

RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE du Var
TOULON - 83

initial

Référentiel :	qual-e-pref
Dates de début d'audit :	18/11/2019
Dates de fin d'audit :	18/11/2019

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	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 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	Du 18/11/2019 au 18/11/2019

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	Aurélie ROUMEGOUX	18/11/2019
		

2. CONTEXTE

Contexte de l'organisme audité

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

Depuis la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) en 2017, la délivrance des titres régaliens

Présentation et historique de la démarche du site audité

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

La démarche qualité s'est adaptée aux différentes évolutions et le label Qualipref2.0 a été obtenu pour la période 2015-2018.

Elle s'engage en 2019 pour la labélisation Qual-e-pref, sur les modules 1 et 2.

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	PF : Des fiches concernant les démarches ANTS sont disponibles sur l'intranet. Il est possible de les imprimer pour les usagers.	C
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	PF : Les intervenants en service civique du PAN, en plus de leur badge dispose d'un chasuble rouge permettant de les identifier plus rapidement dans le hall lorsqu'il y a de l'affluence	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser		C
Module 1 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	PF : Les intervenants en service civique sont intégrer à toutes les formations concernant la qualité de l'accueil (accueil général, usagers handicapés, gestion de l'agressivité, anglais...)	C

ACCUEIL PHYSIQUE



Module 1 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge		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 : Tous les plannings intègrent un grand nombres d'agents "ressources"pouvant intervenir en renfort	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	PF : Les demandes de modifications du SVI sont transmises par tickets permettant un suivi efficace et l'établissement de statistiques	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)		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
--	--	----------

	Appréciation de l'auditeur		 <small>Liberté • Égalité • Fraternité</small> RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
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	PF : Le site est vérifié et actualisé tous les 2 jours	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		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	PP : Le délai de réponse des courriers du BSR sont difficiles à tenir. Etudier la création d'un plan impliquant des renforts pour palier aux absences et permettre une réponse aux courriers dans le délai de 5jours.	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 : Compte Twitter : implication forte et assurance d'une astreinte continue informelle	C	
Module 1 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux		C	

MODULE 2 - DELIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ETRANGERS)

Module 2 21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier	PP : Etudier la création d'une procédure encadrant certaines réponses directement adressées par la préfecture alors que l'interlocuteur privilégié des usagers est la mairie où la démarche a été entamée.	C	
---	--	----------	--

 Engagements de service	Appréciation de l'auditeur	 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
	Commentaires	Conformité
Module 2 22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable	PF : Résultat des opérations de déstockage "flash" communiqués aux agents participants PP : Les opérations de déstockage "flash" sont devenues la norme. Questionnement sur des renforts.	C
Module 2 23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée		C

PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE		
1. Responsabilités		C
2. Organisation documentaire		C
3. Formation du personnel		C
4. Implication des collaborateurs	PF : Réunion à minima mensuelle du BIMM impliquant les agents.	C
5. Comité des usagers		C

DEMARCHE DE LABELLISATION		
1. Bilans annuels		C
2. Audits internes ou auto-évaluations	PF : Tous les points sensibles identifiés à l'audit interne ont été corrigés. La majorité des pistes de progrès ont aussi fait l'objet d'amélioration.	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	<i>Note : Conforme</i>	
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	<i>Note: Conforme</i> PP : Etudier la possibilité de rendre plus visible le plan d'amélioration sur le site internet.	
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	<i>Note : Conforme</i>	
Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	<i>Note : Conforme</i>	
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	<i>Note : Conforme</i>	
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	<i>Note : Conforme</i>	

Engagements de service	Commentaires	Conformité
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	
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		
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

L'audit des 2 modules a révélé de nombreux points forts, mettant en évidence un engagement collectif et une culture de la qualité avancée. L'implication générale et la compréhension/maîtrise des enjeux se traduisent par les très bons résultats obtenus (atteintes des objectifs, taux de satisfaction, avancée des plans d'actions).

❖ POINTS SENSIBLES (avec risques associés)

Sans objet.

❖ PISTES DE PROGRES

Les pistes de progrès ont pour objectif d'améliorer encore l'organisation et éventuellement de compléter le plan d'actions qualité.

Les réponses aux demandes d'informations par mail ou courriers des usagers du BSR et du CERT pourront faire l'objet d'un plan d'amélioration.

Pour la tenue de délais raisonnables des services du CERT, il faudra réévaluer et réajuster le plan d'actions en cas de retard exceptionnel car les opérations de déstockage "flash" sont devenues la norme.

En terme de communication générale, il faudra étudier la possibilité de rendre plus visible le plan d'amélioration sur le site internet.

❖ FICHE(S) D'ECART(S)

Absence de non-conformité majeure ou mineure.

❖ COMMENTAIRES

Sans objet.

❖ LES BONNES PRATIQUES

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

❖ LES RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION DES USAGERS

(Vérification de l'analyse du résultat des enquêtes de satisfaction et de la mise en œuvre et suivi d'un plan d'actions)

Résultat très satisfaisant des enquêtes de satisfaction des usagers.

❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE

(Non applicable en audit initial)

CONCLUSION GENERALE DE L'AUDIT

Le référentiel Qual-e-Pref est maîtrisé. Ceci se traduit par un très bon niveau d'atteinte des objectifs d'engagements de service et le nombre important de points forts.

La démarche permettra de faire vivre les outils et le plan d'actions d'amélioration pour exploiter les pistes de progrès identifiées.