

Référentiel Engagement de service

REF 111 – Qualivilles

Qualité de la délivrance des services publics par les collectivités

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom :

Fonction :

Date :

Visa :

Edition : 12/04/2017

Sommaire

I. DOMAINE D'APPLICATION	3
I.1. DEFINITION DES ORGANISMES ELIGIBLES	3
I.2. CAS DES DEMANDES MULTISITES	4
II. LE CONTEXTE GENERAL	5
III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE	5
IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE, DISPOSITIONS D'ORGANISATION ET MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	6
IV.1. MODULE 1 : ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION, REPONSE	7
IV.1.1. <i>Informer et orienter au plus juste</i>	7
IV.1.2. <i>Accueillir avec attention</i>	11
IV.1.3. <i>Répondre efficacement</i>	16
IV.1.4. <i>Ecouter pour progresser</i>	18
IV.2. MODULE 2 : DISPOSITIONS D'ORGANISATION	20
IV.3. MODULE 3 : MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	23
IV.4. MODULE 4 : CITOYENNETE ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES	25
IV.5. MODULE 5 : PRESTATIONS DE SERVICES CULTURELS, SPORTIFS ET TOURISTIQUES	27
IV.6. MODULE 6 : PRESTATIONS FAMILLE	30
IV.7. MODULE 7 : PRESTATIONS SOCIALES	33
IV.8. MODULE 8 : INTERVENTIONS	34
V. LES MODALITES DE COMMUNICATION	38
VI. DOSSIER DE CANDIDATURE	39
VII. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE	40
VII.1. ETUDE DE LA CANDIDATURE	40
VII.2. AUDIT INITIAL DE CERTIFICATION	40
VII.3. PRISE DE DECISION	41
VII.4. MAINTIEN DE LA CERTIFICATION	41
VII.5. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION	42
IX. GLOSSAIRE	43
IX.1. DEFINITIONS SPECIFIQUES	43
IX.2. DEFINITIONS RELATIVES A LA CERTIFICATION DE SERVICE	43
X. ANNEXE 1 : DOSSIER DE CANDIDATURE	45

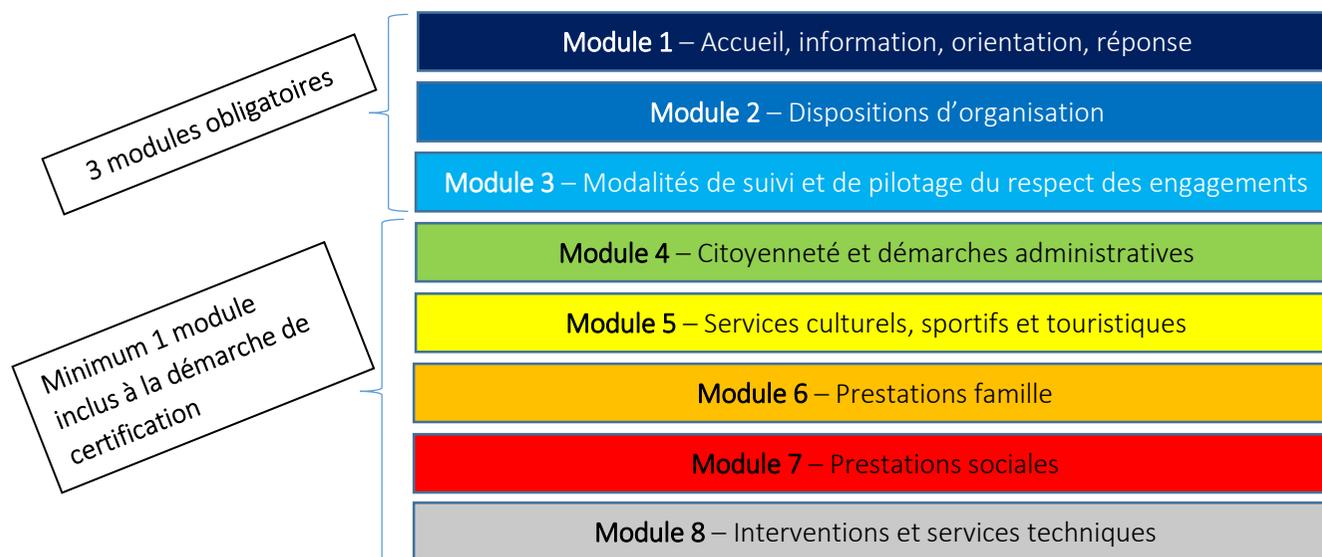
I. Domaine d'application

I.1. Définition des organismes éligibles

Le présent référentiel définit un ensemble d'engagements de service pris par les responsables de collectivités (villes, intercommunalités) dans le cadre des domaines suivants : information et orientation de l'utilisateur ; accueil ; élaboration et transmission des réponses à l'utilisateur ; dispositif d'écoute de l'utilisateur pour progresser ; démarches administratives ; services culturels, sportifs et touristiques ; prestations famille ; prestations sociales ; interventions.

