

FICHE DE CONTRÔLE INTERNE

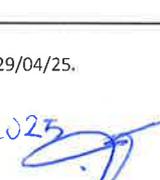
Ref : AGP.02 Constats

Métier	002- Activités Grand Public	Service contrôlé :	Activités Grand Public
--------	-----------------------------	--------------------	------------------------

Informations générales et périmètre du contrôle			
Intitulé du contrôle :	Contrôles Activités Grand Public		
Objectif(s) du contrôle :	Vérifier la conformité aux processus et procédures et les réclamations		
Périodicité :	Annuelle	Période couverte :	2025

Modalités du contrôle	Appréciation	Commentaires
1.1- Analyse du risque de dysfonctionnement dans les relations entre les commissions et leur secrétariat  - Affichage actualisé du RI et de la liste des membres de la Commission et cohérence internet		L'affichage n'est pas actualisé sur le site de l'IEDOM. La liste des membres de la Commission n'a pas été mise à jour ni sur le site au regard de l'arrêté préfectoral du 12/03/2025. L'arrêté préfectoral téléchargé sur le site est obsolète. Les documents de la réunion Plénière sont à télécharger.
1.2 - Vérifier la conformité des informations publiées encadrant l'activité des commissions  - Cf. document "Vérification des réunions plénières"		<b>Les documents ont été transmis à la CCI le 29/04.</b> Le Préfet n'étant pas disponible, s'est fait représenté par la sous-préfète DGCAT qui a présidé la réunion plénière. Tous les documents sont datés et signés. <b>Même remarque qu'au précédent contrôle sur l'annexe 1 et 3 : le nom IEDOM doit se substituer à la BDF.</b> Les nouveaux forfaits ont bien été intégrés dans SUREN suite à la réunion plénière.
1.3 - Conformité et efficacité des contrôles ciblés  - S'assurer que les contrôles ciblés sont traités selon la périodicité requise. - S'assurer que le responsable AGP en charge des contrôles se soit approprié les modalités des contrôles ciblés (notamment requêtes QUALIRISK)		Sur 16 contrôles ciblés sur la période du 01 au 18/04/2025, 2 du mois d'avril non traités. Globalement, les délais de traitement dépassent le délai préconisé de 15 jours.
1.4 - Examen des réponses fournies aux demandes des droits d'accès aux fichiers d'incidents de paiement (provenance courriers, courriels ou web)  - examen par sondage sur le CRM à concurrence de 2% des courriers produits sur l'ensemble des mois de l'année.		Les vérifications par sondage ont portées sur la période allant du 01/01 au 30/04, soit 753 demandes dont 353 provenant du guichet. Sur les 400 demandes provenant de courrier, courriel et espace WEB, 10 ont été vérifiées. Les demandes des clients sont respectés. Les délais de réponse sont respectés.
1.5-Courriers de réclamation des activités AGP :  - Analyse des courriers de réclamations (nombre...) - Analyse des réponses agence (nombre...)		Réception de 4 réclamations répertoriées depuis janvier 2025 dont 2 reçues par téléphone annulée et classée sans suite. Les 2 autres recues par courrier et espace web ont été traitées.

Conclusions à l'issue du contrôle

Améliorations proposées	
Observations du Responsable AGP	<p>1.1 : Le dernier arrêté a été remis pour mise en ligne le 28/02/2025. 1.2 : Des problèmes sanitaires à la Préfecture n'ont pas permis la transmission à la CCI avant le 29/04/25. Les annexes sont normalisées Bdf et sont reçues en l'état.</p> <p style="text-align: right;">Date et signature : </p>

Décision de la Direction	
--------------------------	--

Date et signatures	
le : 07/05/2025	le :
 MC. LEFAY Contrôleur interne	 R. ELBEZ Direction