

Rapport d'audit



PREFECTURE de la MOSELLE

Type d'audit : Initial

Référentiel : QUALIPREF 2.0

Dates de début et de fin d'audit : 04/12/2015

Référence organisme : 3151856

Votre chargé de clientèle : **Jessica BOUIN**

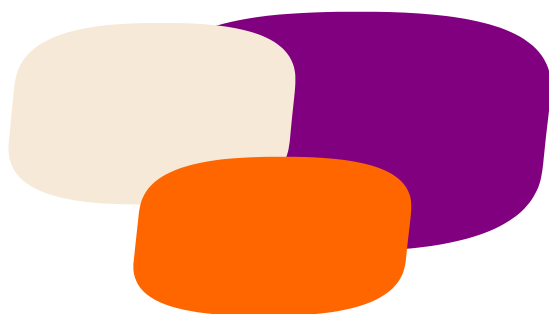
Ligne directe : 01 41 62 83 59

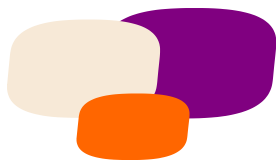
Adresse électronique : jessica.bouin@afnor.org

Votre responsable d'audit : Maimouna NIANE

Ligne directe : 03.29.25.46.98

Adresse électronique : m.niane@cis-consulting.fr



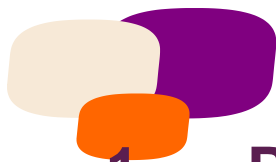


Sommaire du rapport d'évaluation

Ce rapport comporte dans cet ordre et à l'exclusion de tout autre document :

| | |
|---|----|
| Sommaire du rapport d'évaluation | 2 |
| 1. Page de garde | 3 |
| 2. Présentation et historique de la démarche | 4 |
| 3. Synthèse d'évaluation | 5 |
| 4. Synthèse de l'évaluation et conclusion générale de l'audit | 21 |
| 5. Préparation de l'évaluation | 23 |
| 5.1. Planning de l'audit | 23 |
| 6.1. Réunion de clôture de l'évaluation | 27 |

AUTORISATION DE COMMUNICATION DU RAPPORT FINAL D'EVALUATION : le rapport final comprenant les corrections et/ou actions correctives de l'organisme et les commentaires du Responsable d'Evaluation peut être diffusé sans restriction mais obligatoirement dans son INTÉGRALITÉ.



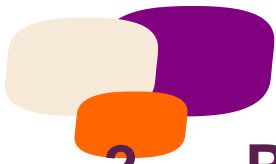
1. Page de garde

1.1 Caractéristiques de labellisation

| | |
|---|--|
| Modules concernés | Module 1 – Obligatoire : Relation générale avec les usagers Module 4 – Relations avec les collectivités territoriales |
| Activité(s) évaluée(s) – Champ de labellisation : | Qualipref 2.0 |
| Effectif total de l'organisme | 302 |
| Effectif couvert par le label | 88 |
| Nombre de site(s) couvert(s) par le label | 1 |
| Nombre de site(s) évalué(s) | 1 |

1.2 Présentation du site principal et ses annexes (un tableau par site concerné)

| | |
|----------------------|---|
| Site principal | Préfecture de la Moselle |
| Adresse | 9 place de la préfecture 57034 METZ Cedex |
| Effectif | 302 |
| Représentant | Nacer MEDDAH |
| Fonction | Préfet de la Moselle |
| Contact téléphonique | 03 87 34 88 44 |
| Contact mail | coralie.varnerot@moselle.gouv.fr |



2. Présentation et historique de la démarche

2.1 Présentation de la préfecture

La préfecture de la Moselle est également Préfecture de Région.

La modification de la carte des arrondissements de la Moselle propose depuis le 1er janvier 2015 la fusion d'une situation de fait des arrondissements de Metz-Ville et Metz-Campagne.

Dans ce cadre, le Secrétaire Général de la préfecture est également le sous-préfet du nouvel arrondissement issu de la fusion. L'impact organisationnel est faible dans la mesure où l'actuelle sous-préfecture de Metz-Campagne est adossée depuis 2004 pour son action d'animation du territoire et de délivrance de titres aux directions de la préfecture.

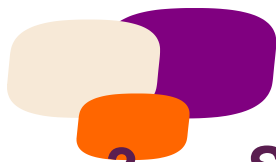
L'arrondissement est le plus important du département par la surface (1094 km²) et par la population qui totalise 343 252 habitants répartis en 143 communes et 6 cantons.

Les services et Directions sont les suivants :

1. Le Cabinet
2. Le Secrétariat Général
3. Service de l'Immigration et de l'Intégration
4. La Direction des Collectivités Territoriales et des Affaires Juridiques
5. Le Service de Coordination de l'Action Départementale
6. La Direction des Ressources et des Moyens Mutualisés
7. La Direction des Libertés Publiques
8. Le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication

2.2 Historique de la démarche

La préfecture de la Moselle s'est engagée en 2012 dans la démarche Marianne avec comme objectif d'améliorer l'accueil du public. La préfecture de la Moselle a reçu la labellisation Marianne en 2012 renouvelée en 2014. En juin 2015, la préfecture s'est inscrite dans une nouvelle démarche qualité spécifiquement développée pour les préfectures et sous-préfectures : Qualipref 2.0.



