

RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE DU TARN ET GARONNE

Montauban

Suivi

Référentiel : Qual·e·Pref

Dates de début d'audit : 05/07/2022

Dates de fin d'audit : 05/07/2022

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 ET GARONNE
VILLE	Montauban
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 checked="" type="checkbox"/> Module 4 Relation avec les collectivités territoriales <input type="checkbox"/> Module 5 Polices administratives liées à la sécurité <input checked="" 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	05/07/2022

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	Aurélie ROUMEGOUX	08/07/2022 

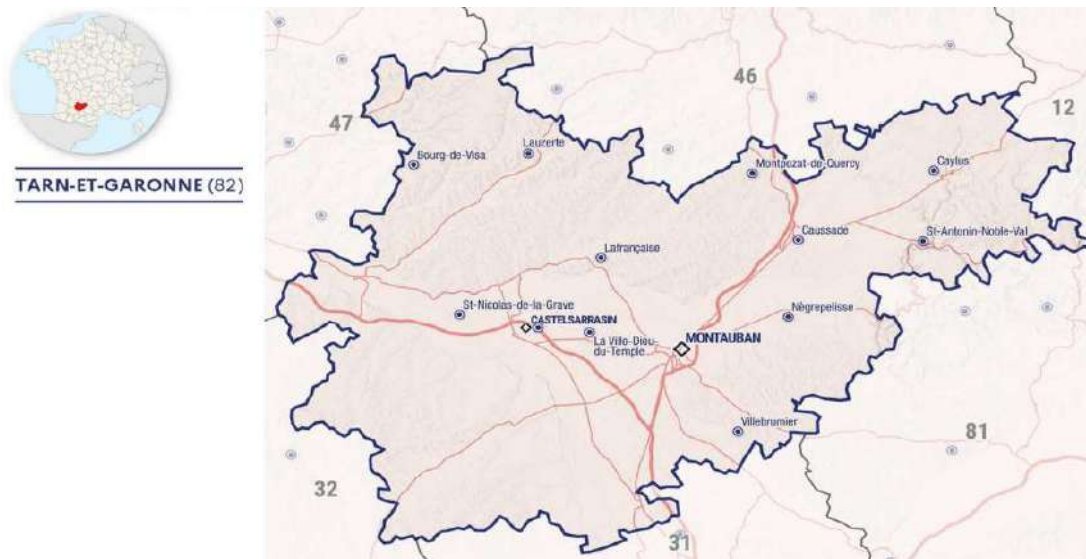
2. CONTEXTE

Contexte de l'organisme audité

Les services de la préfecture du Tarn et Garonne se situent à Montauban.

Les usagers peuvent être reçus dans un bâtiment dédié à l'accueil général et l'accueil des usagers pour les titres étrangers.

Après avoir intégré les modifications liées au PPNG en 2017, les conditions d'accueil ont été revues à plusieurs reprises d'abord en 2020 pour respecter les règles de sécurité sanitaire liées à la pandémie, puis en 2021 pour prendre en compte les modifications liées à la création du SGCD.



Le département du Tarn et Garonne en Occitanie, au service de plus de 266 000 habitants (source INSEE déc.2021).

Présentation et historique de la démarche du site audité

Engagée avec les référentiels Marianne et Qualipref 2.0, la Préfecture de Corrèze a poursuivi et obtenu la Labélisation Qual-e-Pref en novembre 2020, sur les modules :

- Module 1 : Relation générale avec les usagers,
- Module 4 : Relation avec les collectivités territoriales.
- Module 6 : Coordination des politiques publiques.

Environ 60 des 110 agents de la Préfecture sont impliqués par cette démarche de labélisation.