Ce référentiel précise également les exigences relatives à la maîtrise et au contrôle du respect des engagements dans la durée.

Le schéma ci-dessous présente l'architecture du présent référentiel :



Pour toute collectivité engagée dans la certification, les modules suivants constituent un **tronc commun** et sont obligatoirement à respecter pour l'attribution ou le maintien de la certification :

- le module 1 « Accueil, information, orientation, réponse » ;
- le module 2 « Dispositions d'organisation » ;
- le module 3 « Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements ».

Pour obtenir/conservier la certification, la collectivité concernée doit également satisfaire au minimum un **module métier**, parmi les modules 4, 5, 6, 7 et 8.

Pour tout module métier couvert par la certification :

- les engagements de service des modules 1, 2 et 3 du tronc commun s'appliquent systématiquement ;
- la liste des prestations et services éligibles intégrées au périmètre de certification est laissée au choix de la collectivité.

1.2. Cas des demandes multisites

La demande multi site est caractérisée par une entité présentant une fonction centralisée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées et gérées, pour un ensemble de sites secondaires au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

Lorsque les sites excentrés ont la **même personnalité juridique que la structure centrale**, ils doivent :

- avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure centrale ;
- être soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent ;
- réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans le présent référentiel.

Les conditions à respecter par la structure centrale sont les suivantes :

- exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées ;
- avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout site qui lui est rattaché ;
- assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel et est appliqué ;
- déclarer avoir audité tous les sites avant l'audit initial ;
- recueillir et analyser les informations en provenance de tous les sites ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

Lorsque les sites excentrés ont une **personnalité juridique différente de la structure centrale**, toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec la structure centrale et faire l'objet d'un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale. Cela signifie que cette dernière a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires. Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre la structure centrale et les entités rattachées concernées par la certification. Ce dernier doit préciser les droits et devoirs des deux parties en matière de respect du référentiel. Les obligations mentionnées ci-avant, applicables aux sites ayant la même entité juridique que la structure centrale, sont également applicables.

Chaque entité juridique (y compris la structure centrale) doit déposer son dossier de candidature sauf si un pilotage global de la démarche est réalisé par la structure centrale.

II. Le contexte général

Le référentiel de certification REF111 – « Qualivilles » succède au référentiel « Qualiville », dont la première version est parue en 2001. Cet ancien référentiel était applicable aux mairies et leur permettait d'afficher une gestion en toute transparence tout en prouvant la qualité de leur gestion. La teneur en permettait également de satisfaire les attentes croissantes de ses clients, utilisateurs des services municipaux. La dernière révision de Qualiville avait été opérée en 2007.

Ce référentiel d'engagement de service, validé et pouvant donner lieu à une certification, permet aux structures désirant s'inscrire dans une démarche qualité d'assimiler la culture qualité de service et de répondre à leurs différents objectifs :

- rendre perceptibles par les usagers les efforts entrepris par les collectivités ;
- améliorer la satisfaction des utilisateurs de service public des collectivités ;
- valoriser le savoir-faire de leurs collaborateurs.

Dans un contexte de digitalisation, de mutation des besoins des usagers et de l'accroissement du champ de compétences des mairies, les différents corps du service public se doivent de proposer à leurs administrés une qualité de service adaptée. La certification « Qualivilles » aide ainsi les collectivités à renforcer leur démarche d'amélioration de leurs pratiques et, par conséquent, à atteindre l'excellence et la satisfaction des usagers des communes et intercommunalités.

La réforme territoriale, le développement du numérique et de l'e-administration, la baisse des dotations budgétaires, les besoins de simplification et le nouveau code des relations aux usagers sont autant de paramètres que « Qualivilles » a su intégrer dans le cadre de cette révision de référentiel certification. Ce nouveau référentiel se veut donc être :

- **adapté et unifié** en s'appliquant à la fois aux villes et aux intercommunalités ;
- **plus accessible** en étant plus parlant pour les usagers, et plus simple pour les collectivités;
- **à l'origine de démarches de progrès motivantes**, à forte valeur ajoutée, avec des engagements « sur-mesure » et une possibilité de progresser dans la démarche métier par métier.

III. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L.433-3 à L.433-9, L.453-8, L.511-11, L.511-23, L.511-22, L.433-10, R.433-1, R.433-2 et R.453-1 du Code de la consommation.

IV. Les engagements de service, dispositions d'organisation et modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

Les engagements décrits au sein du présent référentiel sont deux catégories : les engagements obligatoires, d'une part, les optionnels, d'autre part. Pour les seconds, le mot « OPTIONNEL », précède le libellé de l'engagement. L'attribution de la certification Qualivilles est conditionnée au respect de l'intégralité des engagements obligatoires des modules choisis. La collectivité auditée a la possibilité de faire auditer ses services selon les engagements optionnels. Le non-respect d'une exigence optionnelle n'a d'impact sur la délivrance, le maintien ou le retrait de la certification.

Les délais, communiqués à travers les différents engagements de service, ci-après, sont exprimés en jours ouvrés.

Les engagements qui suivent sont applicables, soit pour l'ensemble des canaux (auquel cas, cela est matérialisé par le pictogramme , soit pour un canal donné, selon le système de pictogrammes suivants :


Canal physique


Téléphone


Courrier/Télécopie


Courriel


Site Internet


Accès mobile


Réseaux sociaux

IV.1. Module 1 : accueil, information, orientation, réponse

IV.1.1. Informer et orienter au plus juste

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°1 : Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité.	
<p> <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous mettons à votre disposition, les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'identification de notre collectivité ; ▪ les adresses physiques, adresses électroniques et numéros de téléphone ; ▪ les horaires d'ouverture et de réalisation des démarches ; ▪ les documents indispensables au traitement des principaux types de dossiers ; ▪ les conditions et/ou les critères d'attribution ; ▪ les modalités de prise de rendez-vous ; ▪ Les calendriers de fréquentation indiquant les périodes pleines et périodes creuses, ainsi que les pics saisonniers. <p> <u>Canal physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les horaires d'ouverture sont clairement visibles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ dès l'entrée du bâtiment, que celui-ci soit fermé ou non ; ▪ à l'entrée des services, en cas d'horaires différents. ○ Nous vous guidons dans nos locaux, efficacement, avec au moins l'un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une signalétique adaptée et mise à jour ; ▪ des agents qui viennent à votre rencontre et vous accompagnent au service demandé si nécessaire ; ▪ des plans adaptés et mis à jour ; ▪ tout autre moyen analysé comme utile et adapté. <p>  <u>Canal courrier et canal courriel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si votre demande relève d'un autre service, nous nous vous indiquons, sous 5 jours ouvrés pour un courriel, 15 jours ouvrés pour un courrier, dans 100% des cas, les coordonnées du service vers lequel nous avons renvoyé votre demande. ○ En cas de demande pour laquelle la loi n'autorise pas une saisine par courriel, nous vous en informons et vous invitons à renouveler votre demande par courrier. 	<p>Examen des supports d'information</p> <p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations</p> <p>Examen des modalités de mise à jour</p> <p>Examen des modalités d'accueil et de réponse</p> <p>Entretien avec les agents</p> <p>Observation sur site</p> <p>Enquêtes mystère</p>

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous communiquons les périodes de pics d'appels. ○ Les informations sont communiquées : <ul style="list-style-type: none"> ▪ directement par l'agent ou par un serveur vocal interactif, pendant les horaires d'ouverture ; ▪ par message, hors des horaires d'ouverture. La bande-annonce peut également être complétée par des informations sur l'actualité de la collectivité. ○ En dehors des horaires d'ouverture du standard, une bande-annonce précise les jours et horaires d'ouverture des services de la collectivité ainsi qu'un numéro d'urgence. La bande-annonce peut être complétée par des informations sur l'actualité de la collectivité et l'adresse de son site Internet. <p>OPTIONNEL</p> <p> <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si votre demande ne relève pas de notre collectivité, nous vous indiquons, dans les délais pertinents que nous fixons et vous communiquons, les coordonnées de l'organisme susceptible de traiter votre demande. ➤ Nous vous communiquons les plans d'accès des autres organismes estimés utiles. ➤ Nous vous communiquons l'organisation générale de la collectivité et centres administratifs (ex. organigramme, missions...). ➤ Nous vous informons des spécificités relatives aux différents services (exemples : capacité, modalités d'accès, organisation des lieux d'accueil...). <p> <u>Réseaux sociaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les informations communiquées sont actualisées au fil de l'eau. ➤ Les modalités de traitement des contacts des usagers sont précisées. 	

Engagement n°2 : Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus.

