



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Rapport d'audit interne

PREFECTURE de la MOSELLE

Référentiel : QUALIPREF 2.0

Date(s) d'audit : 09/11/2015



Responsable de l'évaluation :

Mme Hélène KNEUSS

Téléphone : 03 83 34 22 98

Mél.: helene.kneuss@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Pour information,

date de l'audit externe à venir : 04/12/2015

SOMMAIRE

1 - Présentation de la démarche.....	3
2 - Plan d'audit.....	5
3 - Évaluation.....	8
4 - Récapitulatif des constats d'audit.....	21
5 - Fiche d'écart.....	22
6 – Procès-verbal de clôture.....	23
7 – Lexique.....	25
8 - Liste des pièces à fournir par l'audité en amont (1 mois avant environ).....	26

1 - Présentation de la démarche

1.1 Caractéristiques de la labellisation

Modules concernés :	Module 1 et Module 4
Activité(s) évaluée(s), Champ de labellisation :	Pré-accueil (DRMM), guichets (DLP et SII), DCTAJ
Plateforme (si existante) : <i>détailler la nature/les activités</i>	Plateforme passeports (Plateforme Naturalisations en Meurthe et Moselle)
Effectif total <i>(détailler si plusieurs sites) :</i>	302
Effectif impacté par le label :	88
Nombre de site(s) évalué(s) : <i>(indiquer la distance entre les sites)</i>	1

1.2 Présentation du site principal *(voire de ses annexes)*

Site principal :	Préfecture de la Moselle
Adresse :	9 place de la préfecture, BP71014 57034 METZ Cedex
Effectif global :	302
Nom du préfet :	Nacer MEDDAH
Nom du/de la secrétaire général(e)	Alain CARTON
Référent qualité :	Coralie VARNEROT
Téléphone du référent :	03 83 34 88 44
Mél du référent :	coralie.varnerot@moselle.gouv.fr

1.3 Présentation de la préfecture ou de la sous-préfecture

La préfecture de la Moselle est également Préfecture de la Région Lorraine.

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8:30 à 15:30
(Accueil Général)

Les lundi, mardi et jeudi de 8:30 à 15:30
(Immatriculation et Permis de conduire)

Les mercredi et vendredi de 8:30 à 12:00
(Immatriculation et Permis de conduire)

Les lundi, mercredi et vendredi de 8:15 à 11:45
(SII Renseignements téléphoniques)

1.4 Historique de la démarche

Le label Marianne a été obtenu en novembre 2012 et renouvelé en avril 2014. La préfecture de la Moselle s'est engagée dans la démarche de labellisation Qualipref 2.0 en juin 2015. L'audit externe aura lieu le 04 décembre 2015.

2 - Plan d'audit

Référentiel : Qualipref 2.0 - Édition du : 22/01/2015

Type de l'audit externe à venir (*Initial/Passage/Suivi/Extension/Renouvellement*) : INITIAL

Date du premier jour d'audit interne : ..09/11/2015 Durée de l'audit interne : 01 jour(s) sur site

Jour 1 : de 09H..00.. à .12H.30..... et de 13.H.30..... à .17..H.30.....

Préfecture de la Moselle

N° département : 57

Nombre de modules optionnels : 1

Numéro et intitulé des modules optionnels choisis :

N°4 : Relations avec les collectivités territoriales

Nombre de sites : 1

Nom de l'auditeur/auditrice interne : Hélène KNEUSS

Effectif impacté : 88

Formé(e) à l'audit en : 2013

Heure	référentiel	Thèmes	Auditeur	Audités
09h00		Réunion d'ouverture - Présentation des participants - Objectifs et méthode de l'évaluation - Validation du programme	RA	
09h30	Tutorat - Formation	Formation (BRH) - Engagements transversaux liés à la formation et au tutorat.	RA	
10h00	Module 4	DCTAJ - Engagements 32 à 36	RA	
11h15	Module 1	Standard téléphonique - Engagements 8 et 9	RA	
11h45	Module 1	Service de la communication – Internet - Engagements 10 à 12 - Engagements 16 à 17	RA	
12h30		Repas		
13h30	Pilotage + Module 1	Cellule Qualité - Présentation des outils de pilotage et enquêtes. - Gestion documentaire - Suivi des indicateurs - Bilan annuel – CLU Engagements 13 à 15 - Suivi des courriers et courriels	RA	
14h45	Module 1	Accueil général (DLP) Engagements 1 à 7 - Accueil physique - Orientation / gestion et suivi des flux - Signalétique / Affichage / accueil PMR - Guichets titres - GFA Engagement 12 : - Prise de rdv par internet (SII)	RA	

16h00		Préparation de la réunion de clôture	RA	
17h00		Réunion de clôture	RA	
17h30		Fin de l'audit		

3 - Évaluation

Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), noter « NA » (non applicable) dans les différentes grilles lors de la préparation de l'audit.

Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration identifiées et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Pour certains engagements, il conviendra de mentionner la démarche administrative ou le support concerné (cf. ⇨).

Définition de l'évaluation : (voir le lexique au chapitre 8)

Les audits internes sont réalisés pour le compte du candidat à la labellisation afin de vérifier qu'il est prêt à être audité par l'organisme de certification en vue de la labellisation. Il donne lieu à un rapport mais il n'y a pas de décision prise à l'issue. Les audits internes doivent être menés par des personnes indépendantes n'appartenant pas à l'entité auditée.

Légende :

NA : non-applicable

NC **Maj ou min** : non-conformité majeure ou mineure (indiquer « Maj » ou « min » dans les cellules concernées)

PF : point fort

PS : point sensible

PP : piste de progrès

ENGAGEMENTS DE SERVICE

3.1 Synthèse globale

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : Relation générale avec les usagers						
1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services.	Toutes les informations attendues sont portées à la connaissance de l'utilisateur et sont à jour. Un procédure prévoit la vérification trimestrielle des informations PP : Assurer la traçabilité de la vérification trimestrielle en formalisant le suivi des mises à jour (informations et formulaires à disposition de l'utilisateur) et ce, quel que soit le canal.					X
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal.	Engagement conforme Accueil PMR organisé – Procédure connue et appliquée par les agents.					
3. A votre écoute pour progresser.	L'enquête de satisfaction réalisée du 12 au 16 octobre est conforme à Qualipref 2.0. 114 usagers ont y ont répondu. Cette enquête a donné lieu a un plan d'action. Le nombre de formulaires collectés est actuellement insuffisant au regard du flux d'utilisateurs quotidien. PP : Mettre en adéquation le nombre de réponses attendues et le nombre d'utilisateurs accueillis quotidiennement. PP : Réaliser des enquêtes plus ciblées (titres par exemple) pour mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre.					X X
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service.	Les formations fléchées « accueil » proposées et suivies par les agents					

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
	font l'objet d'une suivi rigoureux. PF : Une gestion dématérialisée du parcours de formation de chaque agent est réalisée (dossier individuel et attestations de formations). Le tutorat est prévu et sera prochainement mis en place ; Il intègre un volet « formation professionnelle » et un volet « connaissance de l'environnement professionnel » de l'agent. Il est considéré comme un levier d'intégration de l'agent. PF : Le tutorat sera intégré au PRF 2016 s'agissant de la formation des tuteurs. PP : Recenser et suivre les formations « 2.0 » (IDE, réseaux-sociaux, Maarch, esirius)			X		
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	La signalétique est aisément repérable. Une signalétique spécifique dédiée aux équipements de service (photocopieur, photomaton, etc) est en place.					
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	Les espaces d'accueil et d'attente sont propres et agréables. Les équipements d'agrément sont conformes.					
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation.	L'entrée dans la préfecture est systématiquement contrôlée. Les usagers passent par un portique de sécurité ce qui (surtout à l'ouverture) provoque une file d'attente à l'extérieur du bâtiment. Afin d'éviter les retards aux rdv ou aux réunions, le service civique ou un agent d'accueil se rapproche des usagers dans la file d'attente et les oriente. Pour les autres, le passage à l'accueil général est obligatoire car les tickets du GFA sont remis au usagers par les agents de l'accueil général. Un fiche de procédure détaille les différents dispositifs visant à limiter l'attente.					
8. Un accueil téléphonique attentif et efficace.	Préfecture interconnectée au 39-39. Un pré-décroché sera prochainement placé en amont du standard.					
9. Le Serveur Vocal Interactif (SIV), s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent.	Pas de SVI					

