

# **RAPPORT D'AUDIT**



PRÉFECTURE DES PYRÉNÉES- ORIENTALES  
audit interne

Référentiel : QUAL-e-PREF

Dates de début et de fin d'audit : 20 et 21 avril 2022

Votre responsable d'audit : Magali CARNINO  
Ligne directe : 04 94 18 81 75  
Adresse électronique : [magali.carnino@var.gouv.fr](mailto:magali.carnino@var.gouv.fr)

## **SOMMAIRE DU RAPPORT D'ÉVALUATION**

1. PAGE DE GARDE
2. CONTEXTE, PRÉSENTATION DE L'HISTORIQUE DE LA DÉMARCHE
3. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION
4. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION ET CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'AUDIT
5. PLANNING D'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>DÉPARTEMENT</b>	— Orientales	
<b>VILLE</b>	Perpignan	
<b>MODULES COUVERTS PAR LE LABEL</b>	* Module 1 * Module 2 <input type="checkbox"/> Module 3 <input type="checkbox"/> Module 4 <input type="checkbox"/> Module 5 * Module 6 <input type="checkbox"/> Module 7 <input type="checkbox"/> Module 8	Relation générale avec les usagers Délivrance des titres (hors étrangers)* Délivrance de titres étrangers Relation avec les collectivités territoriales Polices administratives liées à la sécurité Coordination des politiques publiques Communication d'urgence en cas d'évènement majeur Polices exercées par la préfecture de police de Paris
<b>AUDIT INTERNE</b> <i>Réalisé en amont d'un audit de :</i>	* Initial <input type="checkbox"/> Suivi <input type="checkbox"/> Renouvellement <input type="checkbox"/> Extension	
<b>RÉFÉRENTIEL</b>	Référentiel de labellisation Qual-e-pref du 19/12/2018	
<b>DATE(S) DE L'AUDIT/L'AUDIT</b>	20 et 21 avril 2022	

NOM AUDITEUR		DATE ET SIGNATURE DE L'AUDITEUR
Auditeur(s)	CARNINO	29/04/22 

## 2. CONTEXTE

### Contexte de l'organisme audité

La préfecture des Pyrénées-Orientales est implantée à Perpignan. Elle est composée de plusieurs bâtiments dont l'hôtel Ortaffa. Le bâtiment est partagé avec le conseil départemental et possède plusieurs entrées.

Les visiteurs, élus et partenaires sont reçus par l'entrée quai Sadi Carnot et les usagers (immigration et points numériques) par l'entrée rue Lazare Escarguel.

Le CERT est, quant à lui, implanté au 5 rue Barbou Job.

À la suite de la réforme OTE (organisation territoriale de l'État), les fonctions support et en particulier la gestion des ressources humaines, au préalable intégrées à la préfecture, sont aujourd'hui gérées par le secrétariat général commun départemental (PGCD) et sont installées dans un autre bâtiment.

L'ensemble regroupe 197 agents (préfecture et PGCD) et 106 sont concernés par la labellisation.

Il s'agit :

- pour la préfecture,  
des agents du bureau de la migration et de l'intégration de l'accueil général de la direction de la citoyenneté et de la migration ; du bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle (BRECI) (module 1), du Centre d'expertise ressources titres - permis de conduire (CERT PC) (module 2), du service de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial (module 6), de la référente fraude départementale et de la responsable qualité.

- pour le secrétariat général commun départemental (SGCD),  
des agents du pôle accueil/courriers interministériels du bureau de la logistique et des moyens généraux, du pôle développement des ressources humaines du bureau des ressources humaines, et du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) pour la téléphonie.

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

La préfecture des Pyrénées-Orientales est engagée depuis plusieurs années dans la démarche qualité. Elle a obtenu, successivement, les labels « qualipref » en 2012 et « qualipref 2.0 » en 2015.

Avec la mise en place du plan préfecture nouvelle génération (PPNG), l'administration est entrée dans une nouvelle phase, valorisant la dématérialisation et cherchant ainsi à développer les téléprocédures. Les demandes des usagers sont dématérialisées sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et l'instruction des cartes d'identités, passeports, certificats d'immatriculation et permis de conduire a été transférée à des centres de ressources titres (CERT). La fréquentation des usagers dans les préfectures a donc été modifiée rendant obsolète le référentiel qualipref 2.0.

En 2018, un nouveau référentiel « qual-e-pref » a été élaboré pour les préfectures.

En 2020, la crise sanitaire a reporté le lancement de cette démarche au sein de la préfecture des Pyrénées-Orientales.

En novembre 2021, la préfecture a décidé de lancer la démarche de labellisation qual-e-pref sur 3 modules (relations avec les usagers, délivrance de titre sauf étranger et suivi des politiques publiques). Les services ont été, dès lors, fortement mobilisés.