3. Synthèse d'évaluation

Note :

- Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit
- Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Lexique

Ex : Examiné ; NC min : non-conformité mineure ; NC maj : non-conformité majeure ; NA : non-audit ; RA : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|--|---|----|--------|--------|----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conforme |
| III.1 - Module 1 - Obligatoire : Relation générale avec les usagers | | | | | |
| 1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services | Les informations sont disponibles sur le site internet et également par voie d'affichage. Des flyers sont distribués pour informer les usagers des horaires. | | | | x |
| 2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal | Le personnel rencontré durant l'audit a fait preuve de professionnalisme et courtoisie. Les informations étaient claires et précises. On peut noter une satisfaction globale au niveau de l'accueil général que ce soit en termes de courtoisie, orientation, et communication (97 % à 100 %) Une place de stationnement est réservée sur le parking situé face à l'entrée de la préfecture. - Sur présentation d'une carte GIC ou GIG, l'accès au stationnement Place de la préfecture est accordé. La demande est faite via la borne d'accès ; un interphone permet l'intervention du service de sécurité. - L'accès au bâtiment des usagers en fauteuil roulant est rendu possible par la mise en place d'équipements spécifiques, dont un sas d'entrée doté d'un monte-charge. - En cas de nécessité, l'utilisateur en fauteuil roulant bénéficie d'un accueil dans une salle dédiée. - Un ascenseur est accessible aux personnes à mobilité réduite en cas de besoin. L'ensemble du personnel d'accueil rencontré porte un badge. | | | | x |



Note :

- Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit
- Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Lexique

Ex : Examiné ; **NC min** : non-conformité mineure ; **NC maj** : non-conformité majeure ; **NA** : non-apprécié ; **RA** : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|--|--|----|--------|--------|----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conforme |
| 3. A votre écoute pour progresser | <p>Une enquête a été menée du 12 au 16 octobre 2015 dans le hall d'accueil de la préfecture. 114 usagers ont répondu sur 2200 usagers environ soit 5 %. Le taux de retour est faible. Le plan d'action prévoit d'améliorer les modalités d'administration de l'enquête.</p> <p>99.23 % des usagers sont satisfaits de l'accueil globalement.</p> <p>Une enquête a été menée du 21 octobre au 6 novembre 2015 auprès des élus de l'arrondissement de Metz. questionnaires envoyés par messagerie 143 communes de l'arrondissement de Metz et 7 epci a fiscalité propre 49 questionnaires collectes les réponses témoignent d'un taux élevé de satisfaction par rapport à l'accueil qui leur est réservé. le niveau de courtoisie est particulièrement apprécié.</p> <p>Près de 94 % des collectivités sont satisfaits des réponses formulées.</p> <p>L'urne Marianne est positionnée à l'accueil. 61 fiches ont été complétées depuis janvier 2015. Le délai moyen de réponse est de 4 jours. Il serait utile d'ajouter les modalités de traitement des fiches (réponse sous 15 jours).</p> | | | | x |
| 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service | <p>Des évaluations à chaud des formations sont effectuées.</p> <p>40 agents sont concernés – 30 ont été formés à l'accueil. Les 10 prochains seront formés les 22 janvier et 5 février 2016.</p> <p>Les formations sont adaptées au profil des agents et englobe l'accueil en général</p> | | | | x |



Note :

- Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit
- Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Lexique

Ex : Examiné ; **NC min** : non-conformité mineure ; **NC maj** : non-conformité majeure ; **NA** : non-apprécié ;
RA : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|--|---|----|--------|--------|-----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conf orme |
| | <p>et également l'accueil en cas de situation conflictuelle.</p> <p>Les attestations de formation sont dématérialisées, archivées dans les dossiers individuels mais également transmises à chaque agent.</p> <p>En 2013, une formation IDE a eu lieu concernant la mise à jour des sites internet.</p> <p>Les formations sur l'administration éditoriale du site internet et sur l'utilisation des réseaux sociaux ne sont pas dispensées.</p> | | | | |
| 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge | <p>5 agents d'accueil orientent et vérifient la complétude des dossiers.</p> <p>Un agent du service civique assure la fluidité de la file d'attente et aide les usagers.</p> <p>La signalétique interne est en place.</p> <p>Le guide d'accueil est disponible et transmis aux agents concernés.</p> <p>L'annuaire des services de l'Etat est également un outil utilisé par les agents d'accueil.</p> | | | | X |
| 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente | <p>66.99 % des usagers sont satisfaits des équipements (fontaine à eau, photocopieur)</p> <p>Les photocopieurs produisent des copies de mauvaise qualité. Cette problématique est inscrite dans le plan d'actions.</p> <p>Les services suivants sont mis à disposition des usagers : 2 photomatons, un distributeur de boissons et confiserie, photocopieurs).</p> <p>4 espaces sont dédiés à l'écriture.</p> <p>Les zones de confidentialité sont matérialisées.</p> | | | | x |



