

UNITE(s) AUDITEE(s) : Direction/ chef de service PR/ SG Date de l'audit : 3/12/13
Audit n° : 22

Nature de l'audit : Processus gestion des situations d'urgence

Champ de l'audit et documents communiqués avant l'audit :
rubrique crise sur intranet ; fiche processusResponsable du processus : Jean-Marie
CarteiracResponsable Audit : P de Sainte
Agathe

Pilote : Corinne Silvestri

Auditeur : Josué Ploquet

Conclusions : Le processus a pour finalité de préparer et gérer les situations d'urgence
relevant du domaine de compétence métier de la Dreal (cf fiche de synthèse)

Concrètement un petit nombre de cadres se répartit les périodes d'astreinte et s'appuie sur un outil documentaire très fourni. L'investissement pour maintenir et enrichir l'outil est élevé, même si en pratique le nombre de sollicitations de l'astreinte reste mesuré (env une dizaine de fois par an, généralement sans nécessité de mobiliser une intervention).

Le souci de mise à jour de l'outil est constant, la difficulté étant de gérer des intervenants multiples et des actions ponctuelles.

Au vu des cas de sollicitations exposés pendant l'audit, le dispositif en place permet d'assurer la mission dévolue et de poser les relais nécessaires entre agent d'astreinte et réseaux de compétence et entre période d'astreinte et période courante.

Les remarques portent essentiellement autour de la problématique de mise à jour, à tenir dans souci de simplification et d'économie des moyens.

Participation du SG à l'audit (Y. Gobet)

nombre de pages du rapport d'audit :

Date et visa du responsable du 13.12.201
processus audité
C. Silvestri

Date et visa de l'auditeur :

Date et visa du responsable de l'audit :

Observations* effectuées lors de l'audit du 3/12/13

Les observations sont citées dans le tableau ci-dessous. Certaines sont de simples constats de bonne pratique vus lors de la description du processus.

* NC pour non conforme aux éléments de référentiel ; R pour remarque

Informations complémentaires sur remarques et non-conformités

Une des difficultés du processus consiste à tenir à jour des documents multiples, de provenances et durabilité diverses, en gardant toutefois une organisation adaptée aux ressources mobilisables.

Points forts relevés

Le processus fait l'objet d'un suivi constant et d'améliorations au rythme des retours d'expérience.

Des suggestions ont été envoyées au niveau national relatives au suivi de crise.

Difficultés rencontrées pendant l'audit :

aucune

Points à surveiller au prochain audit :

Transmission efficace de l'ensemble des consignes de mise à jour des outils suite au départ de la personne en charge depuis le début du processus.

Réalité des habilitations confidentiel défense et conséquences éventuelles

DREAL FRANCHE COMTE	AUDIT QUALITÉ
	<u>Tableau de synthèse des observations</u>

UNITÉ AUDITÉE : processus transversal PERSONNES AUDITÉES : CS, YG, et ponctuellement SGrisey, JMiette AUDITEURS : PSA, JP							
AUDIT n° :22 Date : 3/12/13 Page : 1	DOCUMENT DE RÉFÉRENCE	CONSTAT (application)	OBSERVATIONS (conclusion)	NC R PM	ACTIONS CORRECTIVES EVENTUELLES* (Responsable unité)	DÉLAI si actions correctives	VÉRIF.(RQ + Responsable unité)
Fiche de synthèse du processus	Actualisée après revue de 2012	Ds les procédures/MO plan de continuité en cours d'élaboration	PM				
Note orga 12.02	Actualisation (hydromètres) en cours après CHSCT d'octobre 2013	À finaliser et mettre sur intranet. Thème vu en réunion hydromètres 13/11/13	PM				
Fiche de recueil	c'est un guide, l'exhaustivité des info n'est pas requise. À envoyer au service concerné copie SGrisey	l'outil est à disposition des agents d'astreinte et utilisé					
Fiche du 25/09/13 par F Nass	Et fiche Ineris associée ayant permis de traiter la crise.	Une suggestion faite pour fiche réflexe non suivie d'effet à ce jour	PM		Inscription au Sujets de DRESS 2014	fin 2014.	

Cahier de main courante	Vu différents cas dont Pont et Massene (3/5/2013) avec mobilisation agent et ajustement astreinte. Le cahier sert aussi à établir un bilan annuel de l'astreinte	Bilan 2013 en cours d'élaboration			
Mallette et tel portable de crise	Tel à l'agent d'astreinte (J Miette) qui dispose de la liste des agents d'astreinte Ministères de la semaine en cours envoyée par le secrétariat de direction. Fiche de suivi des mât mallette ds la mallette	Mise à jour mallette et suivi des mail destinés à la gestion de crise à assurer suite à départ de l'agent responsable (Sgrisey). Pour les mât demandées aux UT, il n'y a pas de retour et la revue des mallettes n'est plus faite d'où une fragilité possible.	R	Intégré dans proposition d'action 2014 de la revue de processus.	2014.
Tableau d'astreinte T4 2013	Comporte liste cadres et liste agents hydromètres pour relais entre cadre et hydromètres				
Rubrique crise sur intranet	1-Formations annuelles pour tous cadres d'astreinte. 2-Site miroir du plan de classement et du contenu mallette.	1-Formation des nouveaux arrivants au coup par coup. Projet de réunion Rex avec tous agents + Barpi 2-pas de documents confidentiels, à voir si utile de restreindre accès sur plan de classement, et si utile de maintenir les 3 modalités d'accès à jour	R	→ Anticiper dans proposition - → Révisé de Rex d'été 2014 → Avec en lecture peut être enrichi → Service SPR+UT	
Exercice de crise (Cana) SFPLJ et crise barrage	Cr SFPLJ reçu 11/10/13, pas de suite donnée - en revanche suite donnée via fiche mémoire gestion de crise barrage suite à crise Pont et Massene	Le lien est fait entre les exercices de crise ou crises réelles et le contenu de la mallette.			

Fiches réflexe	Mise à jour au fil de l'eau à la charge du chef de service concerné. + Appel à mise à jour annuel par le pilote de processus	A voir pour fiche accident TMI datée du 5/07/11	PM	seca intégrée aux réunions + intervention + Réun PR/chef ut		
Fiches annuaire, téléphones	La mallette contient les coordonnées de tous les agents potentiellement utiles en cas de crise. Coordonnées CTT et DDulac + modalités d'accès à UT Jura à ajouter	Sortie tel Dreal à mettre à jour en même temps que maj programme (début de mois). Voir si utile de reprendre fiche des portables avec le SG	R	→ SG → fait.		
Outil Synegi et modalités d'accès (7.3)	Les modalités d'accès recensées n'aboutissent pas (essai effectué). Contact E Fleurentin (pas d'utilisation mais outil « vivant ») et JL Millier (pas d'utilisation)	Vérifier si l'outil fonctionne encore et le cas échéant si la Dreal doit pouvoir y accéder	PM	Non prioritaire - 2014 Secc ou les km des dép / SIOPE inscrit au ds 2014 / 2015 P.		
Habilitations défense des cadres d'astreinte	Sujet non évoqué dans la note 12.02. Procédure d'habilitation en cours	Clarifier la nécessité de cette habilitation et les conséquences pratiques éventuelles	R	→ SG.		
NC : Non Conforme R : Remarque PM : Pour Mémoire * : ou explications						