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet.	PF :La qualité du travail réalisé pour faciliter la navigation sur le site est à signaler : L'accès à l'information est fiable et rapide malgré les contraintes imposées par le site IDE. La parcours de l'utilisateur sur le site est cohérent et ne crée pas de confusions. Il n'y a aucune surcharge et « tout y est ». Le langage est clair. Les FAQ sont signalées par des logos et viennent compléter efficacement le comarquage.			X		
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	Conforme					
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique.	12.2 Non retenu Le module de prise de rdv en ligne est en place. Le SII propose ce service pour l'accueil des étrangers.					
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs.	Conforme					
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé.	Conforme					
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais. ⇒ <i>Indiquer l'outil de gestion électronique du courrier utilisé :.....GED et Tableaux Excel.....</i>	Conforme					
16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social. ⇒ <i>Indiquer le ou les réseaux sociaux concernés :Facebook.....</i>	Plan de com à visée régionale. PF : Ligne éditoriale évaluée tous les lundi matin avec la directrice de cabinet.			X		
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux.	Conforme					

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
MODULE 2 - Optionnel - Délivrance de titres (hors titres étrangers)						
18. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente.		NA				
19. Nous vous informons par SMS de la mise à disposition d'un titre sur au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux. ⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i>		NA				
20. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les		NA				

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC	PF	PS
services de délivrance des titres.					
21. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres.		NA			
22. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.		NA			

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC	PF	PS
MODULE 3 : Optionnel - Délivrance des titres destinés aux usagers étrangers					
23. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier et réduire vos délais d'attente.		NA			
24. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne (pour au moins une démarche) ⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i>		NA			
25. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet.		NA			
26. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation spécifique à l'accueil.		NA			
27. Nous vous informons par SMS de la mise à disposition d'un titre afin de limiter votre attente dans nos locaux. ⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i>		NA			
28. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres.		NA			
29. Nous nous adaptons à vos contraintes.		NA			
30. Nous vous informons des délais moyens de traitement des demandes de titres.		NA			
31. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée.		NA			

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
MODULE 4 : Optionnel - Relations avec les collectivités territoriales						
32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité.	NB : 3 bureaux sont audités. Il n'y a pas de tableaux de suivi commun . Ncmin : La traçabilité de l'information préalable des élus avant transmission de la lettre d'observation n'est pas fiabilisée sur 1 des 3 bureaux audités. Cet engagement n'est pas totalement intégré dans le processus. Il convient dès lors de systématiser et suivre l'information préalable en matière de contrôle de légalité. Le tableau présenté manque de lisibilité. PS : La synthèse des observations n'a pas été réalisée en 2015. Un outil de recensement est en place. La synthèse devra être diffusée en 2016.		X		X	
33. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire.	Information préalable réalisée					
34. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier.	PS : Sur 2 des 3 bureaux, les tableaux présentés manquent de lisibilité. Le périmètre concerné n'est pas clairement délimité. Le calcul de l'indicateur de délai n'est pas automatisé.				X	
35. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel.	PS : Idem				X	
36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande.	Conforme. Enquête en cours.					

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
MODULE 5 : Optionnel - Polices administratives						
37. Une information sur le traitement de votre demande.		NA				
38. Un rendez-vous est proposé pour tout demandeur.		NA				

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
MODULE 6 : Optionnel - Pilotage interministériel						
39. Le sous-préfet de l'arrondissement et son équipe s'engagent à vous fixer un rendez-vous pour étudier le projet dont vous êtes le porteur, au titre de sa mission d'appui au développement local.		NA				
40. Une information facilement accessible et une assistance personnalisée pour vos démarches réglementaires en matière d'ICPE (Installations Classées pour la		NA				

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC	PF	PS
Protection de l'Environnement).					
41. Une information sur les délais des ICPE		NA			
42. Une information disponible en matière d'urbanisme (schéma de cohérence territoriale, plan local d'urbanisme, carte communale et règlement national d'urbanisme).		NA			
43. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'État en matière d'emploi.		NA			
44. Localement, une coordination des principaux acteurs du dispositif de lutte contre le décrochage scolaire.		NA			

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC	PF	PS
MODULE 7 : Optionnel - Communication d'urgence en cas d'événement majeur					
45. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j - 24/24h.		NA			
46. En moins d'une heure après l'activation du COD dans Synergi sur décision préfectorale, 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.		NA			
47. Nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NUC (numéro unique de crise) dans un délai limité et communiqué au public.		NA			
48. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement.		NA			

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC	PF	PS
MODULE 8 : Optionnel - Polices exercées par la préfecture de police					
49. Nous mettons à votre disposition une information et une documentation spécifique vous permettant de constituer votre dossier, disponibles 24h/24h sur le site internet de la préfecture de police.		NA			
50. Nous traitons vos demandes dans des délais annoncés propres à chaque police administrative.		NA			
51. Nous assurons un suivi personnalisé de votre dossier.		NA			
52. Un accueil téléphonique adapté à chaque police administrative.		NA			

