



PRÉFETE DE LA CREUSE

SECRETARAT GENERAL
CHARGE DE MISSION
CONTRÔLE DE GESTION
CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE
RESPONSABLE QUALITE
GUY BARLET
☎ 05.55.51.58. 88

BILAN AUDIT INTERNE 06-07 MAI 2019 QUAL-E-PREF

Réunion du 20 juin 2019

Le comité de pilotage s'est réuni le 20 Juin 2019 à 10 h 00 salle ERIGNAC à la Préfecture, sous la présidence de M. Olivier MAUREL, Secrétaire Général, afin de faire le bilan de la démarche Qualité entreprise par les services pour 2019.

Participaient à cette séance de travail :

- M. Fabien FAURE, Chef du Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication ;
- Mme Murielle DHIEUX, Coordonnatrice du Pôle Accueil et Points Numériques Préfecture ;
- Mme Nelly Blossier, Responsable Communication, bureau de la Représentation de l' Etat ;
- Mme Christine BOURIAUD, Chef du bureau de la Nationalité, des Etrangers et du Centre Expertise et de Ressources Titres (C.E.R.T.) ;
- Mme Cécile LAVEDRINE, Chef du bureau du Contrôle de Légalité et de l'Intercommunalité ;
- Mme Stephanie CHAUBRON, Adjointe au Chef du service des ressources humaines et des mutualisations interministérielles ;
- M.Guy BARLET, Responsable Qualité.

Excusées :

- Mme Laurence CHAINTRON, Chef du service des ressources humaines et des mutualisations interministérielles ;
- Mme Maryse ROBERT, Chef du bureau de la Représentation de l' Etat ;

M. Olivier MAUREL, Secrétaire Général, précise qu'il a programmé cette réunion afin de faire un bilan de la réalisation ou non, des actions et demandes émises dans le rapport suivant l'audit interne, audit réalisé à la Préfecture de la Creuse les 06 et 07 Mai 2019 .

Un audit externe réalisé par la SOCOTEC aura lieu ensuite à la préfecture le mardi 09 juillet 2019.

Cet audit aura pour but l'obtention de la labellisation Qual-E-Pref suivant les exigences du référentiel de 2019.

1/...

Engagement Qual-E-Prof: Les réponses aux demandes écrites de conseil ou d'information des collectivités décentralisées sont envoyées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés en 2019 (10 jours à partir de 2020).

Le référent qualité passe ensuite les différents points sensibles recensés dans le rapport :

A/

1. Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services	PF : Très bonnes informations pour accéder à la préfecture (plans) et accès des PMR bien considéré. PS : manque le registre d'accessibilité PP : tenir à jour le guide d'accueil de l'utilisateur, s'assurer qu'il soit connu de tous et le mettre plus en visibilité.
---	--

Le Service des Ressources Humaines et des Mutualisations ministérielles, avec l'aide efficace de la Responsable de la Gestion administrative et comptable de la Cité Administrative, a rétabli la situation et désormais un registre d'accessibilité a été mis en place pour la Préfecture.

B/

2. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service	PS : les nombreux mouvements de personnels ajoutés aux contraintes budgétaires sur la formation fragilisent la capacité à respecter les exigences du référentiel. PP : Veiller à la formalisation des actions de tutorats qui complètent utilement le dispositif de formations.
--	--

Les exigences et documents manquants lors de l'audit externe concernant la politique formation Qualité de la Préfecture ont été mis en place.

C/

3. Nous nous orientons vers le bon service et nous prenons en charge	Affichage exhaustif (devant la préfecture, dans l'entrée et à l'accueil) PS : Manque de lisibilité et d'attractivité des documents affichés (une révision est en cours)
--	--

L'affichage sur les différents panneaux a été « allégé » et le panneau d'affichage extérieur a été changé.

D/

4. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable.	PS : Erreurs liées aux évolutions récentes constatées sur « service public » et dans le pavé bleu en co-marquage.
---	---

Les erreurs qui concernaient plus particulièrement les informations et les démarches pour les personnes étrangères ont été corrigées.

E/

5. Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets	PS : doublon dans les A/R avec des incohérences sur les délais de réponses annoncés (pris en compte par RQ et audités). PP : Documenter les périmètres courriers, courriels et les modalités de traitement.
--	--

Les erreurs concernant les accusés de réception aux demandes par mails ont été rectifiées.

F/

6. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux	PS : manque fiche de procédure sur organisation de la veille ainsi que l'actualisation pour 2019 du plan de communication.
--	--

Le service communication a créé les fiches nécessaires, le plan de communication 2018 a été réactualisé pour 2019.

G/

1. Organisation documentaire	PS : Une procédure de la gestion documentaire à formaliser. PP : faire partager la procédure de gestion documentaire et tout particulièrement les espaces dédiés : les agents doivent savoir parfaitement où trouver la documentation qualité.
------------------------------	---

Le responsable qualité a actualisé les différents documents déjà existants afin d'être en conformité avec les exigences du référentiel.

H/

2. Formation du personnel	PS : manque la formalisation du besoin annuel en formations pour le département. PP : collaborer avec les services pour leurs besoins en formalisant des actions de tutorat.
---------------------------	---

L'erreur a été rectifiée par le Service des Ressources Humaines et la Formation.

I/

1. Bilans annuels	Réalisé et présenté en comité de pilotage. PP : veiller à la présentation en CT et à l'exhaustivité du contenu attendu (de la responsabilité du RQ). PS : Plan d'actions reçu post-audit => a le mérite d'exister, mais à faire évoluer dans sa forme et son contenu.
-------------------	---

Le plan d'actions a été complété de façon plus précise pour les actions 2019.

J/

10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	PS : limiter le nombre de documents en historiques (meilleure lisibilité)
--	---

Des documents ont été enlevés sur les sites internet

K/

17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	PS : des anomalies détectées et signalées lors de l'audit.
---	--

Les délais d'accusés de réception ont été corrigés afin d'avoir des réponses cohérentes.

A 11h00, l'ensemble des points sensibles ayant été examiné et l'ordre du jour étant épuisé, Monsieur le Secrétaire Général lève la séance.

Le Secrétaire Général,

Olivier Maurel.