Multicanal

- Nous vous décrivons les prestations et événements proposés, en précisant notamment :
 - pour les prestations,
 - les possibilités de réalisation par différents canaux de contact (en ligne notamment) ;
 - si cette prestation est en libreaccès ou sur rendez-vous ;
 - les délais de réalisation et les périodes pendant lesquelles ils sont susceptibles d'être allongés ;
 - les coordonnées utiles pour réaliser la prestation ;
 - pour les événements,
 - les informations utiles (date, lieu...).
- Tout changement prévisible des conditions d'accueil est porté à la connaissance du public au moins 3 jours ouvrés avant son entrée en vigueur sur les canaux de contact pertinents. Cela couvre, par exemple : les déménagements, les fermetures exceptionnelles, les changements de délais...
- Tout changement non prévisible des conditions d'accueil fait l'objet d'une information sur l'ensemble des canaux de contact pertinents, selon des modalités définies.

Canal physique : point accueil informatif

- Le point accueil, permettant d'orienter les usagers, présente la documentation consultable par les usagers, au minimum :
 - le journal d'information de la collectivité, lorsqu'il existe ;
 - information générale sur les services de la collectivité concernés par les engagements de service ;
 - fiches de suggestions/réclamations ;
 - date de la prochaine réunion publique programmée et organisée par la collectivité (exemples : conseil municipal, conseil communautaire).
- Cette documentation est actualisée et réapprovisionnée selon des modalités définies.
- Une information sur les modalités de gestion des observations/réclamations des usagers est visible au point d'accueil. Cette information précise au moins le support à utiliser et le service ou la personne à contacter.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

Engagement n°3 : Notre site Internet¹ est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne.



Canal Internet et/ou mobile

- Nous communiquons les informations décrites dans les engagements n°1 et 2.
- Nous vérifions régulièrement la fiabilité des informations transmises, selon des modalités définies à l'avance (point de vérification planifiés, bordereau de contrôle, contrôle par échantillon...).



Canal Internet

- Notre site Internet est accessible 24 heures sur 24, hors périodes de maintenance, lesquelles doivent être signalées à l'avance et affichées lors d'une tentative de connexion. Dans ce cas, le site affiche également un délai estimatif de maintenance avant disponibilité.
- Nous mettons à votre disposition un moyen de contact pour vous guider dans l'utilisation de ces services à distance (exemples : FAQ, tchat, téléphone...) et identifier vos difficultés et anomalies constatées afin de définir des solutions d'amélioration.
- En fonction du contexte et des besoins exprimés par une partie significative des usagers, nous pouvons offrir les services suivants :
 - prise de rendez-vous en ligne, démarches en ligne ou par courriel, compte citoyen, compte famille, compte France Connect, envoi de rappels SMS, coffre-fort électronique et toute autre solution permettant à l'utilisateur de ne pas se déplacer inutilement ;
 - réalisation de démarches en ligne, par courrier ou par courriel (pouvant inclure un dépôt de dossier), demandes ;
 - prise de rendez-vous en ligne, télé-services via des plateformes téléphoniques, téléchargement d'imprimés Cerfa ;
 - la présentation des principales fiches relatives à une démarche administrative dématérialisée issue du site www.service-public.fr via un co-marquage des données.

OPTIONNEL



Canal Internet

- L'état de la file d'attente en temps réel vous est communiqué en permanence.



Réseaux sociaux

- Les pages de la collectivité sur des réseaux sociaux contiennent les informations des engagements n°1 et 2.
- Tous les événements de la collectivité sont annoncés sur ses pages de réseaux sociaux.



Accès mobile

- Notre site Internet est disponible en version mobile, tenant compte des contraintes de « responsive design ».
- Nous mettons à votre disposition une application mobile reprenant les fonctionnalités principales du site Internet.

Vérification des informations, formulaires et fonctionnalités disponibles

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers (dont indicateur sur la facilité d'accès aux informations)

Examen des modalités de gestion et de mise à jour du site Internet

Enquêtes mystère

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

¹ Engagement applicable de manière identique aux bornes interactives mises à la disposition des usagers.

IV.1.2. Accueillir avec attention

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°4 : Nous vous accueillons avec courtoisie et attention.	
<p> <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous nous engageons à faire de l'accueil l'affaire de tous. Pour cela, une sensibilisation est réalisée auprès de l'intégralité des agents de la collectivité à partir d'un support reprenant nos attendus en la matière (exemples : guide, charte, référentiel). ○ Les agents sont à la disposition des usagers pour les éclairer sur le remplissage des formulaires et à la recherche de pièces à fournir. <p> <u>Canal physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous accueillons par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse. ○ Notre personnel fait preuve de discrétion et respecte les souhaits de confidentialité des usagers. ○ Nos agents sont sensibilisés aux techniques de reformulation qui permettent à l'utilisateur d'être compris et correctement orienté. ○ Nous vous garantissons la permanence de notre accueil, pendant les horaires d'ouverture (soit par la présence du personnel d'accueil compétent ou toute autre solution technique). ○ Nos agents sont disponibles et ont le sens de l'écoute pour prendre en compte vos demandes. ○ Nos agents sont identifiables par une tenue ou un badge (précisant le nom² et/ou le service de l'agent), un chevalet ou toute autre solution pertinente. ○ Nos horaires d'ouverture des locaux sont adaptés aux besoins des usagers pour permettre au plus grand nombre de réaliser ses démarches dans les meilleures conditions possibles. Les horaires sont validés à partir d'une évaluation régulière de la satisfaction des usagers (exemples : enquête de satisfaction, analyse des insatisfactions, déploiement de focus groupe). ○ Tout usager peut être reçu et renseigné jusqu'à l'heure de fermeture du service telle que communiquée. 	<p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers (dont indicateur sur la disponibilité et le sens de l'écoute) Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers (dont indicateur sur la facilité d'accès aux informations)</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations</p> <p>Examen des modalités de mise à jour</p> <p>Examen des modalités d'accueil et de réponse</p> <p>Examen des modalités de cadrage téléphonique de la demande de l'utilisateur</p> <p>Examen des plannings de rendez-vous</p> <p>Examen des supports et relevés de formation des agents</p> <p>Entretien avec les agents</p> <p>Observation sur site</p> <p>Enquêtes mystère</p> <p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p>

² L'anonymat ou usage de pseudonyme peut permettre de répondre à cet engagement lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifie, dans le cadre de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>  <u>Canal courrier et canal courriel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ils sont rédigés en des termes courtois et polis. ○ Tous les courriers/courriels comportent au minimum les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une formule du type « Madame/Monsieur » ▪ formule de politesse en conclusion et une signature. ▪ le nom³ de l'interlocuteur en charge du suivi du dossier, et son service ; ▪ le nom et l'adresse de la collectivité ; ▪ la date et le lieu d'émission ; ▪ l'objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe). ○ La mise en page des courriers/courriels en facilite la lisibilité. <p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les horaires d'ouverture du standard téléphonique sont adaptés aux besoins des usagers, au regard des résultats du recueil de satisfaction et des statistiques d'appels. A la <u>prise de ligne initiale</u>, le personnel identifie la collectivité, son service et dit « bonjour ». Si le système téléphonique comporte un pré-décroché présentant la collectivité et le service, seul le « bonjour » est exigé. ○ En cas de surcharge du standard téléphonique, l'utilisateur est réorienté vers un autre canal maîtrisé en matière de délais de réponse. ○ La demande de l'utilisateur est décryptée par un questionnement précis et opportun. <p>OPTIONNEL</p> <p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A la <u>prise de ligne sur transfert</u>, l'agent précise sa fonction, son nom⁴ et/ou son service d'appartenance. ➤ Lorsque nous transférons votre appel, nous donnons les informations utiles à votre prochain interlocuteur, pour éviter de vous faire répéter. 	

³ L'anonymat ou usage de pseudonyme peut permettre de répondre à cet engagement lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifie, dans le cadre de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Engagement n°5 : Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance.



Canal physique

- Nos locaux sont propres et bien rangés. Le plan de nettoyage, adapté à la fréquentation et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Il fait l'objet d'un plan de suivi régulier.
- Une signalétique est mise en place pour permettre à l'utilisateur de se diriger efficacement.
- Les calendriers de fréquentation sont affichés à l'entrée des différents services concernés, indiquant les périodes creuses et pleines, ainsi que les pics saisonniers.
- Des sièges sont à disposition des usagers, à proximité raisonnable du point accueil, l'éclairage est suffisant et en bon état.
- Nous tenons compte des besoins de confidentialité des entretiens en mettant en place une ergonomie adaptée des espaces, de manière plus ou moins importante, en fonction de la configuration des lieux.
- Un lieu spécifique et adapté à la consultation des documents est mis à la disposition des usagers quand cela est nécessaire.
- Si cela s'avère nécessaire, nous mettons en place des dispositions pour limiter les attentes et/ou informer de ces attentes. Il peut s'agir :
 - d'une information précisant les délais d'attente dès l'entrée du service (panneau d'information...) ;
 - et/ou de la mise en place d'un renfort en personnel (personnel supplémentaire ou polyvalent) ;
 - et/ou de la mise en place d'un guichet unique traitant les demandes de premier niveau ;
 - et/ou système de gestion informatisée de la file d'attente.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités d'accueil
 Examen des modalités de nettoyage et de rangement
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère

OPTIONNEL



Multicanal

- En situation de crise, nous nous efforçons de maintenir un niveau de qualité de service permettant de traiter les priorités.



Canal physique

- Des services associés, en bon état de fonctionnement, sont mis à la disposition des usagers, en tenant compte de l'évaluation de leurs besoins (zones pour les enfants, local poussettes, mise à jour de cartes vitales, prises électriques de recharge, photocopieuse, distributeur de boissons, appareils pour réaliser des photos d'identité...). Nous vous en informons.
- Nous vous garantissons une signalisation routière efficace, à proximité de nos locaux, et les différents modes de transports qui vous conduisent jusqu'à nous (transports propres, stationnement...).

Engagement n°6 : Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

- La collectivité et les agents mettent tout en œuvre pour faciliter l'accès au service aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Pour cela, nos agents sont sensibilisés aux comportements à adopter face aux différentes situations de handicap.

Canal physique

- Nos locaux sont conçus et équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.
- Lorsque cela est possible, l'accueil d'une personne à mobilité réduite dans le service est privilégié.
- 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.

Site Internet

- Nous veillons à l'accessibilité de notre site Internet et des documents qu'il contient, pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

OPTIONNELMulticanal

- Nos formulaires sont adaptés aux personnes malvoyantes ou non-voyantes.
- Notre documentation est conçue selon les règles du FALC (facile à lire et à comprendre), disponibles sur http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des formations et compétences des agents
 Examen des modalités d'accueil
 Examen des modalités de prise en charge des PMR
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

Engagement n°7 : Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données.

Canal physique

- Pour les prestations réalisées uniquement sur rendez-vous :
 - nous vous proposons des horaires adaptés à vos besoins des usagers, dans le cadre de nos horaires d'ouverture. La date et l'heure du rendez-vous sont définis en concertation avec vous ;
 - nous définissons un délai pertinent de prise de rendez-vous et nous le respectons dans 90% des cas. Ce délai peut varier selon les périodes de l'année. Ce délai est explicitement communiqué aux usagers. Ces délais ne peuvent aller au-delà de 45 jours ouvrés, dans le cadre du fonctionnement normal du service.
- L'heure de rendez-vous est respectée à plus de 90%. En cas de retard supérieur à 15 minutes de notre fait, l'utilisateur est informé du retard et nous lui offrons une solution pour lui éviter de revenir.
- Les horaires d'ouverture communiqués correspondent aux plages de réalisation des démarches de chaque service. Tout usager est reçu jusqu'à l'heure de fermeture du service communiquée.
- Nous vous permettons de prendre rendez-vous par différents canaux de contacts.
- Nous vous communiquons les possibilités de réalisation de la prestation dans d'autres communes ou autres organismes.

OPTIONNEL

Canal physique

- Sauf souhait particulier de l'utilisateur, la première date de rendez-vous doit se situer sous 20 jours ouvrés à 90% et sous 30 jours ouvrés à 100%.

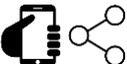
Canal téléphonique

- Nous vous offrons la possibilité de réaliser un point téléphonique détaillé sur votre dossier en cours de traitement.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Examen des indicateurs (respect du délai de prise de rendez-vous, respect des horaires de rendez-vous)
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

IV.1.3. Répondre efficacement

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°8 : Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé.	
<p><i>Le canal de réponse à une demande d'utilisateur peut être différent du canal de questionnement.</i></p> <p> <u>Canal physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour toute réponse à vos questions concernant vos démarches, nous apportons une réponse la plus complète en une seule visite. <p>  <u>Canal courrier et canal courriel</u></p> <p><i>Le délai de réponse est compté à partir de la date de réception par la collectivité.</i></p> <p><i>Cet engagement s'applique aux courriers et courriels hors démarches courantes traitées dans les modules métiers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si vous nous contactez par un canal non reconnu par la loi, nous vous informons des modalités de demandes. ○ Pour les démarches non réglementées, nous vous répondons de manière personnalisée et définissons nos délais de réponse pour chaque type de demande. Nous prenons également en compte le degré d'urgence ainsi que le niveau de réponse possible (1^{er} niveau et/ou réponse définitive). <p>Chacun des délais définis n'excède pas la limite de 15 jours ouvrés pour un courrier, 5 jours ouvrés pour un courriel, pour tous types de demande. Les délais définis vous sont communiqués sur notre site Internet a minima.</p> <p>Les délais de réponse peuvent être différents selon les critères suivants : type de message (courrier ou courriel), complexité de la demande, degré d'urgence, service de traitement.</p> <p>Les délais de réponse fixés sont respectés à 90%.</p> <p>Dans tous les cas, nous apportons une réponse définitive à 100% de vos courriers en moins de 30 jours ouvrés, et à 100% de vos courriels en moins de 15 jours ouvrés.</p> <p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si l'installation téléphonique permet des mesures chiffrées, les engagements suivants sont respectés : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le taux d'appels répondus est supérieur ou égal à 90% ; ▪ en cas de décroché automatique, le délai d'attente entre le décroché automatique et la mise en relation avec un agent ne doit pas dépasser 20 secondes ; ▪ en cas de décroché direct, 90% des appels doivent être décrochés en moins de 4 sonneries ; ▪ en cas de transfert à un service, la collectivité s'engage à minimiser le nombre d'interlocuteurs de l'utilisateur. ○ Si l'installation téléphonique ne permet pas de mesures chiffrées, la collectivité met en place des dispositions de mesure de la qualité de son accueil téléphonique (exemples : appels mystères, enquête de satisfaction spécifique, etc.) au moins une fois par an. 	<p>Modalités écrites relatives à l'accueil</p> <p>Relevé des décrochés téléphoniques</p> <p>Examen de la bande-annonce</p> <p>Examen des indicateurs (délais de réponse courriers, délai de réponse courriels, appels répondus, décroché en moins de 4 sonneries, mise en relation téléphonique...)</p> <p>Examen de la cartographie des processus qualité</p> <p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p> <p>Analyse du traitement des réclamations reçues</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations</p> <p>Examen des modalités de mise à jour</p> <p>Examen des modalités d'accueil et de réponse</p> <p>Entretien avec les agents</p> <p>Observation sur site</p> <p>Enquêtes mystère (incluant notamment la notion de nombre d'interlocuteurs minimum) Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p>

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
 <p><u>Accès mobile et réseaux sociaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si nous possédons une page sur un réseau social, nous nous efforçons de répondre à vos messages en moins de 72 heures. <p>OPTIONNEL</p> <p>★ <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tout service d'accueil est capable de communiquer à l'utilisateur l'état d'avancement de son dossier, dans son domaine de compétence, selon les canaux adaptés à la demande (téléphone, courriel, courrier, rendez-vous). <p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si l'utilisateur ne parvient pas à joindre l'interlocuteur recherché et s'il ne souhaite pas rappeler lui-même, une solution lui est proposée (exemples : prise d'un message, courriels, rappel par la collectivité, etc.). Nous nous engageons à reprendre contact avec vous dans les 48 heures. <p> <u>Accès mobile et réseaux sociaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous mettons à votre disposition une possibilité de contact par SMS pour une liste de questions simples et définies à l'avance. Nous répondons à toute sollicitation par ce biais en moins de 48 heures ouvrées. 	

IV.1.4. Ecouter pour progresser

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°9 : Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nous réalisons des évaluations de la satisfaction des usagers au moins une fois par an sur l'ensemble des activités couvertes par la certification, et mettons en place des actions d'amélioration en découlant. ○ Une procédure interne définit les modalités de réalisation et de gestion des évaluations, notamment la fréquence, la méthodologie, l'échantillonnage, l'exploitation des résultats. ○ Nous analysons les résultats de ces évaluations (en particulier, par l'identification des points faibles et des points forts), ce qui donne lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un item apparaît comme insatisfaisant à l'issue de l'analyse. ○ L'efficacité des actions d'amélioration est vérifiée à l'issue de leur mise en place. ○ Nous vous communiquons les résultats de l'évaluation de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre par le canal jugé pertinent. ○ Nous utilisons les réclamations pour compléter nos enquêtes de satisfaction. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités d'accueil et de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère Examen du plan d'amélioration mis en place
<p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous mettons en œuvre des évaluations de satisfaction internes sur l'Intranet et les exploitons en vue de vous satisfaire davantage. ➤ Nous nous engageons à mieux vous connaître via notre « analyse des publics », réalisée à intervalles réguliers. Cela peut être une cartographie (ou identification) des contacts, une analyse des publics, un observatoire des données sociales, données INSEE, etc. Cela devra contenir, a minima les CSP, la composition des familles et une définition des principales attentes relatives à l'offre de service. 	

Engagement n°10 : Nous traitons vos réclamations de manière systématique.