Critère du cahier des charges de labellisation	Appréciation de l'auditeur					
	Commentaires	NA	NC	PF	PS	PP
Pilotage de la politique qualité						
1. Responsabilités	Conforme. Un COPIL est place. La démarche de labellisation n'a pas été conduite avec constitution de groupes de travail.					
2. Organisation documentaire	<p>Une procédure est en place pour chacun des engagements des modules 1 et 4. Toutefois il n'ya pas de procédure relative à la gestion documentaire et au pilotage de la démarche.</p> <p>PS : Le suivi de la gestion documentaire n'est pas centralisé. Les modalités de gestion sont insuffisamment définies.</p> <p>PS : Les indicateurs ne sont pas centralisés. Tous les indicateurs attendus dans le cadre de Qualipref ne sont pas suivis. Le tableau de bord présenté est incomplet (indicateurs issus de la démarche Marianne.)</p>				X	X
3. Formation du personnel	Conforme voir M1 E4					
4. Comité Local des Usagers (CLU)	A venir Ordre du jour conforme.					
Démarche de labellisation						
1. Bilan annuel	Réalisé					
2. Audit interne ou auto-évaluation réalisé(e) avant l'audit externe	Conforme					

Engagement	N°	Constat en ligne	Constat sur site
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS			
Présence de l'adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s)numéro(s) de téléphone de la préfecture/sous-préfecture	1	OK	
Présence des horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique		Oui par service- Très clair	
Présence du calendrier des fréquentations des services de délivrance des titres qui indique pour chaque jour les périodes creuses et celles plus chargées ainsi que les pics de fréquentation saisonniers		OK	
Informations sur l'accès aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...)		Oui accessible sur la page horaires et coordonnées – lien peu visible mais contenu conforme	
Présence de la liste des documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers		OK	
Informations sur les modalités de prise de RDV		Oui pas de surcharge	
Information sur les engagements pris sur la qualité de l'accueil		Non	
Information sur l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures, le cas échéant (missions et organigrammes)		OK	
Présence d'un formulaire de contact dédié pour solliciter la préfecture	3	OK	
Présence des résultats des enquêtes de satisfaction et des actions d'amélioration mises en œuvre		OK	
Accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale	10	Oui PF	
Présence d'informations actualisées		Oui	
Présence d'une FAQ (foire aux questions)		Oui PF	
Le cas échéant : information en cas de fermeture exceptionnelle (alerte sur la page d'accueil)		NA	
Le cas échéant : information en moins d'une heure en cas d'événement important		OK	
Présence de fiches relatives aux démarches administratives, issues du site service-public.fr via un comarquage des données.	11	OK	
Présence d'informations locales qui permettent de savoir où et comment réaliser ces démarches.		OK	
Possibilité de télécharger tous les imprimés CERFA et la liste des pièces justificatives pour toutes les démarches administratives, y compris celles relatives à la délivrance des titres, via le lien service-public.fr.	12	OK	

Engagement	N°	Constat en ligne	Constat sur site
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS			
<p>Pour au moins une démarche administrative, possibilité de compléter le dossier en ligne sur une adresse fonctionnelle spécifique qui permet d'envoyer les pièces justificatives de manière numérisée, d'accuser réception de la demande et d'informer par courriel du délai prévisionnel de traitement de la demande.</p> <p>⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	12		
<p>Pour au moins une démarche administrative, présence d'un module de prise de RDV avec envoi d'un accusé de réception de prise en compte de la demande.</p> <p>⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
Réseaux sociaux			
<p>Présence d'une publication régulière sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif.</p> <p>⇒ <i>Indiquer le ou les réseaux sociaux concernés :</i></p> <p>.....</p>	16		
<p>Le cas échéant : information en moins d'une heure en cas d'événement majeur.</p>			
<p>Identification des comptes comme comptes institutionnels de l'État :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilisation de la Marianne dans l'icône de profil. - description renseignée « compte officiel de la préfecture/des services de l'État de... » avec adresse et renvoi vers le site IDE. - présence de cette mention sur les pages. - utilisation de la sémantique commune à l'ensemble des comptes du ministère (« préfecture+n° » ou « préfecture+nom de département » ou « préfet+n » ou « préfet+ nom de département »). 	17		
Engagement			
MODULE 2 - OPTIONNEL : DELIVRANCE DE TITRES			
<p>Présence des délais moyens locaux actualisés de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier.</p>	21		