### 3. SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

Lexique :

**C** : Conforme      **NA** : Non applicable      **NC Maj** = Non-conformité Majeure      **NC min** = Non-Conformité mineure

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min	Conforme
<b>MODULE 1 - OBLIGATOIRE : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS</b>					
1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	<p><b>PP</b> : les modalités d'accès au point numérique ne sont pas précisées sur le SVI.</p> <p><b>PP</b> : rajouter la date de mise à jour sur les documents affichés.</p> <p><b>PP</b> : effectuer un tri dans les flyers mis à disposition sur les présentoirs</p>				*
2. Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal	<p><b>PF</b> : l'accueil physique est très accueillant.</p> <p>Les usagers sans rendez-vous mais qui souhaitent des informations sont accueillis et renseignés.</p> <p>Les agents débloquent souvent les situations car ils ont encore accès aux bases de données et cela leur permet de fournir la procédure adaptée à l'utilisateur.</p> <p>Le vendredi, les usagers sont accompagnés sur leur démarche dématérialisée concernant leur titre de séjour.</p>				*
3. À votre écoute pour progresser	<p>Les fiches de réclamations sont rares et arrivent principalement par courriels.</p> <p>Les résultats de l'enquête de satisfaction ont été analysés et des actions sont lancées.</p> <p><b>PP</b> : une enquête en ligne sur le poste du PAN pourrait être complétée par l'utilisateur après chaque démarche.</p> <p><b>PP</b> : la liste des actions réalisées pour améliorer le service n'est pas affichée avec les résultats de l'enquête de satisfaction.</p>				*
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	<p><b>PF</b> : les assistants de prévention et de surveillance, chargés du filtrage, ont été formés à l'accueil.</p> <p><b>PP</b> : prévoir une formation à « l'accueil des personnes en situation de handicap » pour les agents en contact avec les usagers.</p>				*

#### ACCUEIL PHYSIQUE

5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	<p><b>PF</b> : un pré-accueil est instauré.</p> <p><b>PF</b> : pour le PAN, la liste des justificatifs nécessaires en fonction des démarches CIV est disponible (elle est proposée sur l'espace collaboratif national).</p> <p><b>PP</b> : formaliser le pré-accueil dans une procédure.</p>				*
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	<p><b>PF</b> : des boucles magnétiques sont installées à chaque guichet.</p> <p><b>PP</b> : Afficher le planning d'entretien dans les toilettes.</p>				*
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation	<p>Pas d'utilisation de gestion de file d'attente.</p> <p><b>PP</b> : formaliser la procédure lorsqu'il y a trop d'utilisateurs dans le hall (ouverture d'un guichet supplémentaire ?)</p>				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur			
------------------------	----------------------------	--	--	--

### TÉLÉPHONE

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	<p><b>PF</b> : message alertant l'utilisateur sur les démarches payantes sur les sites commerciaux pour les certificats d'immatriculation.</p> <p><b>PP</b> : les modalités de prise de rendez-vous pour le point numérique ne sont pas annoncées.</p> <p><b>PP</b> : renseigner un tableau de suivi des délais de mise à jour du SVI.</p>				*
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)	OK				*
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	<p><b>PF</b> : les services informent le standard dès l'ouverture, lorsqu'ils sont dans l'incapacité de répondre aux usagers par téléphone.</p> <p><b>PP</b> : rappeler les engagements de courtoisie aux agents du standard et leur demander de reprendre l'appel lorsque le service ne répond pas.</p> <p><b>PP</b> : Pour les demandes de rendez-vous au point numérique, si le service ne répond pas, prendre les coordonnées de l'utilisateur pour qu'il soit rappelé.</p>				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur			
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min

### SITES INTERNET

11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	<p><b>PP</b> : Il faudra veiller à améliorer l'accès aux informations sur le nouveau site qui est en cours de développement (septembre 2022).</p> <p><b>PP</b> : pour de nombreuses rubriques, l'internaute doit télécharger un PDF pour avoir l'information au lieu de l'avoir sur la page consultée directement (ex horaires, engagements qualité).</p>				*
12. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	<p><b>PS</b> : les contributeurs (très nombreux) ne sont pas sensibilisés aux exigences et contraintes du Web. Ils ne reçoivent qu'une formation technique. La charte éditoriale IDE de novembre 2014 n'est pas présentée aux contributeurs.</p> <p><b>PS</b> : les responsabilités concernant la publication d'informations en cas de fermeture exceptionnelle des services ne sont pas clairement définies.</p>				*
13. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique	OK				*
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	<b>PP</b> : communiquer sur la possibilité de faire ses démarches dans une maison France Services en affichant la liste et la carte sur internet dans la rubrique des démarches permis et certificat d'immatriculation.				*
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique	<p><b>PF</b> : une convention est passée avec le conseil départemental pour la mise à disposition de médiateurs numériques.</p> <p><b>PP</b> : la volontaire du service civique a signé la charte de confidentialité mais ne sait pas à quoi elle l'engage.</p>				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min	Conforme
sécurisé	PP : la volontaire « service civique » n'a pas de badge. PP : il n'existe pas de planning pour le PAN.				

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur			
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min

### COURRIERS ET COURRIELS

16. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	PP : s'assurer que les messages envoyés par les boîtes fonctionnelles contiennent bien au minimum : le nom et l'adresse du service de la préfecture.				*
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	OK				*
18. Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais	PF : utilisation d'un outil de gestion des courriels (SDRAU) permettant de faire le suivi des délais de réponse.				*

### RESEAUX SOCIAUX

19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)	OK Le taux d'engagement sur les réseaux sociaux est de 3.4 en 2021. De nombreuses procédures sont dans la valise de permanence de crise. Le CR d'exercice pour lequel le volet communication a été joué a été rédigé par le SIDPC.				*
20. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	OK L'outil tweet deck est utilisé pour la veille				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur			
	Commentaires	NA	NC Major	NC mine