Note :

- Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit
- Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Lexique

Ex : Examiné ; **NC min** : non-conformité mineure ; **NC maj** : non-conformité majeure ; **NA** : non-apprécié ; **RA** : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|---|---|----|--------|--------|----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conforme |
| 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation | <p>34,21 % des usagers sont satisfaits du temps d'attente. En comparaison à l'année 2014, on note une nette dégradation, (77% de satisfaction). Une analyse a été menée pour comprendre cet indicateur.</p> <p>Pourtant les délais d'attente réels durant la période d'administration de l'enquête (du 12 au 16 octobre) sont les suivants : SIV : 26 minutes, Permis à point : 9 minutes, Permis de conduire : 13 minutes)</p> <p>Les conditions d'accueil n'ont pas changé.</p> <p>Il est nécessaire d'intégrer l'action corrective dans le plan d'action. A savoir ; modifier la question posée inadéquate.</p> <p>La fiche de procédure numéro 7 définit les modalités en cas d'affluence exceptionnelle.</p> <p>Un écran à l'accueil informe les usagers des délais d'attente en temps réel (application e-sirius)</p> | | | | X |
| 8. Un accueil téléphonique attentif et efficace | <p>Les standardistes ont fait part des nombreuses réclamations qu'ils reçoivent actuellement de la part des ressortissants étrangers. Il est nécessaire de quantifier et analyser ce constat.</p> <p>75 % des usagers jugent l'accueil téléphonique et la qualité de l'information délivrée par téléphone très satisfaisante, néanmoins on remarque une baisse importante par rapport à 2014.</p> <p>92 % des appels téléphoniques d'usagers reçus en préfecture de</p> | | | | X |



Note :

- Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit
- Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.

Lexique

Ex : Examiné ; **NC min** : non-conformité mineure ; **NC maj** : non-conformité majeure ; **NA** : non-apprécié ; **RA** : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|---|--|----|--------|--------|----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conforme |
| | Metz ont accueilli une réponse en moins de 5 sonneries. Depuis le 13 novembre 2015, en cas d'encombrement du standard une bande sonore informe des difficultés ponctuelles rencontrées. | | | | |
| 9. Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent | Pas de SVI | x | | | |
| 10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet | Une baisse est remarquée par rapport à l'année 2014 qui avait un résultat de 91 % usagers satisfaits pour 75,56 % en 2015. La FAQ par thématique est très bien disposée sur internet et facilement identifiable. Un travail collaboratif a été mis en place pour détailler la F.A.Q. | | | | x |
| 11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable. | Le co-marquage est réalisé. Le référent co-marquage est le webmestre. Des correspondants sont nommés dans chaque Direction. La procédure est formalisée. | | | | x |
| 12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique | Le SVE permet de transmettre des pièces numérisées de façon sécurisée. Le module prise de RDV est spécialisé par site : Metz, Forbach, Thionville. Le module prise de RDV est développé spécifiquement pour la Préfecture. Il offre la possibilité de confirmer les RDV par mail et par SMS. Un rappel du RDV est fait par SMS. Il est dédié aux étrangers (bureau admission au séjour). | | | | x |



Note :

- **Si le critère est optionnel et n'a pas été retenu pour l'année en cours (cf. dossier de candidature), le noter en NA dans les différentes grilles, lors de la préparation de l'audit**
- **Préciser dans la colonne « Commentaires » les points sensibles, points forts, pistes d'amélioration et autres observations importantes. Ne rien noter, si aucune remarque à faire.**

Lexique

Ex : Examiné ; **NC min** : non-conformité mineure ; **NC maj** : non-conformité majeure ; **NA** : non-apprécié ;
RA : responsable d'audit

SYNTHESE GLOBALE

| Critère du cahier des charges de labellisation | Appréciation de l'auditeur | | | | |
|---|--|----|--------|--------|----------|
| | Commentaires | NA | NC maj | NC min | Conforme |
| | Les RDV sont possibles sur les 3 prochains mois. Au moins deux guichets sont ouverts sur cette période à venir. Leur nombre est augmenté à mesure que le calendrier de présence des agents est connu. | | | | |
| 13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs | Les courriers et courriels consultés comportent les mentions qualipref 2.0. Le webmestre a mis en place une signature automatique qui comporte les mentions qualipref 2.0. Les jours et heures d'accueil ne sont pas mentionnées. | | | | x |

| | | | | | |
|--|--|----|--|--|---|
| 14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé | 93,5% des courriers adressés par les usagers à la préfecture de Metz ont reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ; 80 % des courriels adressés par les usagers à la préfecture de Metz ont bénéficié d'une réponse dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ; 95 % des fiches de réclamations et des suggestions relatives à la qualité de l'accueil déposés par les usagers en préfecture dans l'urne réservée à cet effet ont reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à 15 jours Un accusé réception est envoyé systématiquement. | | | | x |
| 15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais | Les courriels et courriers sont gérés dans une GED développée en collaboration avec une société locale. L'outil est très bien réalisé et permet de réaliser des statistiques. | | | | x |
| 16. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social | Le réseau Facebook compte 3320 j'aime. Une actualité est émise quotidiennement. La charte de modération est positionnée dans la rubrique « à propos ». Chaque lundi, le service communication mène une analyse de la ligne éditoriale. Des statistiques affinées permettent d'évaluer la notoriété du réseau. Une formation réseau social a eu lieu en 2013. | | | | x |
| 17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux | Le compte est identifié. La stratégie éditoriale est clairement définie et maîtrisée. | | | | x |
| III.2 - Module 2 : Optionnel - Délivrance de titres | | | | | |
| 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 | | NA | | | |

| | | | | | |
|---|---|----|--|--|---|
| 20. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres | | NA | | | |
| 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 | | | |
| III.3 - Module 3 : Optionnel - Délivrance des titres de séjours 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) | | 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 | | 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 | | | |
| III.4 - Module 4 : Optionnel - Relations avec les collectivités territoriales | | | | | |
| 32. Des observations motivées pour le contrôle de légalité | Des fiches de procédures par engagement sont datées du 25 novembre et précisent les modalités de mise en œuvre des engagements. Les lettres relatives au recours consultées, sont conformes aux exigences qualipref 2.0. Un courriel type est mis en place pour transmettre une information préalable à la collectivité. La synthèse des observations était déjà réalisée au niveau du contrôle budgétaire. Le flash info communiqué régulièrement permet d'apporter des informations aux collectivités dans le cadre du contrôle de légalité. Le tableau de suivi est classé par thème et permet de synthétiser les observations. | | | | X |
| 33. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire | L'engagement est pris en compte. Les outils sont formalisés (procédure, tableau de suivi). Aucune lettre de saisine n'a été rédigée depuis la mise en œuvre de l'engagement. | | | | X |

| | | | | | | |
|---|--|----|--|--|--|----------|
| 34. Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier | Concernant le contrôle de légalité : 13 courriers ont été reçus depuis juillet 2015. Le délai est conforme : 94.75 % Concernant le contrôle budgétaire : 8 courriers ont été reçus depuis septembre 2015. Le délai est conforme : 100 % | | | | | x |
| 35. Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel | Concernant le contrôle de légalité : 1 courriel a été reçu sur la boîte fonctionnelle depuis juillet 2015. La réponse a été apportée le jour même. Concernant le contrôle budgétaire 2 courriels ont été reçus sur la boîte fonctionnelle depuis septembre 2015. Les réponses ont été apportées le jour même. Il existe une boîte fonctionnelle dédiée. | | | | | x |
| 36. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande. | 3 demandes de rdv ont été formulées. Une réponse a été faite hors délai. | | | | | x |
| III.5 - 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 | | | | |
| III.6 - 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 protection de l'environnement) | | NA | | | | |
| 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'Etat en matière d'emploi | | NA | | | | |
| 44. Localement, une coordination des principaux acteurs du dispositif de lutte contre le décrochage scolaire | | NA | | | | |
| IV.7 - Module 7 : Optionnel - communication d'urgence en cas d'évènement 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'évènement 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'évènement majeur sont réalisés régulièrement | | NA | | | |
| IV.8 - 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 | | | |
| IV – Pilotage de la politique qualité | | | | | |
| 1. Responsabilités | <p>L'organigramme de la préfecture est en ligne. Les engagements qualité sont communiqués sur le site internet. Le service qualité se compose de 3 agents. Le référent qualité a suivi la formation en mars 2015. Les fiches de fonctions et la lettre de mission du 01/06/2015 définissent le pilotage de la démarche.</p> <p><i>Il serait utile de matérialiser le périmètre de certification dans l'organigramme.</i></p> <p>La mise en place du COPIL s'est faite le 16 octobre 2015.</p> <p><i>La méthode de déploiement des engagements est efficace. Le mode projet a permis de mettre en œuvre les outils rapidement (plans d'actions, planification, relance par mail pour chaque service...).</i></p> | | | | X |
| 2. Organisation documentaire | <p>L'organisation documentaire est gérée par le biais d'un tableau comportant les enregistrements, procédures, guides. Une procédure définit les règles de diffusion et de mise à jour des documents. Des objets sont intégrés au tableur pour accéder directement aux enregistrements. <i>L'outil est très bien présenté et complété.</i></p> <p>Les documents sont disponibles sur intranet par l'ensemble des agents. Une charte graphique est définie. Il n'existe pas de réponses types partagées.</p> | | | | X |
| 3. Formation du personnel | <p>L'entretien professionnel comporte une partie dédiée aux besoins en formation. Toutes les attestations de formation sont disponibles. Les dispositions liées au tutorat sont mises en place depuis novembre 2015.</p> | | | | X |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | La procédure tutorat, la convention de tutorat, la fiche de suivi permettent d'encadrer le tutorat. | | | | |
| 4. Comité des usagers | Le Comité des Usagers a eu lieu le 18/11/2015 et a été présidé par le SG. Les participants étaient les suivants : Ville de Metz, UFC METZ, UDAF, Conseil Départemental. Le compte rendu détaillé est disponible sur internet. Les sujets traités étaient liés à la démarche qualité avec notamment une présentation des résultats des enquêtes de satisfaction. | | | | x |
| V – Démarche de labellisation | | | | | |
| 5. Bilan annuel | Le bilan annuel n'a pas encore été réalisé. Le bilan Marianne n'a également pas été réalisé. | | | | x |
| 6. Audits internes ou auto-évaluations | L'audit interne a eu lieu le 09/11/2015. Les points sensibles et la non-conformité mineure ont été pris en compte et sont intégrés dans le plan d'action. La non-conformité relative à l'information préalable transmise par le contrôle de légalité en cas de recours est levée. Des auto-évaluations ont servi à suivre le déploiement de la démarche (10 juillet : 50 % des engagements mis en œuvre, en octobre : 73 % (module 1), 66 % (module 4) et 39 % pour le pilotage. | | | | x |

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

AUDIT A DISTANCE : Internet

| 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 | OUI http://www.moselle.gouv.fr/Outils/Horaires-et-coordonnees/La-Prefecture-a-Metz2#L816 | OUI |
| Présence des horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/Outils/Horaires-et-coordonnees/La-Prefecture-a-Metz2#L816 | OUI |
| 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 | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/content/download/4114/28796/file/Affichage%20plages%20horaires%20affluence%20du%20public.pdf | OUI |

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

AUDIT A DISTANCE : Internet

| | | | |
|--|----|--|-----|
| Informations sur l'accès aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...) | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/content/download/4113/28792/file/Affiche%20conditions%20d'acc%C3%A8s.pdf | OUI |
| Présence de la liste des documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/Demarches-administratives/Particuliers/Passeports#F14929 | OUI |
| Informations sur les modalités de prise de rdv | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/Demarches-administratives/Particuliers/Etrangers-Complements-locaux/Prendre-un-rendez-vous-a-la-Prefecture-de-la-Moselle-a-METZ-Admission-au-sejour | OUI |
| Information sur les engagements pris sur la qualité de l'accueil | | OK | OUI |
| Information sur l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures, le cas échéant (missions et organigrammes) | | OUI http://www.moselle.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Les-services-de-la-Prefecture-de-la-Moselle/La-Prefecture/Les-Services-et-Directions | OUI |
| Présence d'un formulaire de contact dédié pour solliciter la Préfecture | | OUI | OUI |
| Présence des résultats des enquêtes de satisfaction et des actions d'amélioration mises en œuvre | 3 | OUI 2013 http://www.moselle.gouv.fr/content/download/4116/28804/file/Affichage%20enqu%C3%AAtes%20marianne%20_2013%20v%20definitive.pdf | OUI |
| L'accès à l'information générale est aisé et fiable | | OUI | OUI |
| Présence d'informations actualisées | | OUI | OUI |
| Présence d'une FAQ (foire aux questions) | 10 | OUI | OUI |
| Le cas échéant : Information en cas de fermeture exceptionnelle (alerte sur la page d'accueil) / Information en moins d'une heure en cas d'évènement important | | / | OUI |

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

AUDIT A DISTANCE : Internet

| | | | |
|---|----|---|-----|
| Présence de fiches relatives aux démarches administratives, issues du site service-public.fr via un co-marquage des données. | 11 | OUI http://www.moselle.gov.fr/Demarches-administratives/Particuliers/Certificat-d-immatriculation-ex-carte-grise#N367 | OUI |
| Présence d'informations locales qui permettent de savoir où et comment réaliser ces démarches | | OUI http://www.moselle.gov.fr/Demarches-administratives/Particuliers/Certificat-d-immatriculation-ex-carte-grise#N367 | OUI |
| 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 | OUI http://www.moselle.gov.fr/content/download/3304/20899/file/cerfa_ok.pdf | OUI |
| Pour au moins une démarche administrative, possibilité de compléter le dossier en ligne avec 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 | | SVE | OUI |
| Pour au moins une démarche administrative, présence d'un module de prise de RDV avec envoi d'un accusé réception de prise en compte de la demande | | OUI Admission de séjour http://www.moselle.gov.fr/Demarches-administratives/Particuliers/Etrangers-Complements-locaux/Prendre-un-rendez-vous-a-la-Prefecture-de-la-Moselle-a-METZ-Admission-au-sejour | OUI |
| RESEAUX SOCIAUX | | | |
| Présence d'une publication régulière sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif. | 16 | FACEBOOK https://www.facebook.com/PrefetlorrainePrefetmoselle/?fref=ts 3113 j'aime au 20/11/2015 Dernière publication le 19/11 le 20/11 TWITTER | OUI |