Engagement	N°	Constat en ligne	Constat sur site
MODULE 3 - OPTIONNEL : DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS			
Présence d'un dispositif de prise de rendez-vous en ligne notamment pour les renouvellements des titres de séjour des usagers étrangers. ⇒ <i>Indiquer la ou les démarches concernées :</i>	24		
Présence d'une interface « Etranger » uniforme pour toutes les préfectures.	25		
Possibilité de télécharger les listes des pièces et les formulaires.			
Présence d'une information spécifique à la préfecture (horaires d'ouverture, périodes d'affluence, modalités de dépôt de dossier).			
Présence des délais moyens locaux actualisés de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier.	30		

Engagement	N°	Constat en ligne	Constat sur site
MODULE 6 - OPTIONNEL : PILOTAGE INTERMINISTERIEL			
Informations sur les conditions de recevabilité d'un dossier.	40		
Information sur les principaux documents à fournir dans le cadre des demandes.	42		

Engagement	N°	Constat en ligne	Constat sur site
MODULE 8 - OPTIONNEL : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE			
Informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées.	49		
Présence de la procédure à suivre pour le dépôt d'une demande, d'une plainte ou d'un dossier et de la liste des pièces nécessaires à son instruction.			
Possibilité de télécharger des formulaires de demande lorsqu'ils existent.			
Présence des adresses courriels spécifiques aux polices administratives.			
Présence des délais moyens de traitement des demandes.	50		
Présence des numéros dédiés pour chaque police administrative.	52		

3.3

VERIFICATION A DISTANCE « CANAL TELEPHONIQUE » (STANDARD, SVI ou 3939)**Réalisé du 06 au 09/11 sur 4 appels**

Note : Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), noter « NA » (non applicable) dans les différentes grilles lors de la préparation de votre audit.

Engagement	N°	Constat par appel mystère	Constat sur site
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS			
Informations liées à l'accueil des services de la préfecture (adresse, horaires d'ouverture,...) mais allégées par rapport aux autres canaux sur des supports écrits.	1	Oui	
Pendant les heures ouvrées, prise en charge de l'appel en moins de 5 sonneries, avec un premier niveau de renseignement sur les démarches ou orientation vers le bon service.	8	Oui Maximum constaté 4 sonneries	
Le SVI (s'il en existe un) renseigne en dehors des heures ouvrées.		NA	
Les réponses sont fiables et complètes.		Oui	
Si la demande concerne une information générale, réorientation vers le site internet de la préfecture à la rubrique « Démarches administratives » ou vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée.		Oui	
En cas d'encombrement du standard et en attente d'une prise en charge par un standardiste, une bande sonore informe des difficultés ponctuelles rencontrées.		Non constaté	
Le SVI offre la possibilité d'être mis en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.	9	NA	
Le SVI renseigne sans transfert sur les horaires et les modalités d'accès en préfecture et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche.		NA	
Le SVI incite à consulter le site internet de la préfecture (rubrique « Démarches administratives » avant tout déplacement en préfecture et peut également orienter vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée.		NA	
Le SVI comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information.		NA	
Les informations délivrées sur le SVI sont actualisées.		NA	
L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers.		NA	

Engagement	N°	Constat par appel mystère	Constat sur site
MODULE 6 - OPTIONNEL : PILOTAGE INTERMINISTERIEL			
Informations sur les conditions de recevabilité d'un dossier d'ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement)	40		

Engagement	N°	Constat par appel mystère	Constat sur site
MODULE 8 - OPTIONNEL : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE			
Réponse à tout appel téléphonique en moins de 5 sonneries pendant les horaires d'ouverture	52		
A la prise de ligne, annonce de la formule d'accueil « nom du service, bonjour ».			