**MODULE 2 - DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)**

21. Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier	Cet échange se fait via le logiciel de l'ANTS				*
22. Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai	<p>PF : les délais sont meilleurs que la moyenne nationale</p> <p>PF : Le CERT de Perpignan a été pilote sur l'organisation du télétravail. Aujourd'hui, le service est organisé pour permettre aux agents d'être en télétravail jusqu'à 3 jours par semaine.</p>				*
23. Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée	<p>PF : grande réactivité dès qu'un nouveau type de fraude est détecté (ex fraude avec les nouvelles cartes d'identité).</p> <p>PF : les fiches réflexes et consignes sont accessibles via des liens dans un fichier excel .</p> <p>PF : les médecins agréés sont contactés et sensibilisés à la fraude lorsqu'il y a un doute sur un avis médical.</p> <p>PP : finaliser la procédure d'intégration des nouveaux arrivants.</p>				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min	Conforme
<b>MODULE 6 - COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES</b>					
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	Les échanges avec les porteurs de projet se font via l'outil démarches simplifiées. <b>PF</b> : le service a totalement pris en charge la publication sur le site internet des informations concernant les projets France relance. <b>PF</b> : les coordonnées des référents sont sur le site internet. <b>PF</b> : les courriels aux communes sont envoyés par le bureau du courrier interministériel qui est garant de la liste de diffusion.				*
42. Une information facilement accessible pour vos projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une demande d'autorisation environnementale unique	<b>PP</b> : formaliser l'intervention de la DCL sur cet engagement (dans la politique qualité par exemple)				*
43. Une information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux	<b>PP</b> : formaliser l'intervention de la DDTM sur cet engagement.				*
44. Localement, une coordination des principaux acteurs des politiques de l'Etat en matière d'emploi	<b>PP</b> : formaliser l'intervention de la DDETS sur cet engagement.				*
45. Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale	<b>PF</b> : tous les agents ont été tutorés <b>PP</b> : programmer des formations en 2022 (conduite de projet).				*
46. Localement, une coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, notamment sur le suivi des contrats de ville.	OK Cet engagement est assuré par le SCPPAT et par une déléguée du préfet en fonction des thématiques. Sur le site internet, les informations concernant la politique de la ville sont dans la rubrique solidarité. Seul le conseil citoyens d'Elne est actif. Les adultes relais ont été formés par le cabinet ASNOUME.				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min	Conforme
<b>PILOTAGE DE LA POLITIQUE QUALITE</b>					
Module 1 – Engagement 3 À votre écoute pour progresser	Les résultats de l'enquête de satisfaction ont été analysés en COPIL et des actions ont été décidées.				*
Responsabilités	<b>PF : forte implication du secrétaire général et grande mobilisation des services, animée par la responsable qualité.</b> <b>La mise en œuvre de la démarche a été très rapide.</b> <b>PP : Établir un document présentant les correspondants qualité dans les services (organigramme qualité par exemple).</b>				*
Organisation documentaire	<b>PF : le classement des documents sur le serveur est décrit dans le fichier de gestion des documents.</b> <b>PP : compléter la liste des enregistrements</b> <b>PP : certaines procédures doivent être précisées (ex implication des collaborateurs).</b>				*
Formation du personnel + Module 1 – Engagement 4 Nous formons nos agents pour améliorer la qualité de service	OK Les demandes de formation remontent par les entretiens professionnels et par les chefs de service. Les formations sont suivies dans un tableau. Le plan de formation 2022 existe.				*
Implication des collaborateurs	<b>PF : Implication des agents du CERT via les chefs de section.</b> <b>PF : les organisations syndicales sont associées aux COPIL.</b> <b>PP : formaliser les remontées en réunion d'équipe.</b>				*
Comité des usagers	OK <b>PP : questionner aussi les agents France services et les délégués du défenseur des droits en amont de la réunion sur leurs problématiques et leurs attentes.</b>				*

Engagements de service	Appréciation de l'auditeur				
	Commentaires	NA	NC Maj	NC min	Conforme
<b>DÉMARCHE DE LABELLISATION</b>					
1. Bilans annuels	Programmé en juin 2022				*
2. Audits internes ou auto-évaluations	- Auto-évaluation réalisée par la responsable qualité au lancement de la démarche. - Audit interne réalisé en avril 2022.				*

# AUDIT A DISTANCE :

L'appréciation globale est portée dans la synthèse (cf. supra)

## Internet

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
<b>MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS</b>		
<b>1 – ... une information complète vous est délivrée à l'accueil et sur internet :</b>	OK	
1.1 - adresse(s) postale(s), l'adresse de notre site internet et du site service.public.fr, l'adresse(s) courriel(s) et le(s)numéro(s) de téléphone		
1.1 –les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique	<b>PP</b> : Respecter la procédure de mise à jour des informations	
1.1 - les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...)	<b>PP</b> : Les guides d'accessibilité sont au format PDF image (issu d'un scan) sur le site internet. Ils pourraient être accessibles aux personnes malvoyantes (PDF généré à partir d'un fichier word par exemple). <b>PP</b> : l'information sur l'accès à la préfecture pourrait être améliorée avec un plan du quartier présentant les deux entrées.	
<b>1.1</b> - les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,	De nombreuses fiches sont disponibles.	
<b>1.1</b> - la liste des téléprocédures proposées pour la délivrance de titres avec le lien vers les sites de référence (ANTS...)	OK	
<b>1.1 + 15.2</b> - les modalités d'accès aux points numériques en préfecture et le cas échéant en sous-préfecture	<b>PP</b> : améliorer le système de prise de rendez-vous pour le PAN.	
<b>1.1 + 9.1</b> la communication du numéro du serveur vocal interactif national (34 00)	OK	
1.1 - les modalités de prise de rendez-vous en ligne	OK	
1.1 - le calendrier des fréquentations des services qui reçoivent sans rendez-vous indique pour chaque jour les périodes creuses et celles plus chargées ainsi que les pics de fréquentation saisonniers	Sans objet : les services ne reçoivent que sur rendez-vous.	
<b>1.1 + Pilotage</b> : les engagements pris sur la qualité de l'accueil (logo et référentiel) affichés à l'accueil et sur le site internet	<b>PP</b> : prévoir une présentation de la démarche sur la page contenant les liens sur les docs à télécharger.	
1.1 - l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures (missions et organigrammes).	<b>PP</b> : rajouter l'arrêté d'organisation de la préfecture dans la présentation de la préfecture.	

