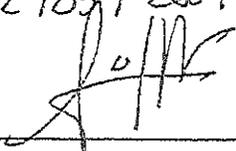
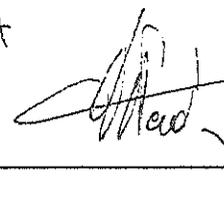
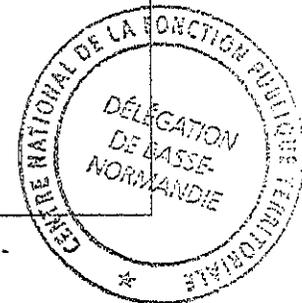


## REFERENTIEL AFAQ Service Confiance® QUALIVILLE

REF-111-02 – Janvier 2007

Réalisation de prestations de service à destination des clients/utilisateurs des services municipaux

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance ®	Le Représentant de l'organisme
<p>Nom : Laurent AUFFRET</p> <p>Fonction : Responsable du département Certification de Service</p> <p>Date : 12/03/2007</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : André NADEAU</p> <p>Fonction : Directeur Régional CNFPT Basse-Normandie</p> <p>Date : 05/03/2007</p> <p>Visa : </p>



## SOMMAIRE

<b><u>I. LE DOMAINE D'APPLICATION</u></b>	<b>4</b>
<b><u>II. LE CONTEXTE GENERAL</u></b>	<b>6</b>
II.1. LES ENJEUX DE LA QUALITE DANS LES COLLECTIVITES LOCALES	6
II.2. LA DEMARCHE AFAQ SERVICE CONFIANCE®	6
<b><u>III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE</u></b>	<b>8</b>
III.1. LA CERTIFICATION DE SERVICE	8
III.2. LES PRESTATIONS REALISEES PAR LA MAIRIE	8
<b><u>IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</u></b>	<b>9</b>
IV.1. ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION	9
IV.2. DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS	16
IV.3. DELIVRANCE DE PRESTATIONS	18
IV.4. INTERVENTIONS SUR LE DOMAINE PUBLIC	20
IV.5. L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS/ LA GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS	22

<b><u>V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION</u></b>	<b>24</b>
V.1. RESPONSABILITES	24
V.2. ORGANISATION DOCUMENTAIRE	24
V.3. INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL	25
<b><u>VI. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS</u></b>	<b>26</b>
VI.1. LES AUDITS INTERNES	26
VI.2. LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DES RECLAMATIONS	26
VI.3. LES ENQUETES DE SATISFACTION	26
VI.4. SUIVI DES INDICATEURS QUALITE	27
VI.5. LE BILAN ANNUEL	27
<b><u>VII. LES MODALITES DE COMMUNICATION</u></b>	<b>28</b>

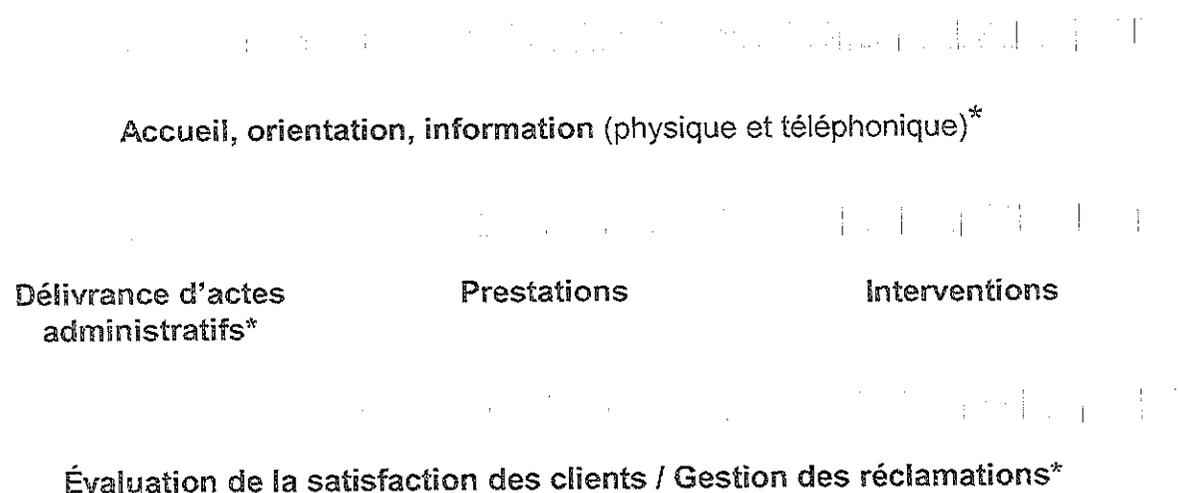
## I. LE DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel définit un ensemble d'engagements de service pris par les mairies pour certaines de leurs prestations listées ci après :

- accueil, orientation, information,
- délivrance d'actes administratifs, prestations, interventions,
- évaluation de la satisfaction des clients et gestion des réclamations relatives aux services engagés dans la démarche, en fonction du périmètre de certification choisi par la collectivité.

Le référentiel précise également les exigences relatives à la maîtrise et au contrôle du respect des engagements dans le temps.

Le schéma ci dessous présente l'architecture du référentiel QUALIVILLE :



\* Au sein d'une mairie, les modules suivants sont d'application obligatoire pour toute mairie candidate à la certification AFAQ Service Confiance® :

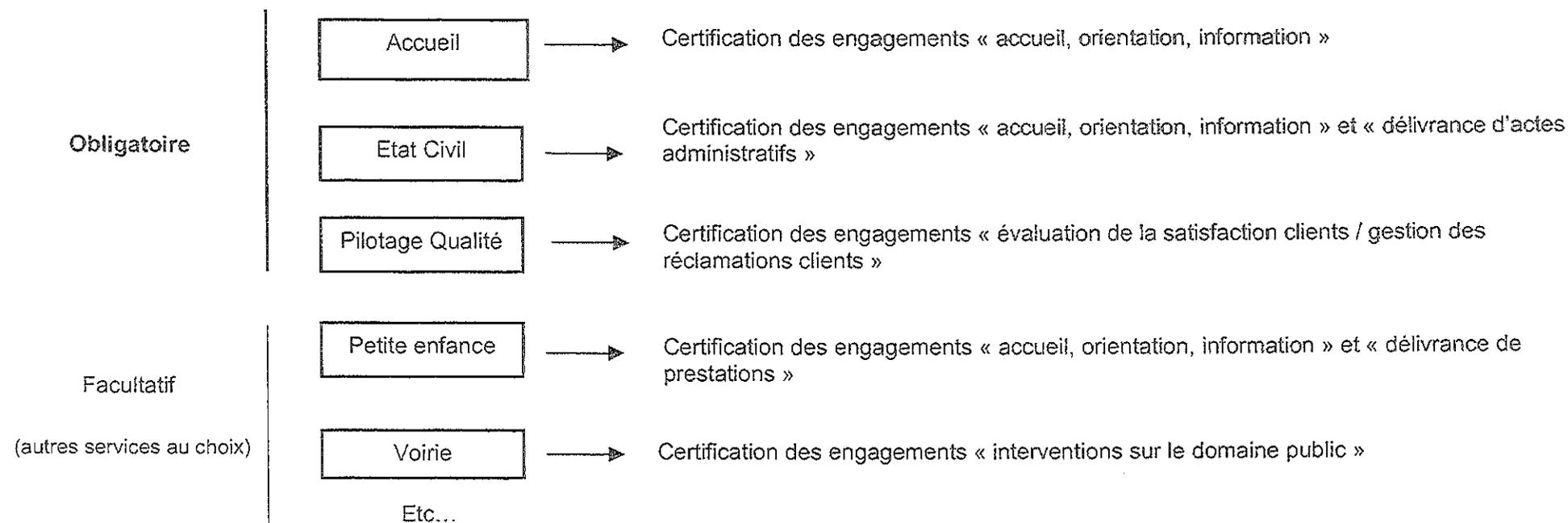
- Accueil, orientation, information généraux
- Évaluation de la satisfaction des clients et gestion des réclamations relatives aux services engagés dans la démarche,
- Délivrance d'actes administratifs et accueil au service État Civil

La Mairie choisit d'appliquer ou non les engagements dans d'autres services et d'étendre ainsi le périmètre de la certification QUALIVILLE. De ce fait, plusieurs options de certification peuvent se présenter en fonction des services choisis par la commune candidate à la certification AFAQ Service Confiance®. Dans tous les cas, le certificat précise les services ayant mis en place des engagements de service certifiés.

Tous les services du périmètre de certification, recevant du public seront certifiés selon le module « Accueil, orientation, information » et le ou les modules correspondant aux activités de ce service (délivrance d'actes administratifs, prestations ou interventions). Les services du périmètre de certification, ne recevant pas de public seront certifiés selon le(s) module(s) correspondant à leur activité.

**Un service ne peut pas être certifié uniquement selon le module « Accueil, orientation, information »** (sauf le service standard/accueil physique, dont l'accueil est la seule fonction).

Exemples :



Les bénéficiaires des engagements de service sont désignés dans le présent référentiel sous le terme générique de « clients », ce terme regroupe l'ensemble des utilisateurs des services municipaux (particuliers, professionnels) donnant lieu à des engagements de service.

## II. Le contexte général

### II.1. Les enjeux de la qualité dans les collectivités locales

La notion de contrôle qualité a fait son apparition dans les entreprises, principalement industrielles, au cours des années 70 par la mise en place de contrôles permettant de détecter puis d'éliminer les produits ne répondant pas à des spécifications techniques. Dans la fin des années 80, l'assurance de la qualité a fait son apparition, notamment par la mise en place de systèmes qualité conformes aux normes ISO 9000. Progressivement les entreprises de service ont adopté, elles aussi, des démarches qualité, véritable outil de management des ressources humaines et visant à améliorer la satisfaction de leurs clients.

Les collectivités territoriales ont également adopté des démarches qualité quelques années plus tard, puisque c'est dans le milieu des années 90 que trois collectivités locales ont bénéficié de la certification ISO 9002 pour une partie de leur activité. Ce mouvement a été encouragé par les pouvoirs publics. En 1998, le ministre de l'industrie déclarait, lors de la remise du prix français pour la qualité : « la démarche qualité doit être pour les administrations publiques un objectif et un moyen d'évolution. »

Dans un contexte de mutation économique et sociale difficile, les collectivités s'interrogent de plus en plus régulièrement sur leurs capacités d'adaptation. Les plus conscientes et les plus novatrices recherchent de nouvelles stratégies de développement et souhaitent un changement raisonné, mesuré, analysé et managé et se lancent donc naturellement dans une démarche qualité. L'enjeu pour elle est de taille : les maires sont souvent les premiers employeurs de leur ville. Ils se doivent par conséquent de gérer en toute transparence et de prouver à leurs administrés la qualité de leur gestion.

Une mairie doit également savoir satisfaire les attentes croissantes de ses clients, utilisateurs des services municipaux. Comprendre et exposer son point de vue, être renseigné vite et aimablement, être secouru dans les cas extrêmes, autrement dit participer à la vie de la cité, telles sont quelques-unes des attentes du citoyen.

La démarche qualité reste donc un des moyens de prévenir les insatisfactions des administrés, en prenant en compte les exigences légitimes des uns et la nécessité de modernisation du fonctionnement des autres. Véritable projet d'entreprise, la démarche qualité constitue le changement en s'insérant dans la démarche globale de la collectivité et en situant le client au cœur de ses préoccupations.

### II.2. La démarche AFAQ Service Confiance®

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) assure une mission essentielle auprès des collectivités territoriales pour la gestion des ressources humaines et plus précisément pour la formation des agents des collectivités territoriales. Le CNFPT s'est également orienté vers l'accompagnement des collectivités dans leur démarche qualité à travers des actions de sensibilisation des maires et cadres dirigeants, et de formations régionales et nationales.

Fort de son expérience, le CNFPT a souhaité développer une démarche volontaire visant à améliorer la qualité du service rendu et de favoriser l'émergence d'engagements de service pouvant donner lieu à une certification AFAQ Service Confiance® pour les prestations délivrées en mairie :

- d'accueil, d'orientation et d'information,
- de délivrance d'actes administratifs,
- de prestations diverses,
- d'interventions sur la voie publique et dans les lieux ou bâtiments publics

La démarche AFAQ Service Confiance® consiste à :

- définir les engagements de service que les collectivités territoriales prendront vis à vis de leurs clients,
- faire valider ces engagements par les représentants des clients,
- faire certifier le respect des engagements par un audit tierce partie.

En 2000, un groupe de travail réunissant le CNFPT, des collectivités territoriales (Mairies du Pecq et du Havre), le Centre Interdépartemental de Gestion de la Grande Couronne et des représentants d'associations de consommateurs (l'Union Féminine Civique et Sociale et l'Union Nationale des Associations Familiales ) a identifié les attentes des clients/utilisateurs des services municipaux, puis défini des engagements de service issus de celles-ci, pour élaborer le référentiel de certification de service QUALIVILLE pour les services accueil, Etat Civil, Vie Scolaire, Petite Enfance, Urbanisme, Vie quotidienne.

Aujourd'hui, sous l'impulsion du CNFPT et à partir des propositions de la Ville du Havre, le référentiel a été révisé, afin que les Mairies puissent étendre le périmètre de certification de leurs engagements de services, à l'ensemble de leurs services si elles le souhaitent. Le projet de référentiel a été soumis pour avis à plusieurs collectivités territoriales (l'Etang la Ville, Plan de Cuques, Soisy sous Montmorency, Montivilliers, Voisins-les-Bretonneux).

La création de ce référentiel d'engagement de service validé et pouvant donner lieu à une certification permettra aux communes désirant s'inscrire dans une démarche qualité d'assimiler la culture qualité de service et de répondre à leurs différents objectifs :

- disposer d'un référentiel qualité, incontestable sur les principales activités des communes et visant à rendre perceptibles par le client les efforts entrepris par les collectivités,
- améliorer la satisfaction des clients utilisateurs de services municipaux
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

### **III. Le contexte réglementaire**

#### ***III.1. La certification de service***

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L.115-27 à L. 115-33 et R.115-1 à R.115-12 du code de la consommation. Il prend aussi en compte les préconisations de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la certification de service paru dans le BOCCRF du 31 décembre 1998.

#### ***III.2. Les prestations réalisées par la mairie***

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les prestations délivrées par les mairies sont définies dans les textes ci dessous :

- code général des collectivités territoriales,
- textes relatifs aux conditions d'accès des personnes à mobilité réduite
- décrets relatifs aux conditions d'accès dans les établissements publics,
- loi 82-213 du 2 mars 1982 modifiée, relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions, modifiée par la loi du 22 juillet 1982,
- loi 83-8 du 7 janvier 1983 modifiée, relative à la répartition des compétences entre Communes, Etat et Région,
- loi 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires (J.O. du 14/07/1983)
- loi 84-53 du 2 janvier 1984 modifiée portant sur les dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale,
- loi 84-594 du 12 juillet 1984 modifiée relative à la formation des agents de la fonction publique territoriale,
- loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations

## IV. Les engagements de service

### IV.1. Accueil, orientation, information

Ce module est d'application obligatoire pour toute mairie candidate à la certification AFAQ Service Confiance®.

Les engagements de service détaillés ci dessous concernent l'accueil de tous les clients dans tous les services concernés par la certification QUALIVILLE. L'accueil comprend l'accueil physique, téléphonique et le traitement du courrier classique et électronique.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<b>Des Locaux accueillants</b>		
1. Une signalétique adaptée pour informer et accueillir	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les horaires d'ouverture de la mairie, centres administratifs (...) sont visibles dès l'entrée principale du bâtiment (panneaux, affiches, panneaux lumineux...).</li><li>• Les horaires d'ouverture des services, s'ils sont différents des horaires de la mairie, centres administratifs (...), sont visibles dès l'entrée (panneau, affiche, panneau lumineux...).</li><li>• Les services sont indiqués par une signalétique spécifique (fléchage...).</li></ul>	Support d'information sur les horaires  Support de signalisation du service