3.4 VERIFICATION A DISTANCE « CANAL COURRIEL » - Réalisé du 03 au 06/11

Engagement	N°	Constat par mail mystère	Constat sur site
MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS			
Réponses fiables et complètes.	13	Oui	
Rédaction dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégiant une mise en page facilitant sa lisibilité.		Oui (veiller à supprimer les messages de transmission aux services dans le réponse à l'utilisateur)	
Présence sur les courriels des mentions suivantes (*) : – identité du signataire (prénom, nom, fonction et numéro de téléphone), – coordonnées du service (adresses postale et électronique), – jours et heures d'accueil du public par le service.		Non pas systématiquement	
Réponse aux demandes d'informations complètes reçues à l'adresse électronique communiquée au public (formulaire de contact) dans un délai maximum de 5 jours ouvrés : - soit une réponse sur le fond, - soit, si ce délai ne peut être tenu, une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service, - soit un renvoi vers un autre service (cf. ci-dessous) ! Attention si la question est trop complexe, le courriel de réponse informe de l'envoi de la réponse par courrier – le cas échéant – et du délai d'envoi. ! Attention si la question concerne un point pour lequel la loi n'autorise pas une saisine par courriel, le courriel de réponse en informe l'utilisateur et l'invite à renouveler sa demande par courrier.	14	Oui	
En cas de renvoi vers un autre service, la réponse doit comporter : le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.		Non constaté	
Réception d'un accusé de réception électronique à la suite de toute sollicitation par voie électronique - télé procédure ou courriel.		Oui	
Présence, sur les documents communiqués par le service, de l'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser.		Oui	

(*) cf. guide interprétation (sous-engagement 13.2)

3.5 Enquête de satisfaction

Date de l'enquête : du 12 au 16 octobre 2015

Le questionnaire utilisé reprend tous les thèmes d'engagements de service et une question spécifique pour chaque engagement dont le respect est difficilement vérifiable lors de l'audit.

OUI

NON

L'échantillonnage des usagers est représentatif (*à titre indicatif, un minimum de 200 questionnaires retournés ou bien une période minimale de 2 semaines d'enquête est recommandée*).

Insuffisant

114 usagers ont répondu au questionnaire

Les résultats de l'enquête ont fait l'objet d'une analyse qualitative et quantitative :

OUI

NON

– **Points forts :**

Accueil physique : qualité de la prise en charge (courtoisie, orientation, communication) proche de 100 %

Sur la méthode : Enquête qui prend en compte le canal internet.

– **Points sensibles :**

Attente trop longue au 39-39

Trop d'attente aux guichets dédiés

Sur la méthode : Pas assez d'usagers consultés

– **Pistes de progrès :**

Sur la méthode :

- Intégrer les indicateurs des enquêtes de satisfaction au tableau de suivi des indicateurs Qualipref
- Diversifier les enquêtes (services métiers, canal courriel, etc)

Le cas échéant, actions correctives et/ou préventives menées suite aux résultats d'enquêtes :

OUI

NON

Si oui, lesquelles :

(Enquête récente) - Actions identifiées à suivre

Le cas échéant, objectifs mesurables définis par rapport à la satisfaction des usagers :

Objectifs à fixer en COPIL

Atteinte des objectifs définis suite à l'enquête de l'année N-1 :

Comparatif réalisé par rapport à 2014

4 - Récapitulatif des constats d'audit

4.1 Points forts

Module 1 Engagement 4

PF : Une gestion dématérialisée du parcours de formation de chaque agent est réalisée (dossier individuel et attestations de formations).

PF : Le tutorat sera intégré au PRF 2016 s'agissant de la formation des tuteurs.

Module1 Engagement 10

PF :La qualité du travail réalisé pour faciliter la navigation sur le site est à signaler : L'accès à l'information est fiable et rapide malgré les contraintes imposées par le site IDE.

La parcours de l'utilisateur sur le site est cohérent et ne crée pas de confusions. Il n'y a aucune surcharge et « tout y est ». Le langage est clair. Les FAQ sont signalées par des logos et viennent compléter efficacement le comarquage.

Module 1 Engagement 16

PF : La ligne éditoriale est évaluée tous les lundi matin avec la directrice de cabinet.

4.2 Pistes de progrès

Module 1 Engagement 1

PP : Assurer la traçabilité de la vérification trimestrielle en formalisant le suivi des mises à jour (informations et formulaires à disposition de l'utilisateur) et ce, quel que soit le canal.

Module 1 Engagement 2

PP : Mettre en adéquation le nombre de réponses attendues et le nombre d'utilisateurs accueillis quotidiennement.

PP : Réaliser des enquêtes plus ciblées (titres par exemple) pour mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre.

Module 1 Engagement 4

PP : Recenser et suivre les formations « 2.0 » (IDE, réseaux-sociaux, Maarch, esirius, etc)

4.3 Points sensibles

Module 4 Engagement 32

PS : La synthèse des observations n'a pas été réalisée en 2015. Un outil de recensement est en place. La synthèse devra être diffusée en 2016.