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	<i>Note : Les affichages sont à jour, la charte graphique est respectée et les informations sur le site 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	<i>Note : Le guide de l'accueil et le registre d'accessibilité sont disponibles à l'accueil général et sur le réseau informatique pour les autres services. La préfecture est accessible aux PMR (rampe, ascenseur, WC adaptés, bureaux et tables d'écriture adaptés), aux malvoyants (ligne podométrique), aux malentendants (boucle magnétique).</i>	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	<p>PP : Etudier la possibilité de revoir les questions et le support d'enquêtes (il y a trop de questions et toutes ne permettent pas d'analyse pertinente de la satisfaction et de la qualité de service rendu à l'utilisateur).</p> <p>PP : Mettre à jour le bilan des réclamations sur le site internet.</p> <p>PP : Intégrer le traitement des réclamations, suggestions et retours positifs identifiées sur les avis en ligne (avis Google notamment).</p> <p><i>Note : L'enquête de satisfaction 2021 a été réalisée sur tablette en accueil du 09 au 30 juin 2021. Elle comporte 47 questions. Cette enquête a permis d'identifier que 76% des usagers sont satisfaits de l'accueil physique, 59% sont satisfaits du délai de réponses aux mails et courriers, 64% sont satisfaits du site et 65% estiment que l'accueil téléphonique est courtois. Il y a une enquête spécifique au PAN. Elle révèle que 100% des usagers du PAN sont satisfaits. Un plan d'amélioration a été mis en place. Il n'y a que très peu de réclamations et suggestions transmises par mail, courrier ou dans l'urne de l'accueil. Le bilan des réclamations sur le site internet date de 2019.</i></p>	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	<p>PP : S'assurer que la boucle magnétique est contrôlée régulièrement.</p> <p><i>Note : Il y a 1 accueil général dont le comptoir est scindé en deux parties pour accueillir le PAN. Pour l'accueil des usagers étrangers, il y a 3 boîtes d'accueil et 4 guichets pour la remise des titres. Un projet de modification de l'occupation de l'espace va être mis en place avec l'ouverture prochaine d'un PAN supplémentaire pour les démarches en ligne des usagers étrangers. Il y a des plannings hebdomadaires pour identifier les agents mobilisés pour l'accueil du public.</i></p>	C
--	--	----------

	Appréciation de l'auditeur	 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR <small>Liberté Égalité République</small>
Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 1 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	PF : Espace d'attente dédié aux enfants. <i>Note : L'espace d'attente est propre et climatisé. Il permet l'accès à différents services (photomaton, copieur, machine à monnaie).</i>	C
Module 1 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	<i>Note : L'accueil des usagers étrangers se fait uniquement sur RDV.</i>	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 : Ossature du SVI construite en collaboration avec les agents du standard. <i>Note : La Préfecture du Tarn et Garonne ne disposait pas de SVI le jour de l'audit (mise en place prévue le 06/07/2022).</i>	NA
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	PF : Tableau d'informations mutualisé avec les services et le standard.	C

SITE INTERNET

Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	PP : Péréniser la tenue de groupe de lecture par service pour la mise à jour régulière des contenus par service.	C
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	PF : Fiche de procédure au format "tuto" à disposition des contributeurs du site. <i>Note : Il y a une liste des référents co-marquage et une liste des contributeurs.</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

Engagements de service	Commentaires	Conformité
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	<p>PF : Projet d'animation commune du PAN ANTS et du futur PAN Emeraude et pour l'accompagnement sur les sujets armes.</p> <p>PF : Prise en charge des usagers sans RDV dans la mesure du possible.</p> <p><i>Note : Il y a un Guide des démarches numériques commun ANTS / ANEF.</i></p> <p><i>Le tutorat est assuré par la cheffe du bureau et une ancienne Volontaire en Service Civique (vSC) du PAN encore dans les services.</i></p> <p><u><i>Du fait de la demande d'accompagnement forte au PAN le jour de l'audit, la VSC du PAN n'a pas pu être rencontrée.</i></u></p>	C