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
3.1 - Nous recueillons vos suggestions et réclamations et vous informons de façon lisible sur la manière dont nous les prenons en compte : - sur le site internet, vous pouvez nous solliciter via le formulaire de contact dédié,	Oui mais le PDF n'est pas modifiable. <b>PP</b> : mettre un pdf modifiable ou un doc en open office	
3.2 - Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre.	ok	
8.1 – si SVI local : communication du numéro	ok	
9.1 – Afin de vous guider dans vos démarches sur les titres (hors titres étrangers), la préfecture ou la sous-préfecture vous informe de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national.	ok	
10.6 - Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet le taux trimestriel d'appels aboutis. Ce délai est actualisé 4 fois par an.	ok	
11.2 - Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées.	ok	
11.3 - Nous mettons à votre disposition au moins un outil d'aide en ligne (par exemple : tutoriel, foire aux questions...).	ok	
11.6 - En cas d'erreurs sur les pages du site internet, l'utilisateur pourra les signaler en utilisant le formulaire « contact » du site internet.	ok	
12.1 - Les fiches relatives à une démarche administrative qui sont présentées sur notre site internet sont issues du site service-public.fr via un co-marquage des données.		
12.2 – Nous complétons ces informations par les informations locales qui vous permettent de savoir où et comment réaliser cette démarche.	OK	
13.1 - Nous vous offrons la possibilité de télécharger ou d'obtenir en ligne tous les imprimés Cerfa et la liste des pièces justificatives pour toutes vos démarches administratives, y compris celles relatives à la délivrance des titres, via le lien service-public.fr.	OK	
13.2 - Concernant au moins une démarche administrative, nous vous offrons la possibilité de compléter, quand cela est possible, votre dossier en ligne en mettant en place une adresse fonctionnelle spécifique (ex : polices administratives) qui vous permet de nous envoyer vos pièces justificatives de manière numérisée, à accuser réception de votre demande.	OK	
13.3 - Nous mettons à votre disposition un module de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative afin de nous adapter à vos contraintes et limiter votre temps d'attente. Nous vous adressons un accusé réception destiné à vous informer de la prise en compte de votre rendez-vous.	OK	

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
14.1 – Nous vous informons de la mise à disposition des téléprocédures pour demander vos titres. Un lien vers le site internet de référence vous permettra de signaler, le cas échéant, les dysfonctionnements des téléprocédures.	OK	
14.2 - Nous vous informons de la mise à disposition des pré-demandes en ligne pour les cartes nationales d'identité et les passeports.	OK	
14.3 - Nous vous informons de la mise à disposition des demandes en ligne pour les permis de conduire et les certificats d'immatriculation de véhicule.	OK	
14.4 - Nous vous communiquons la liste des mairies équipées d'un dispositif de recueil pour vos demandes de carte nationale d'identité et de passeport.	OK	
14.5 - Nous vous communiquons l'adresse du site internet sur lequel vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre titre.	OK	
14.6 - Nous affichons dans nos locaux et sur le site internet les délais moyens trimestriels de délivrance des titres. Ces délais sont actualisés 4 fois par an.	PP : L'information ne se trouve pas de façon immédiate. Le programme transparence est classé dans la rubrique « publication » ; idem pour le programme service public +	
15.2 - Notre point numérique est accessible tous les jours ouvrés de l'accueil au public de la préfecture ou de la sous-préfecture. (le cas échéant, horaires sur le site internet).	Difficulté pour avoir un rendez-vous au PAN.	
32.1 - Nous affichons dans les locaux et sur le site Internet les délais moyens de traitement des titres. Ces délais sont actualisés au moins 4 fois par an.	OK	

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
<b>MODULE N°6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES</b>		
42.1 - Nous vous informons sur la réglementation et sur la procédure applicables par courriel et sur internet.	OK	
42.2 - Nous vous communiquons la liste des pièces exigibles pour que votre dossier soit complet par courriel et sur internet.	OK	
43.1 - Nous facilitons la diffusion de l'information s'agissant des risques et des enjeux environnementaux.	OK	
Engagement 46 optionnel 46.3 - Nous mettons un lien sur notre site internet vous permettant d'avoir accès au portail de demande de subventions. Cet outil vous permet notamment de disposer de la liste des pièces exigibles, d'obtenir la preuve de dépôt du Cerfa ainsi que l'attestation de recevabilité de votre dossier.	OK	
<b>PILOTAGE DE LA POLIQUÉ QUALITÉ</b>		
Responsabilités : La préfecture informe de manière proactive sur ses engagements : sur le site internet.	Vu au 1.1	
Comité des usagers - Le compte rendu est adressé à chaque participant et une information est mise en ligne sur le site Internet de la structure concernée.	OK	

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

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
<b>MODULE 1 – Relation générale avec les usagers</b>		
<b>1 – ... une information complète vous est délivrée à l'accueil et sur internet ; cette information peut être différenciée sur les autres canaux dans un souci d'efficacité et de rapidité.</b>	OK	
1.1 - adresse(s) postale(s), l'adresse de notre site internet et du site service.public.fr, l'adresse(s) courriel(s) et le(s)numéro(s) de téléphone		
1.1 – les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique	Pas pour le PAN	
1.1 - les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité	Non : renvoi sur le site de la pref.	

