

# RAPPORT D'AUDIT



PREFECTURE DES PYRENEES ORIENTALES  
PERPIGNAN

Initial

Référentiel : Qual·e·pref

Dates d'audit : 29/06/2022

Votre responsable d'audit : Aurélie ROUMEGOUX

Ligne directe : 06 33 63 73 64

Adresse électronique : [aurelie.roumegoux@socotec.com](mailto: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

<b>TYPE D'ADMINISTRATION</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Préfecture <input type="checkbox"/> Sous-préfecture <input type="checkbox"/> Préfecture de police
<b>DEPARTEMENT</b>	PYRENEES ORIENTALES
<b>VILLE</b>	Perpignan
<b>MODULES COUVERTS PAR LE LABEL</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Module 1 Relation générale avec les usagers <input checked="" type="checkbox"/> Module 2 Délivrance des titres (hors étrangers) <input type="checkbox"/> Module 3 Délivrance de titres étrangers <input type="checkbox"/> Module 4 Relation avec les collectivités territoriales <input type="checkbox"/> Module 5 Polices administratives liées à la sécurité <input checked="" type="checkbox"/> Module 6 Coordination des politiques publiques <input type="checkbox"/> Module 7 Communication d'urgence en cas d'évènement majeur <input type="checkbox"/> Module 8 Polices exercées par la préfecture de police de Paris

<b>AUDIT INTERNE</b> <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
--	--

<b>REFERENTIEL</b>	Référentiel de labellisation qual-e-pref du 19/12/2018 mis à jour le 4 février 2019
<b>DATE(S) DE L'AUDIT</b>	29/06/2022

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
<b>Auditeur(s)</b>	Aurélie ROUMEGOUX	30/06/2022 

## 2. CONTEXTE

### Contexte de l'organisme audité

Les services de la préfecture des Pyrénées Orientales (66) se situent à Perpignan.

Les usagers peuvent notamment être reçus :

- Quai Dadi Carnot pour l'accueil des élus et collectivités,
- Rue Lazarre Escarguel pour l'accueil général, l'accueil des usagers étrangers et le PAN.

Après avoir intégré les modifications liées au PPNG en 2017, les conditions d'accueil ont été revues à plusieurs reprises depuis le 1er trimestre 2020 pour respecter les règles de sécurité sanitaire liées à la pandémie.v



*Le territoire des Pyrénées-Orientales, comprenant près de 475 000 habitants (source INSEE déc.2021).*

### Présentation et historique de la démarche du site audité

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

- Module 1 : Relation générale avec les usagers,
- Module 2 : Délivrance des titres (hors usagers étrangers),
- Module 6 : Coordination des politiques publiques.

## 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**

<b>Module 1</b> <b>1.</b> Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	<p><b>PF : Flyers à disposition des usagers pour identifier et localiser les accueils.</b></p> <p><i>Note : Les usagers peuvent être accueillis :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quai Sadi Carnot (Élus, collectivités territoriales, réunions)</li> <li>- Rue Bardou Job (direction des collectivités territoriales)</li> <li>- Hôtel d'Ortaffa, rue Lazarre Escarguel (Étrangers, PAN, accueil général)</li> <li>- Rue du Castillet (événements culturels)</li> </ul> <p>Seuls les accueils Quai Sadi Canort et rue Lazarre Escarguel ont été audités.</p>	<b>C</b>
<b>Module 1</b> <b>2.</b> Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal		<b>C</b>
<b>Module 1</b> <b>3.</b> A votre écoute pour progresser	<p><b>PF : Réactivité de réponses aux réclamations transmises par courrier et courriels et réponses aux avis/questions sur Google.</b></p> <p><i>Note : L'enquête de satisfaction a été réalisée durant 1 mois (déc.2021 et janv.2022). Elle révèle que les usagers sont globalement satisfaits de l'accueil physique (92%) et téléphonique (71%). Une large majorité (87%) sont satisfaits des réponses données aux mails et courriers qu'ils transmettent. Il apparait aussi que plus de 1/3 des usagers estiment que l'information n'est pas facile à trouver. Les résultats sont analysés de manière pertinente, un plan d'actions permet de tendre vers une amélioration continue.</i></p>	<b>C</b>
<b>Module 1</b> <b>4.</b> Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	<p><i>Note : Cf. Pilotage.</i></p>	<b>C</b>