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<p>2. Des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les locaux sont conçus pour accueillir les personnes à mobilité réduite, les personnes avec poussettes, par exemple : rampes d'accès inclinées, largeur de porte <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lorsque cela est possible, l'accueil dans le service doit être privilégié,</li> <li>➤ Lorsque l'accueil d'une personne à mobilité réduite n'est pas possible dans les locaux d'un service donné, il doit exister dans le bâtiment Municipal un local accessible à cette personne où un agent du service se déplace pour la recevoir.</li> </ul> </li> <li>• Les locaux sont propres, (pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles) et bien rangés (les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...). Le plan de nettoyage doit être établi conformément à l'usage des locaux et des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.</li> <li>• Des sièges sont à disposition des clients à proximité du point accueil, l'éclairage est suffisant et en bon état.</li> <li>• Des services associés, en bon état de fonctionnement, peuvent être mis à la disposition des clients (photocopieuse, distributeur de boissons, appareils pour réaliser des photos d'identité...).</li> </ul>	<p>Modalités écrites relatives à l'accueil</p> <p>Enquête de satisfaction clients</p> <p>Plan de nettoyage (liste de contrôle, des fréquence et locaux nettoyés)</p> <p>Suivi du plan de nettoyage</p>
<p>3. Un point accueil informatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le point accueil présente de la documentation consultable par les clients, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Journal d'information municipal lorsqu'il existe.</li> <li>⇒ Information générale sur les services de la mairie concernés par les engagements de service.</li> <li>⇒ Fiches de suggestions/réclamations.</li> <li>⇒ Date du prochain conseil municipal programmé.</li> </ul> </li> <li>• Cette documentation est actualisée et réapprovisionnée dès que cela est nécessaire.</li> <li>• Une information sur les modalités de gestion des observations/réclamations des clients est visible au point accueil, cette information précise au moins le support à utiliser et le service ou la personne à contacter.</li> </ul>	<p>Liste de la documentation présente au point accueil</p> <p>Modalités écrites de gestion documentaire</p> <p>Affichage sur les modalités de gestion des observations/réclamations</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
4. Des locaux adaptés aux prestations délivrées	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La disposition des locaux permet d'assurer la confidentialité des entretiens : mise en place de claustras entre les guichets et / ou séparation de la zone d'attente de la zone des guichets.</li> <li>· Un lieu spécifique et adapté à la consultation des documents est mis à la disposition des clients quand cela est nécessaire.</li> </ul>	Enquête de satisfaction clients
<b>Un accueil organisé dans les services</b>		
5. Des horaires adaptés aux attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les horaires d'ouverture sont adaptées aux besoins des clients en mettant en place au moins l'une des solutions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ le samedi matin</li> <li>⇒ et/ou une nocturne hebdomadaire jusqu'à 20h00</li> <li>⇒ et/ou l'ouverture entre midi et 14h00 chaque jour,</li> </ul> </li> <li>· Ou tout autre solution validée par les résultats des enquêtes de satisfaction.</li> </ul>	Support d'information concernant les horaires d'ouverture  Enquête de satisfaction clients
6. Un point accueil pour orienter les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le personnel explique à tout client, le chemin pour localiser le service concerné, en lui précisant sa dénomination.</li> <li>· Tout client qui le demande se fait accompagner jusqu'au service demandé ou se voit remettre un plan lui permettant de localiser ce service.</li> <li>· Le personnel prend en compte les demandes spécifiques des clients en les orientant éventuellement vers un organisme extérieur à la mairie.</li> </ul>	Modalités écrites relatives à l'accueil  Support d'information au client le cas échéant (ex : plan des locaux...) Enquête de satisfaction clients

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
7. En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un système de gestion des files d'attentes est défini et mis en place, il s'agit :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une information précisant les délais d'attentes dès l'entrée du service (panneau d'information ...).</li> </ul> </li> <li>Et/ou</li> <li>• d'un panneau d'information présentant les périodes d'affluence.</li> <li>Et/ou</li> <li>• d'un renfort en personnel (personnel supplémentaire ou polyvalent)</li> </ul>	Modalités écrites relatives à la gestion des attentes
8. Des rendez-vous respectés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si besoin, un rendez-vous personnalisé est proposé par le service concerné. La date du rendez-vous est définie avec le client.</li> <li>• Dans 95% des cas minimum, l'heure de rendez-vous est respectée. En cas de retard supérieur à 15 minutes, le personnel informe le client du retard et délègue un autre interlocuteur pour accueillir le client.</li> </ul>	<p>Enquête de satisfaction clients</p> <p>Planning des RDV Taux de respect des horaires de RDV</p>
9. Un personnel facilement identifiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les employés sont facilement identifiables :               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ au guichet, par l'intermédiaire d'un badge ou d'un chevalet (ou autre support d'identification),</li> <li>⇒ sur les courriers/courriels, par l'intermédiaire d'une mention indiquant le nom de l'interlocuteur,</li> <li>⇒ au téléphone, l'employé précise son nom et/ou prénom et celui de son service.</li> </ul> </li> <li>• <i>NB : le non-respect de cet engagement peut être autorisé par l'encadrement du service public pour des impératifs liés notamment à la sécurité des personnels, dans le cadre de la réglementation relative à l'identification des personnels de la fonction.</i></li> </ul>	<p>Modalités écrites relatives à l'accueil</p> <p>Support d'identification</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<b>Un personnel d'accueil compétent</b>		
10. Un personnel d'accueil spécifiquement formé	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le personnel est formé spécifiquement à ses missions en suivant une séance de formation dès sa prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme).</li> <li>· Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes en difficulté.</li> </ul>	Programme de formation Attestations de formation
11. Un accueil dans nos locaux courtois et attentif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le personnel d'accueil est présent en permanence au point accueil durant les horaires d'ouvertures du service.</li> <li>· Le personnel accueille chaque visiteur par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie.</li> <li>· Le personnel est disponible et a le sens de l'écoute pour prendre en compte la demande des clients.</li> </ul>	Modalités écrites relatives à l'accueil  Enquête de satisfaction clients  Support de formation
12. Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le personnel délivre des conseils personnalisés aux clients pour l'utilisation des formulaires administratifs.</li> <li>· Le personnel aide les clients qui le demandent à remplir les formulaires.</li> </ul>	Modalités écrites relatives à l'accueil Support de formation Enquête de satisfaction clients
13. Le souhait de confidentialité des clients est respecté	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le personnel fait preuve de discrétion et respecte les souhaits de confidentialité des clients.</li> </ul>	Enquête de satisfaction clients  Support de formation
14. Un accueil personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>· A chaque visite du client, le personnel du service concerné informe le client de l'état d'avancement de son dossier.</li> </ul> <p>Dans le cas d'un suivi personnalisé d'un dossier, l'identité de l'interlocuteur est précisée.</p>	Modalités écrites relatives à l'accueil  Enquête de satisfaction clients

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<b>Un accueil téléphonique performant</b>		
15. Un accueil téléphonique courtois et efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la prise de ligne, le personnel identifie la collectivité et dit « bonjour ».</li> <li>• La demande du client est décryptée par un questionnement précis et opportun</li> <li>• Une réponse claire et rapide est apportée à la demande</li> <li>• Le cas échéant, l'appel est transféré du premier coup vers le bon interlocuteur en informant le client (nom et fonction et/ou service concerné).</li> <li>• Si l'installation téléphonique le permet techniquement, le taux d'appels répondus* est enregistré. Celui-ci doit être supérieur ou égal à 90%. Il donne lieu à un plan de progrès annuel afin de l'augmenter.</li> </ul> <p>*(proportion d'appels correspondant aux clients qui raccrochent avant leur prise en charge par un employé, du fait de l'encombrement du service)</p>	<p>Modalités écrites relatives à l'accueil</p> <p>Enquête de satisfaction clients</p> <p>Relevé des taux d'appels répondus Plan de progrès</p>
16. Un accueil téléphonique rapide et informatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une réponse à tout appel téléphonique est donnée en 4 sonneries maximum.</li> <li>• En dehors des horaires d'ouverture du standard, une bande annonce précise les jours et horaires d'ouverture des services de la mairie ainsi que le numéro d'urgence à contacter en cas de demande d'intervention sur la voirie. La bande annonce sur les horaires peut être complétée par une bande annonce délivrant des informations sur l'actualité de la ville.</li> </ul>	<p>Modalités écrites relatives à l'accueil</p> <p>Relevé des décrochés téléphoniques</p> <p>Bande annonce</p>
17. Un accueil téléphonique personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au sein du service, le personnel prend note de tout message d'un client puis le transmet avec ses coordonnées à l'interlocuteur en charge du dossier. Ce dernier rappelle le client s'il en a formulé la demande.</li> <li>• A chaque communication téléphonique, le personnel du service concerné informe le client de l'état d'avancement de son dossier.</li> </ul>	<p>Support de formation</p> <p>Enquête de satisfaction clients</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<b>Des réponses écrites rapides</b>		
18. Une réponse personnalisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une réponse claire et personnalisée est adressée à toute demande spécifique écrite d'un client</li> </ul> <p>Courriers/fax :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % des réponses de premier niveau sont adressées en moins de 15 jours</li> <li>• pour les 10% ne bénéficiant pas d'une réponse dans les 15 jours, un réponse est apportée sous un mois ou un contact téléphonique est établi avec le demandeur.</li> </ul> <p>Courriels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une réponse par courriel est envoyée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés : soit la réponse définitive, soit une réponse de premier niveau.</li> </ul>	<p>Courriers/fax/courriels clients et réponses associées</p> <p>Taux de réponses dans les délais</p> <p>Traçabilité des réponses hors délais</p> <p>Taux de réponses dans les délais</p>

## IV.2. Délivrance d'actes administratifs

Les engagements de service décrits ci-après concernent les services délivrant des actes administratifs.  
Le service Etat Civil, qui délivre des actes, fait obligatoirement partie du périmètre de certification.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
19. Un personnel compétent et régulièrement formé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel est formé spécifiquement à ses missions de délivrance d'acte en suivant une séance de formation dès sa prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme).</li> </ul>	Programme de formation Attestations de formation
20. Une information / documentation complète et fiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des notices explicatives ou tout autre moyen d'information (borne informatique interactive, site Internet...) précisant la nature des documents à fournir, la grille tarifaire et les exigences réglementaires concernées ainsi que les formulaires et les démarches à suivre sont mis à disposition des clients. Ces supports sont facilement accessibles et en nombre suffisant.</li> <li>• Le personnel propose au client une explication orale relative aux informations délivrées.</li> <li>• Les clients sont informés des délais réglementaires maximaux lorsqu'ils existent pour la délivrance des actes  Exemple des actes d'urbanismes : - délai d'instruction pour les dossiers de demande d'autorisation - délai d'instruction pour les dossiers de demande de permis de construire  NB : le délai est pris en compte à partir du moment où le dossier est complet, ce qui se traduit par la remise d'une notification par le service concerné</li> <li>• Les clients sont informés des délais de restitution des actes quand ceux-ci sont inférieurs aux délais réglementaires.</li> </ul>	Notices explicatives (ou autre support)  Enquête de satisfaction clients