Module 4 Engagements 34 et 35

PS : Sur 2 des 3 bureaux, les tableaux présentés manquent de lisibilité. Le périmètre concerné n'est pas clairement délimité. Le calcul de l'indicateur de délai n'est pas automatisé.

Pilotage

PS : Le suivi de la gestion documentaire n'est pas centralisé. Les modalités de gestion sont insuffisamment définies.

PS : Les indicateurs ne sont pas centralisés. Tous les indicateurs attendus dans le cadre de Qualipref ne sont pas suivis. Le tableau de bord présenté est incomplet (indicateurs issus de la démarche Marianne.)

4.4 Non conformités majeures (indiquer le n° du module et de l'engagement)

4.5 Non conformités mineures (indiquer le n° du module et de l'engagement)

Module 4 Engagement 32

Ncmin : La traçabilité de l'information préalable des élus avant transmission de la lettre d'observation n'est pas fiabilisée sur 1 des 3 bureaux audités. Cet engagement n'est pas totalement intégré dans le processus. Il convient dès lors de systématiser et suivre l'information préalable en matière de contrôle de légalité.

4.6 Bonnes pratiques

5 - Fiche d'écart

Non-conformité constatée : Néant NC Mineure NC Majeure

Fiche numéro : 1 /....

Rappel de l'exigence (référence et extrait de Q2.0) : 32.2 - Préalablement à la transmission d'une lettre d'observation demandant la modification ou le retrait d'un acte, nous en informons systématiquement l'élu ou son principal collaborateur

Constat factuel : La preuve de l'information préalable aux élus n'a pu être apportée sur un des trois bureaux audités.

Libellé de la non-conformité : L'information préalable des élus avant transmission de la lettre d'observation n'est pas systématique, la traçabilité n'est pas fiabilisée. Cet engagement n'est pas totalement intégré dans le processus.

Risque : Ne pas informer systématiquement les élus avant l'envoi d'une lettre d'observation

Site(s) concerné(s) :

Périmètre(s) concerné(s) : DCTAJ / CL

Nom de l'auditeur interne : Hélène KNEUSS

Date : 09/11/2015

Proposition d'action(s) du site audité :

Traitement / correction de la non-conformité (*indiquer les actions mises en œuvre pour éliminer la non-conformité détectée*) :

Indiquer et analyser les causes de l'écart :

Action(s) corrective(s) proposée(s) :

Nom du/des responsable(s) des actions correctives à mener :

Nom :

Fonctions :

Service :

Action(s) à mener + date(s) cible(s) :

Nom :

Fonctions :

Service :

Action(s) à mener + date(s) cible(s) :

Remarque(s) de l'auditeur sur la/les action(s) correctives proposées ou autres suggestions :

6 – Procès-verbal de clôture

LISTE DES PARTICIPANTS		
Nom et Prénom	Fonction	Signature
DAVAL Muriel	Chef Mission d'Appui	
LEONI Fabrice	DRM - chef BRH	
LUDRANN Dominique	chef S. D. S. I. C. S. T.	
LEONI Lydie	SI	
CLESSIONNE Denis	DLP	
SALLES Hélène	DLP	
BOUCHÉ Sophie	DRF	
RAULIN Francis	DRM NACAP	
CARSON Aurore	S.G. - Ruptur.	
ROGNON Philippe	DCRAS - Pref.	
VARNEST Coralie	DRM - NACAP	
KNEUSS Hélène	Auditrice	

Nombre de NC : dont :

..... NC Majeures (+ libellé) :

-
-

...1... NC mineures (+ libellé) :

-
-

Conclusion générale :

Le passage de Marianne à Qualipref 2.0 a été réalisé avec rigueur et professionnalisme. La démarche est comprise par l'ensemble des agents et s'ancre progressivement au coeur des processus. Les usagers sont accueillis dans de bonnes conditions quel que soit le canal. La recherche d'amélioration continue est une volonté partagée par tous les agents qui s'investissent au quotidien pour offrir un service de qualité aux usagers.

Toutefois, les quelques fragilités constatées ne permettent pas pour le moment de hisser le pilotage au niveau attendu dans le cadre de Qualipref 2.0.

Aussi, afin de pérenniser la démarche et s'assurer du respect des engagements, un travail de formalisation du pilotage est encore nécessaire notamment en ce qui concerne les modalités de collecte et la centralisation des indicateurs.

Au demeurant, la préfecture de la Moselle est prête pour passer l'audit de labellisation Qualipref 2.0. Elle pourra sans difficulté répondre à la non-conformité et aux quatre points sensibles évoqués dans le présent rapport.