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

AUDIT A DISTANCE : Internet

| | | | |
|--|----|--|-----|
| | | https://twitter.com/prefetmoselle le réseau social est en état de veille actuellement | |
| Le cas échéant : information en moins d'une heure en cas d'évènement majeur | | / | OUI |
| Identification des comptes comme comptes institutionnels de l'Etat : - utilisation de la Marianne dans l'icône de profil - description renseignée « compte officiel de la préfecture/des services de l'Etat 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 | OUI | OUI |
| MODULE 2 - OPTIONNEL : DELIVRANCE DE TITRES | | | |
| Présence des délais moyens locaux actualisés de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier | 21 | NA | NA |
| 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. | 24 | NA | NA |
| Présence d'une interface « Etranger » | 25 | NA | NA |
| Possibilité de télécharger les listes de pièces et les formulaires | | NA | NA |
| Présence d'une information spécifique à la préfecture (horaires d'ouverture, périodes d'affluence, modalités de dépôt de dossier) | | NA | NA |
| Présence des délais moyens locaux actualisés de traitement des demandes des titres au guichet et par courrier | | NA | NA |
| MODULE 6 - OPTIONNEL : PILOTAGE INTERMINISTERIEL | | | |
| Informations sur les conditions de recevabilité d'un dossier | 40 | NA | NA |
| Information sur les principaux documents à fournir dans le cadre des demandes | 42 | NA | NA |
| MODULE 8 - OPTIONNEL : POLICES EXERCEES PAR LA PREFECTURE DE POLICE | | | |
| Informations générales relatives à l'application des polices administratives concernées | 49 | NA | NA |
| 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 | | NA | NA |
| Possibilité de télécharger des formulaires de demande lorsqu'ils existent | | NA | NA |
| Présence des adresses courriels spécifiques aux polices administratives | | NA | NA |
| Présence des délais moyens de traitement des demandes | 50 | NA | NA |
| Présence des numéros dédiés pour chaque police administrative | 52 | NA | NA |

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

AUDIT A DISTANCE : téléphone (standard, SVI ou 3939)

| Engagement | N° | Constat par appel mystère | Constat sur site |
|--|----|--|---|
| Informations liées à l'accueil des services de la préfecture (adresse, horaires d'ouverture,...) mais allégée par rapport aux autres canaux sur des supports écrits | 1 | 1/11/2015 0 10H12 (changement carte grise) | 04/12/2015 Perte de permis de conduire |
| 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 | 15 secondes | 32 secondes |
| Le SVI (s'il en existe un) renseigne en dehors des heures ouvrées. | | / | / |
| Les réponses sont fiables et complètes. | | oui | oui |
| Si la demande concerne une information générale, réorientation vers le site internet de la préfecture à la rubrique « vos droits et démarches » ou vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée | | / | / |
| 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. | | / | / |
| Le SVI offre la possibilité d'être mis en relation avec une personne physique aux heures ouvrées | 9 | / | / |
| 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. | | / | / |
| Le SVI incite à consulter le site internet de la préfecture (rubrique « vos droits et démarches ») avant tout déplacement en préfecture et peut également orienter vers le 39-39 si l'interconnexion a été réalisée. | | / | / |
| Le SVI comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information | | / | / |
| Les informations délivrées sur le SVI sont actualisées | | / | / |
| 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 | NA | NA |
| 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 | NA | NA |
| Prise de ligne, avec la formule d'accueil « nom du service, bonjour ». | | NA | NA |

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

AUDIT A DISTANCE : courriel

| Engagement | N° | Constat par mail mystère | Constat sur site |
|--|----|--|------------------|
| Réponses fiables et complètes | 13 | 22/11 – PERTE PAPIER | Ok |
| Rédaction dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et qui privilégie une mise en page facilitant sa lisibilité | | Oui (attention au sigle : CNI) | Ok |
| Absence de répétitions inutiles (facultatif) | | / | Ok |
| 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 | Réponse dans les délais – améliorer la réponse – actuellement 2 réponses sur le même thème. Attention à ne pas communiquer les transferts internes. | Ok |
| 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 | | oui | Ok |
| Réception d'un accusé de réception électronique à la suite de toute sollicitation par voie électronique - téléprocédure ou courriel | | 22/11 | ok |

4. Synthèse de l'évaluation et conclusion générale de l'audit

Points forts généraux

| Module | N° | Constats |
|--------|----|---|
| 1 | 2 | On peut noter une satisfaction globale au niveau de l'accueil général que ce soit en termes de courtoisie, orientation, et communication (97 % à 100 %) |
| 1 | 4 | Les formations sont adaptées au profil des agents et englobe l'accueil en général et également l'accueil en cas de situation conflictuelle. |
| 1 | 12 | Le module prise de RDV est développé spécifiquement pour la Préfecture. Il offre la possibilité de confirmer les RDV par mail et par SMS. Un rappel du RDV est fait par SMS. Il est dédié aux étrangers (bureau admission au séjour). |
| 1 | 15 | Les courriels et courriers sont gérés dans une GED développée en collaboration avec une société locale. L'outil est très bien réalisé et permet de réaliser des statistiques. |
| IV | 1 | La méthode de déploiement des engagements est efficace. Le mode projet a permis de mettre en œuvre les outils rapidement (plans d'actions, planification, relance par mail pour chaque service...). |