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
21. Des actes fiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les actes rédigés sont systématiquement contrôlés et vérifiés afin d'éviter les erreurs ou les allers et retours inutiles des clients.</li> </ul>	Procédure de contrôle
22. Des délais de délivrance des actes respectés	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les délais réglementaires sont respectés dans 100 % des cas.</li> <li>· Les délais annoncés (hors réglementaire) sont respectés à 90 % minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>Par exemple</li> <li>⇒ toute demande d'acte d'état civil adressée par courrier ou par voie électronique est traitée en moins de 5 jours ouvrables ;</li> <li>⇒ toute demande d'acte d'état civil faite au guichet est traitée immédiatement.</li> <li>⇒ La collectivité doit s'engager sur le délai de délivrance des autorisations simples de voirie</li> </ul> </li> </ul> <p>Ces délais s'appliquent lorsque le traitement est réalisé en interne sans intervention d'une autre collectivité ou administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Tout dépassement de délai donne lieu à une information par téléphone et/ou courrier du client.</li> </ul>	<p>Modalités écrites relatives à la délivrance d'actes Conservation des demandes et preuve de l'envoi des actes</p> <p>Taux de délivrance des actes dans les délais</p> <p>Preuve de la transmission de l'information</p>

### IV.3. Délivrance de prestations

Ces engagements de service concernent la délivrance de prestations dans les secteurs de la petite enfance, du CCAS, de l'enseignement, des loisirs, du sport... La délivrance de prestations comprend les phases d'inscription, de gestion des dossiers et de réalisation de la prestation.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
23. Un personnel compétent et régulièrement formé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel du service est formé spécifiquement à ses missions. Il suit une séance de formation dès sa prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme) et à chaque évolution des besoins ou de la réglementation.</li> <li>• Les dispositions statutaires relatives aux diplômes ou formations spécifiques (secourisme par exemple ...), si elles existent, doivent être respectées.</li> </ul>	<p>Programme de formation Plan de formation et suivi des formations Listes des personnels à jours Photocopies des diplômes Attestations de formation spécifique</p>
24. Une information / documentation complète et fiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des notices explicatives ou tout autre moyen d'information (borne informatique interactive, site Internet...) précisant la nature des documents à fournir, la grille tarifaire et les exigences réglementaires concernées ainsi que les formulaires et les démarches à suivre sont mis à disposition des clients. Ces supports sont facilement accessibles et en nombre suffisant.</li> <li>• Une information spécifique relative au service est mise à la disposition des clients (par exemple : la liste des lieux d'accueil, leur localisation et capacité, les modalités d'inscription, des informations pratiques, la liste d'attente et délais d'attente estimés, le projet pédagogique de l'établissement...).</li> <li>• Les documents spécifiques et publics relatifs au service sont consultables, affichés dans un lieu visible, ou diffusés (ex : PLU et le nuancier de couleur explicatif, Cadastres, projets pédagogiques....) et mis à jour au moins une fois par an.</li> <li>• Le personnel propose au client une explication orale relative aux informations délivrées.</li> <li>• Le personnel informe dans un délai de 24 h maximum l'attribution d'une place sur la liste d'attente si elle existe (en crèche, à une activité sportive ou de loisirs...)</li> </ul>	<p>Notices explicatives ou autre support</p> <p>Enquête de satisfaction clients</p> <p>Documentation spécifique Modalités écrites relatives à la gestion des documents</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Liste d'attente</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
25. Une identification complète des besoins.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· A l'occasion du premier entretien avec un nouveau demandeur, une analyse de sa situation et de ses besoins est systématiquement réalisée.</li> <li>·</li> <li>· Ces éléments sont transmis à l'agent en charge du dossier</li> </ul> <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· le demandeur est réorienté vers l'organisme adéquat, dont les coordonnées lui auront été fournies par son interlocuteur (adresses, services, contacts...)</li> </ul>	<p>Modalités écrites de gestion des demandes</p> <p>Enquête de satisfaction clients</p>
26. Une réponse systématique pour toute demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Lorsque la prestation ne peut être délivrée immédiatement, les délais de délivrance sont annoncés à l'utilisateur.</li> <li>· Les délais annoncés (hors réglementaires) sont respectés à 90 % minimum</li> <li>· Tout dépassement de délai donne lieu à une information par téléphone et/ou courrier du client.</li> </ul> <p>En cas de réponse négative à la demande de prestation, le demandeur reçoit un courrier personnalisé ou un appel téléphonique motivant le refus.</p>	<p>Modalités écrites relatives à la délivrance de prestations</p> <p>Taux de délivrance des prestations dans les délais</p> <p>Suivi des réponses</p>

#### IV.4. Interventions sur le domaine public

Ces engagements concernent tout type d'intervention des services municipaux sur le domaine public, par exemple :

- la réalisation d'interventions techniques en matière de voirie (trou dans la chaussée, plaque d'égout à fixer...), d'éclairage...
- le contrôle par les services municipaux de l'état de la voirie et de l'éclairage.
- les interventions réalisées par la Police municipale
- la maintenance des écoles et autres bâtiments municipaux

Les interventions ont lieu suite à un contrôle des installations par les services municipaux ou suite à la demande d'habitants de la commune.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
27. Un numéro d'urgence communiqué régulièrement et joignable 24h/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le(s) numéro(s) de téléphone à contacter en cas de demande d'intervention urgente est (sont) régulièrement communiqué(s) aux clients par l'intermédiaire des bandes annonce téléphoniques, de la revue municipale, du point accueil et information de la mairie ou d'un centre administratif, de l'annuaire, du site internet de la ville (s'il existe).</li> <li>· Un correspondant est joignable sans difficulté aux heures de service par la mise en place d'un système de permanence téléphonique et de signal d'appel en instance par exemple.</li> <li>· En cas d'urgence, un interlocuteur est joignable 24 heures sur 24 grâce à la communication du (des) numéro(s) d'urgence et la mise en place d'un système d'astreinte au sein de la mairie ou d'un centre administratif.</li> </ul>	Bande annonce téléphonique · Revue municipale, affichage, annuaire, site internet de la ville (s'il existe). etc...  Planning des permanences  Enquête de satisfaction clients
28. En cas d'urgence une réactivité adaptée et rapide	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les interventions identifiées comme urgentes sont traitées en 2 phases :               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ les mesures de sécurité immédiates sont prises en moins d'une heure,</li> <li>⇒ les mesures complémentaires ne pouvant être traitées lors de l'intervention immédiate sont prises en charge dans un délai de 48 heures.</li> </ul> </li> </ul>	Définition d'une intervention urgente Comptes rendus d'intervention Mesure des délais Enquête de satisfaction clients

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
29. Une surveillance régulière de l'état du domaine public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins une fois par mois, l'état du domaine public est contrôlé. Ces contrôles donnent lieu à une réactivité adaptée et à un enregistrement.</li> </ul>	Plan de contrôle Enregistrement (compte-rendu,...)
30. Une réponse adaptée est apportée à toute demande d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les délais d'intervention sont annoncés au demandeur</li> <li>• Les délais pour une intervention identifiée comme urgente sont respectés dans 100% des cas</li> <li>• Les délais pour les autres interventions sont respectés dans 90 % des cas au minimum</li> </ul>	Modalités écrites relatives aux interventions sur le domaine public  Compte-rendu d'intervention Taux d'intervention dans les délais
31. Une prise en compte des mesures de sécurité particulières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service identifie les risques sur le domaine public et met en place des solutions adaptées</li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition effective de personnel pour assurer la sécurité à la sortie des écoles,</li> <li>- Sécurisation des sites dangereux (barrières, panneaux, ralentisseurs, lieux d'intervention...)</li> <li>- Sécurisation des manifestations sur la voie publique</li> </ul>	Plan d'actions

#### IV.5. L'évaluation de la satisfaction des clients/ La gestion des réclamations clients

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<p>32. Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une procédure interne à la mairie définit les modalités de traitement des réclamations (délai, responsabilités de traitement...).</li> <li>• La mairie a mis en place un système de gestion des réclamations des clients avec :               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ des fiches de suggestions/réclamations à disposition des clients notamment au point accueil de la mairie,</li> <li>⇒ une information visible et indiquant les modalités de réclamations dans chacun des services dont les engagements de service sont certifiés.</li> </ul> </li> </ul> <p>Toute réclamation (courrier, courriel, fax, téléphonique) identifiée donne lieu à une réponse et un enregistrement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins 80 % des réclamations écrites liées aux engagements, donnent lieu à une réponse personnalisée de premier niveau dans les 15 jours maximum après sa réception : la réponse se fait par courrier et consiste en une information sur l'état d'avancement du dossier ou une motivation du refus de la demande du client ou une proposition de solution. un rendez-vous avec l' élu ou le directeur du service concerné peut être proposé en complément</li> <li>• Tout plan d'action mis en place à l'issu d'une réclamation donne lieu à un suivi.</li> </ul>	<p>Procédure de gestion des réclamations</p> <p>Fiches de suggestion/réclamations Affichage information client</p> <p>Courriers de réclamations et réponses</p> <p>Enregistrement des réclamations</p> <p>Taux de réponse aux réclamations dans les délais</p> <p>Plan d'action</p>

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence et enregistrements
<p>33. La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Une procédure interne définit les modalités de réalisation et de gestion des enquêtes de satisfaction, notamment la fréquence, la méthodologie, l'échantillonnage, l'exploitation des résultats.</li> <li>· Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.</li> <li>· L'efficacité des actions d'amélioration est vérifiée à l'issue de leur mise en place.</li> <li>· Les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre sont communiqués aux clients, par affichage et/ou dans la revue municipale.</li> </ul>	<p>Procédure enquête de satisfaction clients</p> <p>Résultats des enquêtes</p> <p>Plans d'amélioration</p> <p>Affichage, revue municipale, etc...</p>

## V. Les dispositions d'organisation

Tout service d'une mairie qui met en place les engagements de service a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements.

### V.1. Responsabilités

La mairie a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :

- d'un organigramme où figure l'ensemble du personnel ayant une incidence sur le respect des engagements de service,
- de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements.

Par ailleurs, la mairie a désigné un service ou un responsable de la démarche qualité de service qui, outre ses autres fonctions, assure les missions de suivi et de pilotage de la démarche et notamment :

- la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de service (rédaction, mise à jour, diffusion),
- la gestion des audits internes pour l'ensemble des services du périmètre de certification,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction clients,
- la préparation des bilans annuels.

La mise en œuvre, le suivi et le pilotage de la démarche de certification de service sont du ressort de la direction et du responsable ou du service qualité.

### V.2. Organisation documentaire

L'organisation documentaire comporte d'une part les **documents de référence** servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part, les **enregistrements** permettant de conserver la preuve de l'application des engagements.

La nature des principaux documents et enregistrements est définie dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné. Ces documents et enregistrements sont d'application obligatoire. Cette liste n'est pas exhaustive.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- des procédures internes à la mairie, des modalités écrites de gestion
- des guides à l'usage des employés, des supports de formation.

Ils doivent être tenus à disposition de l'organisme certificateur lors des audits.