Représentant de l'organisme : Madame / Monsieur le/la secrétaire général(e)

Le représentant de l'organisme reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent enregistrement.

Date : 23/11/2015

Visa du représentant de la préfecture/ sous-préfecture

Nom de l'auditeur :

Missionné par : la cellule régionale de la performance la DMAT

Compte tenu des documents présentés, des sites visités et des réponses données aux questions posées, l'auditeur déclare, si tel est bien le cas, avoir effectué sa mission dans des conditions satisfaisantes. La signature de l'auditeur n'engage en aucune façon sa responsabilité personnelle.

Date : 23/11/2015

Visa(s) de l'auditeur

Le présent rapport devra être communiqué : (*sous 10 jours*)

- à l'audité,
- à la préfecture de région (cellule régionale de la performance), le cas échéant,
- à la préfecture, si l'audité est une sous-préfecture,
- à la DMAT (qualite.methodes@interieur.gouv.fr).

7 – Lexique

☞ Audité :

Site/Service qui a demandé la labellisation et qui est audité.

☞ Audit :

Évaluation méthodique, indépendante et documentée, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères du cahier des charges sont respectés.

☞ Auto-évaluation/ Audit interne:

Les auto-évaluations ou audits internes sont réalisés pour le compte du candidat à la labellisation afin de vérifier qu'il est prêt à être audité par l'organisme de certification en vue de la labellisation. Il donne lieu à un rapport mais il n'y a pas de décision prise à l'issue.

Le réseau des référents qualité en région est habilité à conduire les auto-évaluations, selon la même méthodologie que les audits internes. Les audits internes doivent être menés par des personnes indépendantes n'appartenant pas à l'entité auditée.

☞ Audit externe :

Les audits externes sont réalisés par l'organisme certificateur, dans le but de délivrer les labels (attestations QUALIPREF 2.0). Il concerne les audits de passage au label QUALIPREF 2.0, les audits d'extension de périmètre, les audits de suivi du label QUALIPREF 2.0 et les audits de renouvellement du label QUALIPREF 2.0.

☞ Bonnes pratiques :

Pratiques mises en place par la préfecture ou sous-préfecture, favorisant une bonne application du critère et l'obtention de bons résultats, pouvant être étendues à d'autres préfectures/sous-préfectures.

☞ Champ de labellisation :

Le champ de labellisation est défini dans le référentiel et porte sur l'activité auditée.

☞ Périmètre de labellisation :

Le périmètre définit les sites et services concernés par la labellisation, pour un audit donné.

☞ Ecart :

C'est le terme normatif pour toute non-conformité aux exigences du référentiel. L'organisme certificateur distingue les écarts suivants :

· La Non-conformité Majeure (NC Maj.) :

Non-satisfaction d'un engagement ou d'une modalité de pilotage du référentiel entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'un engagement du référentiel QUALIPREF 2.0.

· La Non-conformité mineure (NC min.) :

Non-satisfaction partielle d'un engagement ou d'une modalité de pilotage du référentiel, n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'un engagement du référentiel QUALIPREF 2.0.

☞ Points sensibles :

Le critère est conforme mais sa mise en œuvre aléatoire ou fragile peut donner lieu à terme à un écart ou le critère est améliorable. Il est signalé par l'auditeur afin que l'audité puisse maintenir sa vigilance et éventuellement mettre en œuvre une action préventive.

☞ Points forts :

Le critère va au-delà de ce qui est exigé dans le référentiel. L'auditeur l'identifie afin de souligner le travail accompli par les équipes auditées.

☞ Pistes de progrès :

Le critère est conforme mais des actions peuvent être poursuivies afin de le transformer en point fort.

8 - Liste des pièces à fournir par l'audit en amont (1 mois avant environ)

Les documents à produire sont : (*liste non exhaustive*)

- 1) Politique qualité (fiche présentant la démarche qualité au sein du site),
- 2) Organigramme,
- 3) Dossier de candidature Q2.0,
- 4) Précédent rapport d'audit interne ou rapport d'auto-évaluation,
- 5) Tableau de suivi des indicateurs,
- 6) Plan d'action,
- 7) Bilan annuel,
- 8) Résultats de l'enquête de satisfaction,
- 9) Base documentaire (liste) : éventuellement fiche de procédure sur la gestion documentaire,
- 10) Guide de l'accueil (physique et téléphonique),
- 11) Plan d'audit Qualipref 2.0.