Points sensibles généraux

| Module | N° | Constats |
|--------|----|--|
| V | 5 | Le bilan annuel n'a pas encore été réalisé. Le bilan Marianne n'a également pas été réalisé. |
| 1 | 8 | Les standardistes ont fait part des nombreuses réclamations qu'ils reçoivent actuellement de la part des ressortissants étrangers. Il est nécessaire de quantifier et analyser ce constat. |
| | | |
| | | |

Pistes de progrès générales

| Module | N° | Constats |
|--------|----|--|
| 1 | 13 | Les jours et heures d'accueil des services ne sont pas mentionnées sur les courriers. |
| 1 | 3 | 114 usagers ont répondu sur 2200 usagers environ soit 5 %. Le taux de retour est faible. |
| 1 | 6 | 66.99 % des usagers sont satisfaits des équipements (fontaine à eau, photocopieur) Les photocopieurs produisent des copies de mauvaise qualité. |
| | | |

Points faibles généraux

| Module | N° | Constats |
|--------|----|----------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

5. Préparation de l'évaluation

5.1. Planning de l'audit

6. Planning de l'audit

Ce plan d'audit devient définitif après validation par AFNOR Certification.

Référentiel : **Référentiel qualité de l'administration territoriale**
« Engagement et processus pour une meilleure qualité de service aux usagers des préfectures »

Edition : Qualipref 2.0
22 janvier 2015

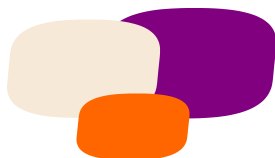
Date(s) de l'Audit : 4 décembre 2015

Type d'Audit : Audit initial

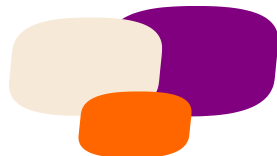
SECTEUR : PREFECTURE de la MOSELLE

| Composition de l'équipe d'évaluation | | | | | |
|---|--------|----------|-----------|----------------|---------------------------|
| Fonction | Nom | Prénom | Organisme | Téléphone | Mél |
| Responsable de l'évaluation | NIANE | Maimouna | C.I.S. | 06.23.77.80.89 | m.niane@cis-consulting.fr |
| Visa du ou des évaluateur(s) : M. NIANE | Date : | | | | |

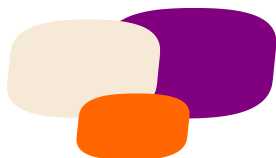
| Date / Heure | Chapitre du Référentiel | Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités | Equipe d'audit | Personnes rencontrées / Fonctions |
|--------------------------|-------------------------|---|----------------|---|
| Vendredi 4 décembre 2015 | | | | |
| 09 h 00 | | Réunion d'ouverture Présentation des participants Rappels des règles d'audit Présentation de l'objectif de l'audit Présentation de la Préfecture | | Alain CARTON, sous-préfet- Secrétaire Général de la préfecture Véronique NARBONI, Directrice des Ressources et des Moyens Mutualisés Lydie LEONI, Directrice du Service chargé de l'Immigration et de l'Intégration et ses chefs de bureaux : Sabine MELCHIOR, Noëlle REINSCH, Michèle COURTOIS Denis CLESSIENNE, Directeur des Libertés Publiques et Hélène SALLES, chef du bureau de la circulation routière |



| Date / Heure | Chapitre du Référentiel | Activité audité et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités | Equipe d'audit | Personnes rencontrées / Fonctions |
|-----------------|---|---|-------------------|--|
| | | | | <p>Muriel DAVAL, Chef de la mission d'appui au changement et du pilotage de la performance</p> <p>Coralie VARNEROT, responsable qualité à la préfecture de la Moselle, Francis RAULIN, assistant RQ</p> <p>Sandrine BRET-MALEYRE, Directrice de la Communication et de l'Information Interministérielle au Cabinet du préfet</p> <p>Philippe ROGRON, Directeur des relations avec les collectivités territoriales et des affaires juridiques</p> <p>Didier LUDMANN, chef du SIDSIC</p> |
| 09 h 15 | ORGANISATION ET PILOTAGE | | RA | Muriel DAVAL et Coralie VARNEROT |
| | IV.1 | Responsabilités | | |
| | IV.2 | Organisation documentaire | | |
| | IV.3 | Formation du personnel (En4) | | Sophie BOUCHE, DRF |
| 10 h 30 | IV.1 MODULE 1 - RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS | | RA | |
| | Engagement 1 | Nous nous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique 72h avant son entrée en vigueur lors de chaque changement | | Coralie VARNEROT et Francis RAULIN |
| | Engagement 2 | Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal | | Personnel du service d'accueil général et/ou du standard présent le 4 décembre |
| | Engagement 5 | Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge | | Personnel du service d'accueil général présent le 4 décembre |
| | Engagement 6 | Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente | | Hélène SALLES, Lydie LEONI et/ou ses chefs de bureaux (Mme Sabine MELCHIOR, Mme Noëlle REINSCH, Mme Michèle COURTOIS) |
| | Engagement 7 | Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation | | |
| | Engagement 8 | Un accueil téléphonique attentif et efficace | | Didier LUDMANN ainsi que les agents du standard présents le 4 décembre (standard 24/7) |
| | Engagement 9 | Le Serveur Vocal Interactif, s'il a été mis en place, vous informe de | | ./. |