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
réduite...)		
1.1 - les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,	Site internet	
1.1 - la liste des téléprocédures proposées pour la délivrance de titres avec le lien vers les sites de référence (ANTS...)	OK	
1.1 - les modalités d'accès aux points numériques en préfecture et le cas échéant en sous-préfecture	Pas sur le SVI	
1.1 la communication du numéro du serveur vocal interactif national (34 00)	OK	
1.1 - les modalités de prise de rendez-vous en ligne	OK	
1.1 - le calendrier des fréquentations des services qui reçoivent sans rendez-vous indique pour chaque jour les périodes creuses et celles plus chargées ainsi que les pics de fréquentation saisonniers	Sans objet	
1.1 + <b>Pilotage</b> : les engagements pris sur la qualité de l'accueil (logo et référentiel) affichés à l'accueil et sur le site internet	OK	
1.1 - l'organisation générale de la préfecture et des sous-préfectures (missions et organigrammes).	ok	
2.1 - Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal.	Courtoisie pas toujours démontrée	
Si SVI local : 8.1 - ... Le SVI (s'il en existe un) continue de vous renseigner en dehors des heures ouvrées	OK	
Si SVI local : 8.2 - Il vous renseigne sans transfert sur les horaires ou bien sur la prise de rendez-vous ainsi que sur les modalités d'accès en préfecture et éventuellement sur les pièces à fournir pour initier une démarche	OK	
Si SVI local : 8.3 - Il vous incite également à consulter les sites internet officiels avant tout déplacement en préfecture et à consulter la rubrique relative aux démarches pour vous aider dans la constitution de votre dossier	OK	
Si SVI local : 8.4 - Votre recherche est simplifiée sur le SVI qui comprend un nombre limité de niveaux d'arborescence et de choix d'information. L'ensemble des informations est actualisé régulièrement. L'arborescence du SVI est configurée en fonction des questions les plus fréquemment posées par les usagers.	OK	
Si SVI local : 8.5 - Le SVI, s'il a été mis en place, vous offre la possibilité d'être en relation avec une personne physique aux heures ouvrées.	OK	
Standard : 10.1 - Pendant les heures ouvrées, le standard de la préfecture (ou le SART quand il existe) peut vous donner un premier niveau de renseignement sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service.	OK	

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
Standard : 10.2 - Le standard reprend l'appel si votre interlocuteur ne répond pas. Si le transfert d'appel par le standard est techniquement impossible, l'agent vous indique le nom et les coordonnées du service compétent (téléphone ou boîte fonctionnelle).	Pas systématique	
Standard : 10.3 - En dehors des heures ouvrées, un répondeur vous donne les horaires d'ouverture et vous oriente sur les sites internet officiels.	OK	
Standard : 10.4 - En s'appuyant notamment sur les données de service-public.fr, les réponses sont fiables et complètes.	OK	
Standard : 10.5 - Votre demande, si elle concerne une information générale peut être utilement réorientée sur les sites internet officiels.	OK	
<b>PILOTAGE DE LA POLIQUÉ QUALITÉ</b>		
Si SVI local : Responsabilités : La préfecture informe de manière proactive sur ses engagements : sur le SVI lorsqu'il est mis en place.	OK	

COURRIELS

Engagements de service	Commentaires	
	A distance	Sur site (le cas échéant)
<b>MODULE 1 – Relation générale avec les usagers</b>		
16.1 - Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégient une mise en page facilitant sa lisibilité. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse adaptée. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les réitérations inutiles.	OK	
16.2 - Tous les courriers issus du service comportent au minimum les mentions suivantes : - « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier, - date et lieu d'émission, - objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe), - prénom, nom et qualité du signataire (sauf anonymat) - coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; un lien renvoyant sur les jours et heures d'accueil du public.	Une réponse à un courriel mystère sans signature	
16.3 - Tous les courriels issus du service comportent une signature nominative (prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire).(Sauf anonymat)	Pas systématique	
17.2 - Nous nous engageons à répondre à vos courriels de demande d'informations dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, dès lors que la demande est complète : - soit par une réponse sur le fond, - soit par une réponse d'attente indiquant les délais prévisionnels de traitement.  Si la demande est incomplète, le service demande à l'utilisateur les renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 5 jours ouvrés s'applique.	OK	
17.3 - Un accusé de réception électronique est adressé à l'utilisateur de manière systématique à la suite de toute sollicitation pour les demandes d'information faites par courriel.  L'adresse électronique à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.  En cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par un courriel indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été orienté.	OK	

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

## ❖ POINTS FORTS

De nombreux points forts ont été relevés malgré une démarche récente. Ceci a été possible grâce à une grande mobilisation de tous les acteurs.

La bienveillance des agents de l'accueil envers les usagers en difficulté mérite d'être soulignée.

## ❖ POINTS SENSIBLES (avec risques associés)

Les deux points sensibles relevés concernent l'organisation des publications sur le site internet.

- De nombreux contributeurs publient sans avoir été sensibilisés aux exigences et contraintes du WEB. L'utilisateur pourrait avoir des difficultés à trouver son information ou les informations pourraient être obsolètes.

- La procédure de mise à jour du site internet en cas de fermeture exceptionnelle n'est pas clairement définie. Les usagers pourraient se rendre à la préfecture un jour de fermeture.

Une meilleure appropriation de la démarche par le BRECI permettrait de lever ces points sensibles.

## ❖ PISTES DE PROGRÈS

De nombreuses pistes de progrès sont proposées et permettront de consolider la démarche.

Pour le module 6, certains engagements ne dépendent pas de la préfecture mais de la DDTM et de la DDETS. La préfecture doit s'assurer que ces services connaissent les engagements et s'organisent pour les respecter.

## ❖ FICHE D'ÉCART (quantité et typologie de l'écart)

néant

## ❖ LIBELLE DES ÉCARTS (préciser le numéro de l'engagement concerné)

## ❖ COMMENTAIRES

La préfecture reçoit encore les usagers qui se présentent sans rendez-vous et qui ont des difficultés avec leurs démarches.

## ❖ LES BONNES PRATIQUES

L'organisation du CERT permettant 3 jours de télétravail pour les agents offre de nombreux avantages :

- pouvoir travailler pendant les confinements ;
- réduire les émissions de gaz à effet de serre et les embouteillages ;
- limiter les temps de déplacements ;
- réduire les dépenses en carburant...

## ❖ LES RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS

(Vérification de l'analyse du résultat des enquêtes de satisfaction et de la mise en œuvre et suivi d'un plan d'actions)

Les enquêtes de satisfaction ont été analysées. Au vu des résultats concernant les taux de satisfaction sur le site internet (70%) et sur l'accueil téléphonique (72%) des actions vont être programmées.

## ❖ RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE (NA en audit initial)

### CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'AUDIT

Malgré un lancement récent de la démarche, les services de la préfecture répondent parfaitement à l'ensemble des engagements des modules choisis pour la labellisation (module 1, 2 et 6). L'organisation de COPIL rapprochée a permis de faire des points d'avancement réguliers. Le secrétaire général s'est personnellement mobilisé en fixant des délais courts pour la mise en œuvre des actions d'amélioration.

Le SGCD, service support depuis 2021 s'est parfaitement impliqué sur le volet formation.

La migration sur un nouveau site internet en octobre 2022, en associant tous les contributeurs, devrait permettre d'améliorer l'accès aux informations.

## **PJ :**

- **PLANNING D'AUDIT réalisé**
- **PV de clôture**
- **Liste des présents (visée)**
- **Fiche(s) d'écart (le cas échéant)**



**PRÉFET  
DES PYRÉNÉES-  
ORIENTALES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**SOCOTEC**

# ***PLAN D'AUDIT***

**PRÉFECTURE DES PYRÉNÉES-ORIENTALES**

**Audit interne**

**Référentiel : QUAL-E-PREF**

**Dates de début et de fin d'audit : 20 et 21 avril (matin) 2022**

**Responsable d'audit : Magali CARNINO**

**Ligne directe : Tél : 04.94.18.81.75 – 06.37.79.75.80**

**Adresse électronique : [magali.carnino@var.gouv.fr](mailto:magali.carnino@var.gouv.fr)**

## Page de garde

### 1.1 Caractéristiques de labellisation

Modules concernés :	1, 2 et 6
Activité(s) évaluée(s) – Champ de labellisation :	Accueil, standard, courriers courriels, formation, sites internet, réseaux sociaux, CERT PC, fraude et coordination des politiques publiques
Effectif total de l'organisme ( <b>préfecture</b> )	<b>137</b>
Effectif du <b>SGCD 66</b>	<b>60</b>
Effectif couvert par le label (préfecture + sgcd)	(93 préfecture + 23 sgcd) <b>116</b>
Nombre de site(s) couvert(s) par le label :	2
Nombre de site(s) évalué(s) :	2

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

Site principal	Préfecture des Pyrénées-Orientales
Adresse	24 quai Sadi Carnot 66 000 PERPIGNAN CEDEX -
Effectif (bât principal)	87
Effectif couvert par le label	89 (66 préfecture + 23 sgcd)
Représentant	Muriel SORIANO
Fonction	Référente qualité
Contact téléphonique	04 68 51 67 50
Contact mail	pref-qualite@pyrenees-orientales.gouv.fr
Site annexe	Annexe préfecture <b>Site Bardou Job</b>
Adresse	Rue Bardou Job 66 000 PERPIGNAN CEDEX -
Effectif	50
Effectif couvert par le label	27
Représentant	Muriel SORIANO
Fonction	Référente qualité
Contact téléphonique	04 68 51 67 50
Contact mail	pref-qualite@pyrenees-orientales.gouv.fr
<b>Effectif total préfecture</b> (site principal + Bardou Job)	<b>137 (87 + 50)</b>



# Planning de l'audit

Référentiel : QUAL-E-PREF

Édition : 04/02/19

Date(s) de l'Audit : 20 et 21/04/2022

Type d'Audit : Interne

PRÉFECTURE des Pyrénées-Orientales

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION				
Fonction	Nom	Prénom	Téléphone	Mail
Responsable de l'évaluation	CARNINO	Magali	04 94 18 81 75	magali.carnino@var.gouv.f
Auditeur(s)				
Observateur(s)				
Visa du ou des évaluateur(s) :				Date :

Date / Heure	Chapitre du Référentiel / Engagement	Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités	Equipe d'audit	Personnes rencontrées / Fonctions
20/4/2022 9h30		<b>Réunion d'ouverture</b> Présentation des participants Rappels des règles d'audit Présentation de l'objectif de l'audit interne Confirmation du plan d'audit Communication de la préfecture d'éléments à signaler		M. Marcon, M. Sanchez, M. Leborgne, M. Delcros, M. Mirete, M. Marcerou, Mme Janson, Mme Marti, Mme Lapeyre, Mmes Albasi-Sartre, Carbonnet, Mme Soriano
<b>MODULE 1 - RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS</b>				
9h50	1. Dispositions générales	Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services		M. Sanchez, M. Leborgne, Mme Delcros, M. Marcerou, Mme Soriano
	2. Dispositions générales	Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal		M. Sanchez M. Leborgne, Mme Delcros, M. Marcerou,
	5. Accueil physique	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge		M. Sanchez M. Leborgne, Mme Delcros, M. Marcerou,
	6. Accueil physique	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente		M. Sanchez M. Leborgne, Mme Delcros, M. Marcerou
	15. Site internet	Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé		M. Sanchez, M. Leborgne
	7. Accueil physique	Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation		M. Sanchez, M. Leborgne, Mme Delcros, M. Marcerou
10 h 50	16. Courriers-courriels	Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets		SGCD : Mme Delcros, M. Marcerou



Date / Heure	Chapitre du Référentiel / Engagement	Activité audité et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités	Equipe d'audit	Personnes rencontrées / Fonctions
	17. Courriers- courriels	Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé		SGCD : Mme Delcros, M. Marcerou
	18. Courriers- courriels	Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais		SGCD : Mme Delcros, M. Marcerou
11h20	4. Dispositions générales - Formation	Formation du personnel Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service		SGCD Mme Delcros, Mme Pouilly
11h50	8. Téléphonie	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		SGCD SIDSIC : M. Mirete
	9. Téléphonie	Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)		SGCD SIDSIC : M. Mirete
	10. Téléphonie	Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente		SGCD SIDSIC : M. Mirete
12h30		Pause Déjeuner		
14h00	11. Site internet	Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre
	12. Site internet	Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre
	13. Site internet	Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre
	14. Site internet	Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre
	19. Réseaux sociaux	Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre
	20. Réseaux sociaux	Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux		Cabinet BRECI : Mmes Sartre-Albasi, Carbonnet, Webmestre

Date / Heure	Chapitre du Référentiel / Engagement	Activité audité et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités	Equipe d'audit	Personnes rencontrées / Fonctions
	<b>MODULE 2 : DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)</b>			
15h00	21	Vous êtes contacté, en cas d'incomplétude de votre dossier		Mmes Janson et Marti
	22	Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable		Mmes Janson et Marti
	23	Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée		Mme Janson, Mme Marti, Mme Petit



**PRÉFET  
DES PYRÉNÉES-  
ORIENTALES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**SOCOTEC**

Date / Heure	Chapitre du Référentiel / Engagement	Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités	Equipe d'audit	Personnes rencontrées / Fonctions
		<b>ORGANISATION ET PILOTAGE</b>		
16h15	Module 1 Engagement 3	A votre écoute pour progresser		Mme Soriano
		Responsabilités		Mme Soriano
		Organisation documentaire		Mme Soriano
		Implication des collaborateurs		Mme Soriano
		Comité des usagers (16/2/2022)		Mme Soriano
		Bilan annuel (sera réalisé au 5ème COPIL 23/6/2022)		Mme. Soriano

Date / Heure	Chapitre du Référentiel / Engagement	Activité auditée et engagements/dispositions du Système de Mesure de la Qualité audités	Equipe d'audit	Personnes rencontrées / Fonctions
21/04/22		<b>MODULE N° 6 : COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES</b>		
9h00	41	L'ensemble de l'équipe du SCPPAT s'engage à vous accompagner dans le cadre de votre projet au titre de leur mission d'appui d'ingénierie territoriale		Mme Lapeyre
	42 et 43	Information facilement accessible concernant les projets ayant un impact sur l'environnement et nécessitant une autorisation Information disponible en matière de risques et d'enjeux environnementaux		Mme Lapeyre
	44	Coordination des principaux acteurs des politiques de l'État en matière d'emploi		Mme Lapeyre
	45	Nos agents sont formés en matière de coordination des politiques publiques interministérielles et/ou d'ingénierie territoriale		Mme Lapeyre
	46	Coordination des principaux acteurs de la politique de la ville, suivi contrats de ville		Mme Lapeyre, Mmes Escobar et Such-Smeets

10h30		Préparation réunion de clôture		Mmes Carnino et Soriano
11h00		Réunion de clôture		M. Marcon, M. Sanchez, Mme Janson, Mme Lapeyre, Mme Carbonnet, Mme Soriano
12h00		<b>Fin de l'audit</b>		

<b>Responsable d'audit : Magali CARNINO</b>			<b>Date :</b>	21/4/2022
---	--	--	---------------	-----------

PROCES VERBAL



Type d'AMINISTRATION	<input checked="" type="checkbox"/> Préfecture <input type="checkbox"/> Sous-préfecture <input type="checkbox"/> Préfecture de police de Paris
DEPARTEMENT	Pyénées orientales.
VILLE	
MODULES souhaités pour le LABEL	<input checked="" type="checkbox"/> Module 1 : Relation Générale avec les usagers <input checked="" type="checkbox"/> Module 2 : Délivrance des titres (hors titres étrangers)* permis de conduire <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

Typologie de l'audit	Interne <input checked="" type="checkbox"/> Initial <input type="checkbox"/> Suivi <input type="checkbox"/> Renouvellement <input type="checkbox"/> Extension
----------------------	---

Référentiel de l'audit	Référentiel de services Qual-e-pref du 19/12/2018
------------------------	---

Date(s) de l'audit	20 et 21 avril 2022.
--------------------	----------------------

SYNTHESE DES CONSTATS D'AUDIT

Type de Non-Conformité	N° engagement	Libellé de(s) l'engagement(s) impacté(s)	Libellé de la non-conformité observée
Non-conformité Majeure		/	/
Non-conformité Mineure		/	/

POINTS FORTS

accueil très accueillant  
 Information du standard par les services.

PISTES DE PROGRES

connaissance charte confidentialité  
 diffuser la liste des maisons France Service  
 Suivi des mises à jour du SVI

POINTS SENSIBLES ET RISQUES ASSOCIES

procédure de mise à jour des infos sur le site internet en cas de fermeture  
 sensibilisation des rédacteurs du site internet aux exigences et contraintes du Web

AUDITEUR	
NOM	<i>[Signature]</i> VISA CARVINO
Commentaire:	

CANDIDAT AUDITE	
NOM	MARCON VISA <i>[Signature]</i>
Commentaire* :	

\* Ce champ peut permettre à l'audité de préciser un désaccord

Secrétariat général  
Référénte qualité  
Affaire suivie par : Muriel Soriano  
Tél. : 04 68 51 67 50  
courriel : muriel.soriano@pyrenees-orientales.gouv.fr

Perpignan, le 20/4/2022

**QUAL e PREF**  
Audit interne (Labellisation des modules 1, 2 et 6)  
Mercredi 20 avril 2022

**Réunion d'ouverture**

<b>Date de l'audit :</b> 20 et 21 avril 2022 (21/4 matin)		<b>Type d'audit :</b> Interne
<b>Organisme et site concerné :</b> Préfecture des Pyrénées-Orientales		
<b>Personnes ayant participé à la réunion d'ouverture</b>		
NOM Prénom	Fonction	Signature
LESBORGNE RICHARD	AD Soliste BMI / Ross. Accueil	
LAPEYRE Elou	Adjointe SCPPAT	
DELEBAS Danielle	Directrice Adjointe SCPPAT	
PETIT Justine	RFD	
MARCEROU Claude	SGCD	
SARTRE ALBANI Audrey	Préfecture BRECI	
MIRÉTE Philippe	Sibsic	
MARCON Yohan	SG	
SORIANO Muriel	Référénte qualité	
JANSON VALÉRIE	CERT	
LYSA RIKESMAY	Contactuel	
CARNINO Angèle	Auditrice	

le 20/04/2022



PERSONNES RENCONTREES ET SERVICES

Nom et Prénom	Service	Fonction	Visa
Leborgne Richard	DCT Bli Accueil	Responsable accueil	
M. Jean-Darc Sanchez	DCT	Directeur.	
Mme JANSON	CERT	Chesse de service.	
Mme Mack	CERT	Adj chesse service CERT + Responsable fraude	
Mme Carbennot	BRECI	Agente BRECI	
Mme Albasi-Sartre	BRECI	Chesse de bureau	
Mme Karim	Service unique AN		
M. Naugros Nicolas	Bli Accueil		
Mme Bindi	Bli Accueil	+ responsabilité personnel	
M. Adrien	Chf bureau logistique	SOC D	
Mme Delmas	Dir adj.	AGCD.	
M. Eric Guillou	Agente	conseil SDDA.	
Mme A. H. M. M. M.	"	"	
Mme A. N. P. P.	Animation	promoteur	
Mme Christine PETIT	Referente	des fraude.	
M. Stéphane Caradec	Agente	de prévention. SOC D.	
Nuriel SORIANO	Referente	qualité	
le 21 avril 2022.			
Nuriel Soriano	Ref	qualité	
Elba Lapeyre	Adjointe	au chesse de service de SE PPT	
Léa Hernandez	Chesse	de SE PPT	
Martine Suchi Smeets	Deleguee	du prefet quartier politique de la ville	

Secrétariat général  
Référénte qualité  
Affaire suivie par : Muriel Soriano  
Tél. : 04 68 51 67 50  
courriel : muriel.soriano@pyrenees-orientales.gouv.fr

Perpignan, le 21/4/2022

QUAL e PREF  
Audit interne (Labellisation des modules 1, 2 et 6)  
Jeudi 21 avril 2022

**Réunion de fermeture**

<b>Date de l'audit :</b> 20 et 21 avril 2022 (21/4 matin)		<b>Type d'audit :</b> Interne
<b>Organisme et site concerné :</b> Préfecture des Pyrénées-Orientales		
<b>Personnes ayant participé à la réunion de fermeture</b>		
NOM Prénom	Fonction	Signature
MIRETE Philippe	SIDSTC	
LAPEYRE Elsa	SCPPAT	
CARONNET Marion	PRCEI	
DELOST Danielle	S.G.C. D.G.C.	
SORIANO Muriel	Référénte qualité	
LEBERGUE Pierre	Adjoint BMI / Bap Acaud	
JANSON Valérie	CERT PC	
MARCON Yohan	SC	
Jean-Marc SANCHAL	Dir.	
Christine PETIT	Référénte des pratiques - Experte	