**ACCUEIL PHYSIQUE**

<b>Module 1</b> <b>5.</b> Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	<p><i>Note : Les usagers accueillis Quai Sadi Carnot sont accueillis et orientés par un agent de prévention. Rue Escarguel, les usagers sont accueillis par un agent de prévention puis de suite par un médiateur numérique.</i></p>	<b>C</b>
<b>Module 1</b> <b>6.</b> Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente		<b>C</b>
<b>Module 1</b> <b>7.</b> Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	<p><i>Note : Quai Sadi Carnot, les usagers ont systématiquement RDV. A l'accueil général, les usagers étrangers sont reçu uniquement sur RDV.</i></p>	<b>C</b>

**TELEPHONE**

<b>Module 1</b> <b>8.</b> Un Serveur Vocal Interactif local, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent	<p><i>Note : SVI présentant la démarche qualité, le 3400 et permettant de joindre le standard puis les services demandés.</i></p>	<b>C</b>
--	---	----------

	Appréciation de l'auditeur		
Engagements de service	Commentaires	Conformité	
<b>Module 1</b> 9. Nous vous informons de la mise à disposition d'un SVI national « 34 00 ».		<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		<b>C</b>	

### SITE INTERNET

<b>Module 1</b> 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	<i>Note : Les informations sur le site sont mises à jour par le Bureau de la Communication et les contributeurs désignés dans les services.</i>	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	<i>Note : Une liste des contributeurs est tenue à jour, des formations et un accompagnement leur est proposé.</i>	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres		<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 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 : Support des médiateurs numériques du conseil départemental.</p> <p>PF : Proximité avec les services d'accueil des usagers pour un meilleur accompagnement de l'animateur du PAN.</p> <p><i>Note : Le PAN est disposé dans le hall d'accueil de la rue Escarguel.</i></p>	<b>C</b>	

### COURRIERS ET COURRIELS

<b>Module 1</b> 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	PP : S'assurer que les réponses faites aux usagers respectent les règles de contenu des mails : la signature des mails vérifiés n'était pas conforme (inexistante ou incomplète).	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	<i>Note : Le service du courrier utilise un outil de gestion des courriels (SDRAU) permettant de faire le suivi des délais de réponse.</i>	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels pour réduire nos délais		<b>C</b>	

### RESEAU SOCIAUX

<b>Module 1</b> 19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	PP : Etudier la possibilité de déployer un réseau social ciblant les usagers les plus jeune type Instagram.  <i>Note : La préfecture dispose d'un compte FB et d'un compte Twitter.</i>	<b>C</b>	
---	---	----------	--

Engagements de service	Commentaires	Conformité
<b>Module 1</b> <b>20.</b> Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	<p><b>PS : Il n'y a pas d'astreinte formalisée pour assurer la communication le week-end sur les réseaux sociaux. L'astreinte est assurée de manière volontaire mais non planifiée par les agents en charge de la communication.</b></p> <p><i>Note : Le plan de communication existe et est revu et validé très régulièrement.</i></p>	<b>C</b>

**MODULE 2 - DELIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ETRANGERS)**

<b>Module 2</b> <b>21.</b> Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier	<p><b>PF : Proposition de RDV aux usagers avec les partenaires du CERT en cas d'échec après plusieurs demandes de pièces complémentaires.</b></p>	<b>C</b>
<b>Module 2</b> <b>22.</b> Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable		<b>C</b>
<b>Module 2</b> <b>23.</b> Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée	<p><b>PF : Fiches réflexes et consignes accessibles dans un fichier excel recueil anti-fraude.</b></p>	<b>C</b>

**MODULE 6 - COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES**

<b>Module 6</b> <b>41. Vous êtes accompagnés</b> dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui à l'ingénierie territoriale	<p><b>PF : Motivation particulière pour la labellisation.</b>  <b>PF : Information dynamique sur internet au format de Guides et en ciblant l'information sur les REX.</b></p>	<b>C</b>
<b>Module 6</b> <b>42.</b> Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique	<p><i>Note : Une page dédiée aux ICPE est présente sur le site de la préfecture et renvoie vers les informations pertinentes (CERFA, autorisation environnementale, contact DREAL...) grâce au co-marquage.</i></p>	<b>C</b>
<b>Module 6</b> <b>43.</b> Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux	<p><b>PP : Finaliser la procédure commune avec la DDTM.</b></p>	<b>C</b>
<b>Module 6</b> <b>44.</b> Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi		<b>C</b>
<b>Module 6</b> <b>45.</b> Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale	<p><i>Note : Les agents ont bénéficiés d'un tutorat et sont dans l'attente des formations de suivi de projet.</i></p>	<b>C</b>
<b>Module 6</b> <b>46.</b> Une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville	<p><b>PF : Groupe Whatsapp "Politique de la ville" pour alimenter le suivi des dossiers partagés.</b></p> <p><i>Note : Il y a 9 contrats de ville sur la commune de Perpignan et 1 contrat de ville sur la commune d'Elne.</i></p>	<b>C</b>