Les documents sont établis, diffusés aux personnes concernées et mis à jour selon des **dispositions définies par écrit**.

Un (des) responsable(s) doit(vent) être désigné(s) pour la gestion documentaire

La **liste des enregistrements** et leurs modalités de gestion sont **définies par écrit**.

### ***V.3. Information et formation du personnel***

Tout les personnels de la Mairie contribuant au respect des engagements de service, et/ou au respect des dispositions de suivi et de pilotage du référentiel sont informés et formés sur la démarche de qualité de service.

La liste des personnels et les organigrammes correspondant, définissent les fonctions de chacun.

La formation au sein des services de la mairie, concernés par la certification de services, donne lieu à :

- une identification annuelle des besoins en formation,
- la formalisation et la mise en œuvre de plans de formation,
- l'enregistrement individualisé des formations,
- la définition des modalités de formation des nouveaux arrivants

## **VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements**

### ***VI.1. Les audits internes***

La mairie organise et réalise au moins 1 audit interne par an et par service concerné par la démarche engagements de service.

Ces audits internes permettent la vérification du respect :

- des engagements,
- des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel.

L'organisation de l'audit interne est assurée par le responsable de la démarche qualité de service qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes. Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée. Pour être qualifiés les auditeurs ont suivi une formation à l'audit qualité.

Les audits donnent lieu à des comptes rendus écrits, les écarts relevés font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le responsable de la démarche qualité de service et le responsable du service concerné.

### ***VI.2. Le traitement et le suivi des réclamations***

Toute réclamation, concernant un engagement de service certifié, fait l'objet d'un enregistrement et d'une réponse. Les réclamations écrites donnent lieu à une réponse écrite dans un délai de 15 jours ouvrés dans 80% des cas minimum. Un bilan des réclamations et des actions de progrès correspondantes est réalisé à l'occasion du bilan annuel.

Ce bilan est affiché en Mairie à titre d'information des clients.

### ***VI.3. Les enquêtes de satisfaction***

Les enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an et concerne l'ensemble des activités donnant lieu à des engagements de service certifiés. A l'issue des enquêtes, les résultats sont analysés : les points forts et les points faibles sont identifiés, un plan d'amélioration est formalisé, mis en œuvre, et suivi.

#### **VI.4. Suivi des indicateurs qualité**

Afin de suivre le respect de certains engagements, des indicateurs sont définis, mis en place et suivis. Il s'agit :

- ⇒ taux de respect des horaires de rendez-vous (cf engagement n° 8)
- ⇒ du taux d'appels répondus (cf engagement n°15)
- ⇒ du taux de réponse à toutes demandes dans les délais (cf engagement n° 18)
- ⇒ du taux de délivrance des actes dans les délais (cf engagement n° 22)
- ⇒ ( du taux de réalisation des prestations dans les délais (cf engagement n° 26) )
- ⇒ ( du taux de réalisation des interventions dans les délais (cf engagement n° 30) )
- ⇒ du taux de réponses aux suggestions/ réclamations dans les délais (engagement n °32)

#### **VI.5. Le bilan annuel**

Un bilan est réalisé au moins une fois par an sous la responsabilité du directeur général des services. Ce bilan réunit le maire, le directeur général des services, les directeurs des services concernés, le responsable de la démarche qualité de service et a pour objet :

- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des :
  - ⇒ indicateurs qualité,
  - ⇒ enquêtes de satisfaction,
  - ⇒ audits internes,
  - ⇒ réclamations,
  - ⇒ besoins en formation.
  
- D'élaborer des plans d'améliorations correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Les plans d'actions sont formalisés, mis en œuvre et donnent lieu à un suivi qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées.

Le bilan annuel donne lieu à un compte rendu et une information des personnels concernés par les engagements de service.

## VII. Les modalités de communication

Les modalités de communication ci-dessous s'appuient sur l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (article R115-10 du code de la consommation) et sur l'avis du CNC relatif à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque la collectivité territoriale fait référence à la certification de service, elle doit distinguer 2 types de supports :

### 1) Supports de communication sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat délivré par AFAQ AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Service Confiance<sup>®</sup>,
- l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-111 et/ou le nom du référentiel : QUALIVILLE
- la liste des principaux engagements de service certifiés :

#### **Accueil, orientation, information**

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
- Un point accueil accessible, propre et bien rangé et offrant des services associés.
- Un point accueil informatif.
- Des horaires adaptés aux attentes des clients
- Un point accueil pour orienter les clients.
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé.
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif.
- Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif

#### **Délivrance d'actes administratifs**

- Un personnel compétent et régulièrement formé
- Une information / documentation complète et fiable
- Des actes fiables
- Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas au minimum

#### **Délivrance de prestations**

- Un personnel compétent et régulièrement formé
- Une information / documentation complète et fiable
- Une identification complète des besoins
- Une réponse systématique pour toute demande, dans un délai respecté à 90%

***Interventions sur la voie publique, dans les lieux et bâtiment publics***

- Un numéro d'urgence communiqué régulièrement et joignable 24h/24
- En cas d'urgence une réactivité adaptée et rapide
- Une surveillance régulière de l'état du domaine public
- Une réponse adaptée est apportée à toute demande d'intervention

***L'évaluation de la satisfaction des clients/ La gestion des réclamations clients***

- Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours
- La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies

- la liste des services qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification.

**2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur la collectivité territoriale :**

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur la collectivité territoriale (carte de visite, papier à en-tête, site internet...) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Service Confiance ®,
- l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-111 et/ou le nom du référentiel :QUALIVILLE
- la liste des services qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification.
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance ®.