COURRIERS ET COURRIELS

Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	<p>PP : S'assurer que la Procédure n°1 est appliquée et que les informations de modifications soient transmises à l'ensemble des services visés, notamment au Bureau du Courrier pour adapter ses réponses.</p> <p>PP : S'assurer que le fichier de réponses types du bureau du courrier soit modifié en conséquence.</p> <p>PP : Partager le fichier mutualisé Standard/Services avec le Bureau du courrier.</p> <p><i>Note : Les courriers et courriels sont réceptionnés par le Bureau du courrier qui transfère aux services concernés et envoie un accusé de réception aux usagers.</i></p> <p><i>Le Bureau du courrier répond aux demandes d'informations générales "simples" concernant l'accueil général ou les conditions et horaires d'accueil des services. Des Fiches d'informations et de réponses types sont à disposition.</i></p> <p><i>Les fiches ne sont pas à jour, concernant notamment le standard téléphonique tenu par le service des étrangers.</i></p>	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)	<p>PP : Etudier la possibilité de mettre en place un plan de communication dédié aux réseaux sociaux en s'appuyant sur le support d'un titulaire et/ou d'un vacataire et/ou d'un apprenti.</p> <p><i>Note :</i></p> <p><i>FB : 8 000 abonnés</i></p> <p><i>Twitter : 5 800 abonnés</i></p> <p><i>Instagram : 1000 abonnés, lancé récemment.</i></p>	C
Module 1 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	<p>PS : L'animation des réseaux sociaux se fait avec les outils personnels, notamment sur Instagram. Il y a un risque de confusion important entre les réseaux sociaux de la Préfecture et les comptes personnels.</p>	C

MODULE 4 - RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Module 4 34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité	PF : Synthèse annuelle transmise par mail complétée par des informations ponctuelles et circulaires (env. 20 circulaires).	C
Module 4 35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire	<i>Note : Les informations préalables sont systématiquement transmises par mail par le chef de Bureau de Montauban pour la préfecture et sous-préfecture.</i>	C
Module 4 36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	PF : Taux de réponse sous 5 jours très satisfaisant (≥90%). <i>Note : Il n'y a pas de courrier de demande d'information générale. Le suivi des mails de demande d'information générale est réalisé via un fichier dédié et partagé. Le dispositif de suivi permet de hiérarchiser les demandes et de répondre en priorité aux demandes urgentes.</i>	C
Module 4 37. Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande	<i>Note : Les RDV des autorités sont gérés par le secrétariat de la Secrétaire Générale.</i>	NA



MODULE 6 - COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

Module 6 41. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale	<i>Note : La direction de la coordination interministérielle est composée uniquement de chargés de missions. Pour chaque projet, un référent est désigné. L'ensemble des éléments et compte-rendu de réunions sont consignés dans un dossier de suivi. Les dossiers de suivi sont partagés sur le serveur informatique.</i>	C
Module 6 42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique	<i>Note : Le site internet est complet concernant les demandes d'autorisations environnementales.</i>	C
Module 6 43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux		C
Module 6 44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi	PF : Plan d'actions avec groupe de travail par thème et par arrondissement. PF : réalisation de nombreux supports (film, guides...) <i>Note : Le pilotage est réalisé sous l'autorité des 2 sous-préfets. Pour la coordination et l'animation des politiques en matière d'emploi, le Bureau organise des réunions, des conférences et des rencontres avec les différents groupements d'employeurs et usagers en recherche d'emploi.</i>	C

	Appréciation de l'auditeur	
Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 6 45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale	<i>Note : Les dernières formations ont été réalisées en 2019 et sont complétées par du tutorat.</i>	C
Module 6 46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville	<i>Note : La coordination des acteurs de la politique de la ville ne fait pas partie des missions du service.</i>	NA



PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE		
1. Responsabilités	<i>Note : La lettre de mission du référent Qualité a été visée.</i>	C
2. Organisation documentaire	<i>Note : La documentation est accessible sur le serveur par tous les agents de la préfecture et sous-préfecture. Les procédures ont été révisées après la création du SGCD.</i>	C
3. Formation du personnel	<p>PF : Le tableau de suivi des formations intègre les contractuels comme les agents titulaires réalisant de l'accueil du public.</p> <p>PP : Planifier dans les meilleurs délais la formation pour l'accueil des usagers en situation de handicap PP : S'assurer d'intégrer, dans la mesure du possible, les VSC du PAN aux formations d'accueil du public. PP : Relancer les visites d'intégration des nouveaux agents dans les services. PP : Formaliser le tutorat des nouveaux agents du Bureau du contrôle de légalité, en utilisant le support prévu.</p> <p><i>Note : Le tableau de suivi des formations a été refondu en 2022 et permet un suivi ciblé pour les formations attendues par le référentiels Qual-e-Pref. Un support de suivi des tutorats existe. Des mails rappelant son utilisation et la procédure de suivi à appliquer sont régulièrement transmis aux services par le pôle RH. Le Pôle RH centralise et archive l'ensemble des preuves de formations et de tutorats.</i></p>	C
4. Implication des collaborateurs	<p>PP : Relancer les notes d'information Qualiflash. PP : Etudier la possibilité d'intégrer un suivi des indicateurs Qual-e-Pref aux réunions trimestrielles de suivi des indicateurs INDIGO.</p> <p><i>Note : Un comité de pilotage trimestriel est organisé pour le suivi des indicateurs INDIGO, qui sont pour certains communs avec ceux de Qual-e-Pref.</i></p>	C
5. Comité des usagers	<p>PP : S'assurer qu'au moins un représentant des services du SGCD participe au CLU notamment pour l'accueil général et le standard.</p> <p><i>Note : Le dernier CLU a eu lieu en mai 2022.</i></p>	C

DEMARCHE DE LABELLISATION

	Appréciation de l'auditeur	
Engagements de service	Commentaires	Conformité
1. Bilans annuels	<p>PF : Format des CR de COPILs et du bilan annuel. PP : Proposer une analyse des indicateurs d'année en année pour les prochains bilans.</p> <p><i>Note : De nombreux COPIL ont été organisés à l'issue de l'audit interne afin de répondre aux remarques et préparer l'audit de suivi de labellisation.</i></p>	C
2. Audits internes ou auto-évaluations	<p><i>Note : De nombreux COPIL ont été organisés à l'issue de l'audit interne afin de répondre aux remarques et préparer l'audit de suivi de labellisation.</i></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	PP : S'assurer que les informations sur la page Google de la Préfecture sont à jour. <i>Note : Les informations à disposition sur le site internet sont à jour. La préfecture est référencée sur Google et Google Maps.</i>	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser		C
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		C
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.		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 N°6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES		
Module 6 42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique		C

	Appréciation de l'auditeur	
Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 6 43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux		C
Module 6 46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville		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	<i>Note : 2 appels mystères ont été réalisés le 23/05/2022.</i>	C
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 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	<i>Note : Temps d'attente limité lors des 2 appels mystères et réponses aux questions posées rapides et efficaces.</i>	C

COURRIELS

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS		
Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets		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

Un point sensible a été identifié : l'animation des réseaux sociaux réalisée en partie avec les téléphones personnels des agents.

Le point sensible devra faire l'objet d'action(s) corrective(s).

Sans prise en compte et traitement de ce point sensible, l'impact sur la qualité de la communication et la crédibilité des institutions pourrait être important.

❖ 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 le pilotage, les formations, les outils de communication...

Il conviendra de compléter le plan d'actions qualité pour y répondre.

❖ FICHE(S) D'ECART(S)

Absence de non-conformité majeure ou mineure.

❖ COMMENTAIRES

L'audit s'est déroulé dans de bonnes conditions.

Il conviendra toutefois de s'assurer que les services concernés mobilisent à minima un représentant pour la réunion d'ouverture et de clôture.

Aussi, des échantillons de courriels pour chacun des services concernés pourront être préparés afin de faciliter le déroulé de l'audit.

❖ 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

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021 révèlent que les usagers sont plutôt satisfaits de l'accueil, notamment au PAN.

Elle révèle néanmoins des points de vigilance (accueil physique, délai de réponses aux mails et courriers, site internet et courtoisie au téléphone).

Un plan d'actions a été mis en place pour améliorer ces résultats.

Son efficacité sera mesurée lors de la prochaine enquête de satisfaction, dont le contenu nécessite d'être revu.

❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE

La charte est appliquée conformément aux attentes du référentiel.

CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

Les modules audités du référentiel Qual-e-Pref sont globalement bien maîtrisés, à l'exception d'un point sensible. Le système de management est efficace et il conviendra de maintenir l'engagement collectif afin de permettre une amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers.