

RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE
Ajaccio - CORSE DU SUD

Initial

Référentiel :	qual.e.pref
Dates de début d'audit :	17/05/2022
Dates de fin d'audit :	18/05/2022

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	CORSE DU SUD
VILLE	Ajaccio
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 checked="" type="checkbox"/> Module 3 Délivrance de titres étrangers <input checked="" type="checkbox"/> Module 4 Relation avec les collectivités territoriales <input checked="" type="checkbox"/> Module 5 Polices administratives liées à la sécurité <input checked="" type="checkbox"/> Module 6 Coordination des politiques publiques <input checked="" type="checkbox"/> Module 7 Communication d'urgence en cas d'évènement majeur <input type="checkbox"/> Module 8 Polices exercées par la préfecture de police de Paris

AUDIT INTERNE <i>Réalisé en amont d'un audit :</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Initial <input type="checkbox"/> de Suivi <input type="checkbox"/> de Renouvellement <input type="checkbox"/> d' Extension
--	--

REFERENTIEL	Référentiel de labellisation qual-e-pref du 19/12/2018 mis à jour le 4 février 2019
DATE(S) DE L'AUDIT	Du 17/05/2022 au 18/05/2022

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	Aurélie ROUMEGOUX	24/05/2022
		

2. CONTEXTE

Contexte de l'organisme audité

La préfecture de Corse du Sud est installée à Ajaccio.

Les services de la préfecture sont répartis sur plusieurs bâtiments : le bureau de l'urbanisme se trouve dans les locaux de la préfecture mais les bureaux du contrôle de légalité et du contrôle budgétaire se trouvent à l'extérieur de l'enceinte de la préfecture.

La Préfecture et le SGCD regroupent plus de 190 agents (préfecture et SGCD) dont 65 sont concernés par la labellisation.

Il s'agit :

- Pour la préfecture, des agents du service de l'immigration, de l'intégration et des relations avec les usagers de la direction de la réglementation et des libertés publiques (modules 1 et 3), du bureau des polices administratives (module 5), de la direction des politiques publiques et des collectivités locales (module 4), de la direction de la coordination des politiques de l'État et du développement territorial (module 6), du service interministériel régional de défense et de protection civile (module 7), et du pôle communication (site internet et réseaux sociaux modules 1 et 7), de la référente fraude (module 3) départementale et de la responsable qualité.

- Pour le secrétariat général commun départemental (SGCD), des agents du pôle coordination et administration générale (courriers/courriels), du pôle recrutements/formation, du pôle achats et logistique (entretien du bâtiment) et de la DSIC (téléphonie).

Le standard téléphonique est mutualisé et assuré par les agents de la préfecture de Haute Corse.

Présentation et historique de la démarche du site audité

La préfecture de Corse du Sud est engagée dans une démarche qualité depuis plus de 10 ans. Elle a obtenu le label Qualipref en 2013 puis le label Qualipref 2.0 en avril 2016.

La Préfecture poursuit en candidatant à la labelisation Qual-e-pref sur l'ensemble des modules hormis le module 2 et le module 8.

Un accompagnement a été organisé au dernier trimestre 2021 par les référents qualité de Haute Corse et de l'Hérault.

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	PS : Les informations concernant les conditions d'accueil du public ne sont pas à jour sur le site internet.	C
Module 1 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	PF : Boucle magnétique disponible.	C
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	Note : Cf. Pilotage.	C
Module 1 4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	Note : Cf. Pilotage.	C

ACCUEIL PHYSIQUE

Module 1 5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	PF : Nombreux flyers, CERFA à disposition des usagers.	C
Module 1 6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	Note : Plusieurs services sont à disposition (photocopieur et monnayeur). L'accueil général des usagers se situe au palais Lantivy et offre une cours intérieure agréable pour l'attente des usagers.	C
Module 1 7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	Note : Les usagers sont reçus uniquement sur RDV. Pour les usagers se présentant sans RDV, un information est fournie et selon les situations une prise en charge immédiate est proposée (cas urgents, élus...).	C

TELEPHONE

Module 1 8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent		C
---	--	----------



	Appréciation de l'auditeur		
Engagements de service	Commentaires	Conformité	
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	<p>PF : Le guide d'accueil téléphonique est partagé et à disposition de l'ensemble des agents de la préfecture.</p> <p>PP : S'assurer que toutes les informations concernant Ajaccio sont transmises au standard et s'astreindre à un échange mensuel à minima.</p> <p>PP : Rescencer les lignes téléphoniques "mortes" et les fermer le cas échéant.</p> <p>Note : Le standard est assuré par les agents de la préfecture de Haute Corse.</p>	C	

SITE INTERNET

Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	<p>Note : Les Informations et actualités sont mises en avant sur le site. La navigation sur le site est simple.</p>	C	
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	<p>PF : FAQ faisant référence à Service-Public.fr uniquement.</p> <p>PF : Fiche de procédure au format "tuto" pour la réalisation des publications sur le site.</p> <p>PP : Formaliser le tutorat du webmestre.</p> <p>PP : Créer une fiche de suivi des formations et tutorat pour les contributeurs prochainement formés en interne.</p>	C	
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		C	
Module 1 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres		C	
Module 1 15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	<p>PF : Remise d'un mémo avec les identifiants de l'utilisateur. Participation à la formation des agents des MFS.</p> <p>PP : S'assurer de vider la corbeille et le dossier de téléchargement à minima 1f/jr.</p> <p>Note : En général les usagers reçus au PAN sont debout. Si un usager souhaite s'asseoir ou est PMR, un guichet avec un bureau et une place assise est proposée.</p>	C	

COURRIERS ET COURRIELS

Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets		C	
---	--	----------	--

	Appréciation de l'auditeur		 MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR <i>Liberté Égalité Fraternité</i>
Engagements de service	Commentaires	Conformité	
Module 1 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	PF : Mettre à jour la procédure de réponse aux courriels en précisant notamment les règles de ré-aiguillage en cas d'erreur. PS : S'assurer que les mails de réponses de la totalité des BALF contiennent une signature (notamment permis de conduire).	C	
Module 1 18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais	Note : Tous les services ont le même modèle de tableau de suivi des courriers/courriels. Les courriels transmis via les formulaires de contact du site sont centralisés. Ils sont ensuite renvoyés sur des adresses fonctionnelles aux services concernés.	C	
RESEAU SOCIAUX			
Module 1 19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	PF : Dynamisme et qualité des vidéos mises en ligne.	C	
Module 1 20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	PF : Utilisation d'une tablette dédiée.	C	

MODULE 3 - DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS			
Module 3 24. Nous mettons en place, si nécessaire, un pré-accueil pour vérifier la complétude de votre dossier ou réduire vos délais d'attente		NA	
Module 3 25. En cas d'incomplétude de votre dossier, nous vous fixons un rendez-vous ou nous vous contactons par téléphone, par mail ou par courrier	PF : Relance des dossiers en attente par téléphone pour s'assurer que la demande de pièces complémentaires à bien été comprise.	C	
Module 3 26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne		C	
Module 3 27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet		C	
Module 3 28. Nos agents ont bénéficié d'un plan de formation adaptée	PF : Fiches réflexes.	C	
Module 3 29. Nous vous informons par voie dématérialisée (SMS ou courriel) de la mise à disposition d'un titre, pour au moins une démarche, afin de limiter votre attente dans nos locaux		C	

Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 3 30. Nous limitons au maximum votre attente et organisons notre accueil dans les services de délivrance des titres	PF : Relance des dossiers en attente.	C
Module 3 31. Nous nous adaptons à vos contraintes	Note : RDV du mercredi réservés aux familles. Créneaux libres disponibles pour traiter les urgences.	C
Module 3 32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres		C
Module 3 33. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée	PF : Retour systématique des suites données après signalement. PF : Sensibilisation des agents de la préfecture même hors scope Q-e-P PP : S'assurer de réaliser la sensibilisation auprès des mairies. PP : Créer une malette reprenant les procédures existantes et des cas concrets.	C
MODULE 4 - RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES		
Module 4 34. Des observations motivées pour le contrôle de légalité	PF : Proximité avec les élus, les échanges téléphoniques sont privilégiés pour une meilleure compréhension, complété le cas échéant par des échanges écrits.	C
Module 4 35. Une démarche préalable systématique d'information des élus en matière de contrôle budgétaire		C
Module 4 36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		C
Module 4 37. Un RDV est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande	Note : C'est le secrétariat du corps préfectoral qui gère la prise des RDV du SG avec les élus.	C
MODULE 5 - POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ		
Module 5 38. Une information sur le traitement de votre demande	PF : Réunion d'information régulières avec les services de Police et gendarmerie pour limiter les délais liés aux enquêtes.	C
Module 5 39. Nous mettons à votre disposition, le cas échéant, des téléprocédures		C
Module 5 40. Un rendez-vous peut être proposé pour tout usager, à l'origine d'une démarche d'autorisation, qui en ferait la demande		C

MODULE 6 - COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

<p>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</p>	<p>PF : Des lettres aux maires trimestrielles sont envoyées et diffusées sur internet. De nombreuses procédures dématérialisées sont déployées, à poursuivre pour les sujets "financements"</p>	<p>C</p>
<p>Module 6 42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique</p>		<p>C</p>
<p>Module 6 43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux</p>		<p>C</p>
<p>Module 6 44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi</p>		<p>C</p>
<p>Module 6 45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale</p>		<p>C</p>
<p>Module 6 46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville</p>		<p>C</p>

MODULE 7 - COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR

<p>Module 7 47. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7j – 24/24h</p>	<p>PF : Malette de communication d'urgence.</p>	<p>C</p>
<p>Module 7 48. En moins d'une heure après l'activation du COD, sur décision préfectorale, enregistrée dans SYNERGI, 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</p>	<p>PF : Convention avec VISOV pour la veille sur les réseaux sociaux et la lutte contre les fake news.</p>	<p>C</p>
<p>Module 7 49. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement</p>	<p>PF : Prise en compte des RETEX des COD des autres départements (ex : tempête Alex dans le 06).</p>	<p>C</p>
<p>Module 7 50. En cas de besoin, nous activons la CIP (cellule d'information du public) à l'aide du NU (numéro unique) sur ordre du préfet</p>		<p>C</p>

PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE

<p>1. Responsabilités</p>	<p>PF : Référents qualité dans chaque bureau.</p>	<p>C</p>
<p>2. Organisation documentaire</p>		<p>C</p>
<p>3. Formation du personnel</p>	<p>PS : Le suivi des formations pour l'accueil des usagers (avec rappel tous les 4 ans) et les formations des modules métiers n'est pas effectif. PP : Créer une procédure de transmission des attestations.</p>	<p>C</p>
<p>4. Implication des collaborateurs</p>	<p>PF : CODIR hebdomadaire avec suivi des TO DO LIST. PF : Mise à disposition des contacts des collaborateurs des autres préfectures pour favoriser la création de réseaux. PF : Pilotage dynamique. PP : Mettre en place un module de formation/présentation de la démarche qual-e-pref auprès des nouveaux arrivants dans les services concernés.</p>	<p>C</p>
<p>5. Comité des usagers</p>	<p>PP : Inviter des associations de protection de l'environnement. Note : Le dernier CLU a été organisé en février 2022 avec des interlocuteurs représentatifs des usagers, des services de la préfecture, malgré de nombreux excusés.</p>	<p>C</p>