Engagements de service	Commentaires	Conformité
<b>PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE</b>		
1. Responsabilités	<i>Note : L'animation de la politique qualité est réalisé par la référente Qualité qui a une très bonne connaissance des services de l'état et qui a pu être épauler par une contractuelle efficace pour la préparation des échéances de labellisation.</i>	<b>C</b>
2. Organisation documentaire		<b>C</b>
3. Formation du personnel	PP : Finaliser le livret d'accueil en y intégrant notamment un volet Qualité.	<b>C</b>
4. Implication des collaborateurs	PF : Implication générale et réactivité forte. PF : COPIL Mensuel pour relancer la démarche de labellisation et préparer les échéances.	<b>C</b>
5. Comité des usagers	<i>Note : Le dernier CLU a été organisé en février 2022.</i>	<b>C</b>

<b>DEMARCHE DE LABELLISATION</b>		
1. Bilans annuels	PF : Format du bilan (analyse complète mais ciblée et vulgarisée au besoin). PP : Prévoir une analyse de l'évolution des indicateurs d'année en année.	<b>C</b>
2. Audits internes ou auto-évaluations		<b>C</b>

## AUDIT A DISTANCE : Internet

<b>MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS</b>		
<b>Module 1</b> 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	<i>Note : Les informations à disposition sur le site internet sont à jour et facilement accessibles. La préfecture est référencée sur Google et Google Maps.</i>	<b>C</b>
<b>Module 1</b> 3. A votre écoute pour progresser		<b>C</b>
<b>Module 1</b> 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		<b>C</b>
<b>Module 1</b> 11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	<i>Le site internet a été audité à 2 reprises : le 23/05/2022 et le 20/06/2022.</i>	<b>C</b>
<b>Module 1</b> 12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.		<b>C</b>
<b>Module 1</b> 13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		<b>C</b>

	Appréciation de l'auditeur		
Engagements de service	Commentaires	Conformité	
<b>Module 1</b> 14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres		<b>C</b>	
<b>MODULE N°6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES</b>			
<b>Module 6</b> 42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation.	<i>Note : L'audit détaillé de ce module a été réalisé à distance le 20/06/2022.</i>	<b>C</b>	
<b>Module 6</b> 43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux		<b>C</b>	
<b>Module 6</b> 46. Une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville		<b>C</b>	

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

<b>MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS</b>			
<b>Module 1</b> 1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services		<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	<i>Note : Deux appels mystères ont été réalisés le 23/05/2022.</i>	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 8. Un SVI local vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent		<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	<i>Note : Un temps d'attente limité et la transmission d'une réponse claire et rapide ont été observés lors des appels mystères..</i>	<b>C</b>	

## COURRIELS

<b>MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS</b>			
<b>Module 1</b> 16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	<i>Note : Un mail mystère a été transmis le 23/05/2022. Un accusé de réception a bien été reçu et une réponse amenée en moins de 5 jours (réponse le 25/05/2022).</i>	<b>C</b>	
<b>Module 1</b> 17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		<b>C</b>	

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

### ❖ POINTS FORTS

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

### ❖ POINTS SENSIBLES

Un point sensible a été identifié : il n'y a pas d'astreinte formalisée pour assurer la communication le week-end sur les réseaux sociaux.

La communication sur les réseaux sociaux faisant l'objet d'un enjeu important, il conviendra de traiter ce point sensible.

### ❖ PISTES DE PROGRES

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

Elles pourront venir compléter le plan d'actions qualité sur des sujets divers tels le pilotage, l'intégration des nouveaux agents, les outils de communication, la finalisation et l'application des procédures...

### ❖ 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 2021/2022 révèlent que les usagers sont plutôt satisfaits de l'accueil. Elle a permis d'identifier des pistes de progrès. Un plan d'actions a été mis en place et son efficacité sera mesuré lors de la prochaine enquête.

L'enquête de satisfaction participe à l'amélioration continue.

Il conviendra d'analyser la satisfaction au PAN de manière approfondie et de tenir compte des modifications des organisations et services pour faire évoluer le contenu de l'enquête de satisfaction.

### ❖ 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 d'un point sensible. Le système de management est efficace et il s'appuie sur une culture de la qualité déjà prononcée.

Il conviendra de maintenir cet engagement collectif afin de poursuivre l'amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers.