	
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	Note : Conforme	
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Note : Conforme	

COURRIELS

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS



Engagements de service

Commentaires

Conformité

Module 1

16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets

Note : Conforme

Module 1

17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Note : Conforme

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

❖ POINTS FORTS

Les modules audités comprennent de nouveaux points forts, mettant en évidence une progression générale de la Qualité depuis l'audit initial.

Cette amélioration continue est possible grâce à un engagement collectif fort et une culture de la qualité avancée.

❖ POINTS SENSIBLES

Sans objet - Absence de 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'accessibilité (affichage accès, dispositifs pour les usagers ayant des déficiences visuelles et/ou auditives), le SVI ou la tenue des délais de délivrance des titres..

❖ FICHE(S) D'ECART(S)

Sans objet - Absence de non-conformité.

❖ COMMENTAIRES

Les modifications liées au contexte sanitaire et à la réorganisation des services ont pu être intégrées sans porter préjudice au SMQ.

❖ LES BONNES PRATIQUES

Les bonnes pratiques identifiées lors de l'audit initial font partie intégrante du SMQ et sont pérennes. De nouvelles bonnes pratiques ont été identifiées au travers des points forts sur les modules lors de l'audit de suivi.

❖ LES RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION DES USAGERS

Les enquêtes permettent de noter une amélioration globale de la satisfaction des usagers, à l'exception de l'accueil des personnes en situation de handicap et de la courtoisie.

Les cibles fixées sont atteintes voire dépassées (sauf pour le délai d'attente).

❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE

La charte graphique est globalement respectée.

CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

Les modules audités du référentiel Qual·e·Pref restent bien maîtrisés et les engagements sont respectés.

L'audit de suivi permet d'observer une progression de la culture qualité portée par un engagement collectif fort.