DEMARCHE DE LABELLISATION

Engagements de service	Commentaires	Conformité
1. Bilans annuels	PP : Poursuivre en réalisant l'analyse des indicateurs d'année en année.	C
2. Audits internes ou auto-évaluations	PF : Réactivité suite à l'audit interne Note : Audit interne réalisé en février 2022.	C

AUDIT A DISTANCE : Internet

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS	
Module 1 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	Note : Conforme. Les informations à disposition sur le site internet sont à jour et facilement accessibles. La préfecture est référencée sur Google et Google Maps.
Module 1 3. A votre écoute pour progresser	Note : Conforme.
Module 1 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Note : Conforme.
Module 1 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Note : Conforme.
Module 1 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	Note : Conforme.
Module 1 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	Note : Conforme.
Module 1 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	Note : Conforme.
MODULE N°3 : DELIVRANCE DE TITRES DESTINES AUX USAGERS ETRANGERS	
Module 3 26. Nous mettons en place un système de rendez-vous en ligne	Note : Conforme.
Module 3 27. Nous vous délivrons une information administrative renforcée par Internet	Note : Conforme.
Module 3 32. Nous vous informons des délais moyens départementaux de traitement des titres	Note : Conforme.

Engagements de service
Commentaires

Conformité

MODULE N°5 : POLICES ADMINISTRATIVES LIÉES À LA SÉCURITÉ
Module 5

39. Nous mettons à votre disposition, le cas échéant, des téléprocédures

Note : Conforme.

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

Module 6

43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux

Note : Conforme.

Module 6

46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville

Note : Conforme.

AUDIT A DISTANCE : Téléphone (standard, SVI, SART)

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS
Module 1

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Note : Conforme.

Module 1

2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal

 Note : Conforme.
Appel mystère du 31/03/2022.

Module 1

8. Un Serveur Vocal Interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

Note : Conforme.

Module 1

10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

 Note : Conforme.
Appel mystère avec temps d'attente < 5 min.

COURRIELS

MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS



Appréciation de l'auditeur



Engagements de service	Commentaires	Conformité
Module 1 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	Note : Conforme. Mail mystère du 31/03/2022.	
Module 1 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	Note : Conforme.	

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

❖ POINTS FORTS

L'audit externe a révélé de nombreux points forts à capitaliser. Ils mettent en évidence une bonne compréhension des enjeux liés à la qualité.

❖ POINTS SENSIBLES

Des points sensibles ont été identifiés :

- Le manque de mise à jour du site internet avec les conditions d'accueil.
- L'absence de signature et d'identification des BALF utilisées pour répondre aux usagers (permis de conduire...).
- Le suivi des formations qui n'est pas systématiquement à jour.

Les points sensibles devront faire l'objet d'une attention particulière et d'actions correctives dont l'efficacité devra être évaluée.

Sans prise en compte et traitement de ces points sensibles, le risque de dégradation de la qualité de service est fort et l'impact sur la satisfaction des usagers pourrait être important.

❖ PISTES DE PROGRES

Le traitement des pistes de progrès permettra d'améliorer encore l'organisation.

Il conviendra de compléter le plan d'actions qualité pour y répondre et participer à l'amélioration continue du dispositif de management de la qualité des services rendus aux usagers.

❖ FICHE(S) D'ECART(S)

Absence de non-conformité majeure ou mineure.

❖ COMMENTAIRES

La préparation et la bonne coopération par les services concernés et l'encadrement par la responsable Qualité ont permis de respecter globalement le planning et de réaliser un audit dans d'excellentes conditions.

❖ 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 globalement plutôt satisfaits de l'accueil.

Elle révèle néanmoins des points de vigilance.

Pour 2022, l'enquête qui va être proposée a été revue (modification de certains items).

❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE

Non applicable en audit initial.

CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

Les modules audités du référentiel Qual-e-Pref sont globalement bien maîtrisés, à l'exception de 3 points sensibles.