| Date / Heure | Chapitre du Référentiel | Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités | Equipe d'audit | Personnes rencontrées / Fonctions |
|-----------------|--|--|-------------------|---|
| | | manière simple et vous met en relation avec un agent | | |
| | Engagement 10 | Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet | | Didier LUDMANN, Olivier ROUSSELLE, responsable du site préfecture au SIDSIC, Carlos ESTEBAN webmestre du site IDE. Sandrine BRET-MALEYRE |
| | Engagement 11 | Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable | | |
| | Engagement 12 | Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique | | |
| | Engagement 13 | Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs | | Coralie VARNEROT et Francis RAULIN |
| | Engagement 14 | Nous vous répondons dans un délai maîtrisé | | |
| | Engagement 15 | Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais | | |
| | Engagement 16 | Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social | | Sandrine BRET-MALEYRE |
| | Engagement 17 | Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux. | | Sandrine BRET-MALEYRE |
| | Engagement 3 | A votre écoute pour progresser | | Coralie VARNEROT et Francis RAULIN |
| 12h30 | Pause repas | | | |
| 13h30 | III.4 MODULE 4 : RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES | | | |
| | Engagement 32 | Des observations motivées pour le contrôle de légalité | | Philippe ROGRON et ses chefs de bureaux : Jennifer GIRAUD, Virginie HUBERT et Olivier MULLER |
| | Engagement 33 | Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire | | |
| | Engagement 34 | Une réponse est transmise, sous 15 jours ouvrés, pour les demandes de conseil ou d'information émises par courrier | | |
| | Engagement 35 | Une réponse est transmise, sous 5 jours ouvrés, pour les demandes de conseils ou d'informations formulées par courriel | | |
| | Engagement 36 | Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande | | |



| Date / Heure | Chapitre du Référentiel | Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités | Equipe d'audit | Personnes rencontrées / Fonctions |
|-----------------|------------------------------------|--|-------------------|---|
| 15h00 | V. ORGANISATION ET PILOTAGE | | RA | Coralie VARNEROT et Francis RAULIN |
| | IV.4 | Comité des usagers | | |
| | V.5 | Évaluation interne et externe | | |
| | V.1 | Bilans annuels | | |
| 16h15 | | Préparation réunion de clôture | | |
| 17h00 | | Réunion de clôture | | |
| 17h45 | | Fin de l'audit | | |

| | | | |
|------------------------------|----------------|---------------|------------|
| Responsable d'audit : | Maimouna NIANE | Date : | 04/12/2015 |
|------------------------------|----------------|---------------|------------|

6.1. Réunion de clôture de l'évaluation

| REUNION DE CLÔTURE DE L'AUDIT | | |
|--|--|----------------------|
| LISTE DES PERSONNES PARTICIPANTES | | |
| NOM et Prénom | FONCTION | VISA |
| COURTOIS Michèle | chef de BAIE | |
| UCCI Fabrice | DRM - chef des BRM | |
| BRET NALEYRE Sandrine | DCT | |
| LEONI Lydie | SII | |
| BOUCHÉ Léopi | DRM - DRF | |
| MARON Véro | DRM | |
| CLESIENNE Denis | DLP | |
| SALLES Hélène | chef de BR | |
| LUDRANN Didier | chef de service | |
| GILLET Thierry | DCTAS / 2 ^e Bureau | |
| JACQUINET Amandine | DCTAS / 3 ^e AS | |
| BOELIA Laureline | DCTAS / 1 ^{er} Bureau | |
| Philippe ROGRON | DCTAS | |
| HUBERT Virginie | DCTAS / 1 ^{er} Bureau | |
| DVAL Muriel | chef de Nimon MACPP | |
| VARNEROT Coralie | Référent Qualité MACPP | |
| PAULIN François | Assistant au référent Qualité | |
| CARTON Alain | Secrétaire Général de la Préfecture | |
| Nombre de NC maj : 0 | | Nombre de NC min : 0 |
| <p>Représentant de l'organisme :</p> <p>Le représentant de l'organisme reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent enregistrement et du contenu des fiches d'écart annoncées ci-dessus et exprime ses commentaires et éventuellement son désaccord, étant entendu que seul l'Instance de Décision peut décider de l'attribution, du maintien ou du renouvellement de la labellisation.</p> <p style="text-align: right;">Le Secrétaire Général</p> | | |
| Date : 04/12/2015 | Visa du représentant de la préfecture : Alain CARTON | |
| <p>Equipe d'audit :</p> <p>Compte tenu des documents présentés, des sites visités et des réponses données aux questions posées, les Auditeurs déclarent, si tel est bien le cas, avoir effectué leur mission dans des conditions satisfaisantes. La signature des Auditeurs n'engage en aucune façon leur responsabilité personnelle ou celle de leur employeur en cas d'incidents, accidents ou erreurs commises par l'organisme après attribution de la labellisation.</p> | | |
| Date : 04/12/2015 | Visa(s) du ou des auditeurs(s) : | |