La réclamation est la manifestation d'une insatisfaction. Il s'agit d'un premier contact avec notre collectivité qui ne vous a pas donné satisfaction. Cette notion est à distinguer des doléances qui sont des demandes courantes d'intervention.

**Multicanal**

- Toute réclamation, qui concerne un engagement de service certifié, fait l'objet d'un enregistrement.
- Nous mettons à votre disposition des supports qui facilitent le recueil de vos réclamations. Sur ces supports, nous vous informons des modalités de réponse.
- Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :
 - un premier niveau de réponse immédiat et enregistré OU un accusé de réception qualifié en moins 10 jours ouvrés, dans 100% des cas ;
 - ET une réponse définitive sous 30 jours ouvrés dans 100% des cas.
- Toutes les réclamations font l'objet d'une analyse afin de :
 - déterminer les causes du dysfonctionnement
 - définir si des actions de progrès doivent être menées.
- Les actions de progrès identifiées font l'objet d'un suivi dans un plan d'amélioration. Une revue régulière de ce plan permet de définir si les actions de progrès menées ont été efficaces.
- Un bilan des réclamations et des actions de progrès correspondantes est réalisé à l'occasion du bilan annuel.
- Ce bilan est communiqué aux usagers, via les canaux pertinents.

**Réseaux Sociaux**

- Si la collectivité possède une page sur des réseaux sociaux, les commentaires et réclamations émis sur ces réseaux sont pris en compte et doivent faire l'objet d'une réponse ou d'échanges interactifs.

Examen des modalités de traitement des réclamations
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

IV.2. Module 2 : dispositions d'organisation

Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°11 : Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Une politique qualité, formalisée et signée par la direction, précise les orientations et les priorités de la collectivité à l'attention de ses usagers. Celle-ci est diffusée et connue de tous (agents et usagers concernés). ○ La mise en œuvre, le suivi et le pilotage de la démarche de certification de service sont du ressort de la direction de notre collectivité ○ La collectivité 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 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un organigramme fonctionnel ; ▪ de descriptions de fonctions des agents. ○ Par ailleurs, la collectivité 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 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 des usagers ; ▪ la préparation des bilans annuels. ○ La collectivité définit les instances de suivi de la démarche, ainsi que leur fréquence de mise en œuvre. Il peut s'agir de comité de suivi/technique/projet, de comité de pilotage ou de groupe de travail. <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si nous réalisons une analyse des publics, nous nous engageons à corréler notre politique qualité avec les résultats de cette analyse, dans une perspective d'amélioration. ➤ Nous faisons le lien entre le bilan des réclamations et notre offre de service. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen de l'organigramme Examen des fiches de fonction/mission Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Examen des éléments de suivi et de pilotage de la démarche gérés par le responsable de la démarche qualité Examen des modalités de mise à jour Observation sur site Enquêtes mystère Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers

Engagement n°12 : Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité.

- Tous nos agents, contribuant au respect des engagements de service, et/ou au respect des dispositions de suivi et de pilotage du référentiel, sont informés et formés, à leur prise de fonction (formation externe ou interne, par tutorat ou en binôme), sur la démarche de qualité de service et sur leur métier.
- Nous définissons, par écrit, les fonctions de chacun.
- La formation au sein des services de la collectivité, 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 ;
 Nous définissons, par écrit, les modalités de formation des nouveaux arrivants afin de nous assurer que les agents mis en contact avec le public soient aptes à répondre aux demandes des usagers.
 A l'accueil, nous identifions, clairement, les agents en formation et/ou en stage.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Examen des modalités de formation des agents et document en découlant
 Entretien avec les agents
 Enquêtes mystère

OPTIONNEL

- Nous évaluons régulièrement les compétences de nos agents, en lien avec le respect des critères du référentiel.
- Nous évaluons régulièrement l'efficacité des formations grâce à des évaluations de compétences.

Engagement n°13 : Nos savoir-faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos services.

- L'organisation documentaire vise à maîtriser l'information diffusée aux usagers et aux équipes.
- La collectivité met en place tout système pertinent pour garantir que sa documentation externe et interne, relative aux engagements, est maîtrisée. L'organisation retenue doit être définie par écrit. Les responsabilités doivent être définies en matière de gestion documentaire.
- L'organisation documentaire comporte :
 - les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel, d'une part ;
 - les enregistrements permettant de conserver la preuve de l'application des engagements, d'autre part.

Examen des documents de référence et enregistrements
 Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités de formation
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Entretien avec les agents

Engagement n°14 : Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification.

- Un plan de communication interne, relatif à la démarche de certification, est défini et diffusé en interne, ce afin que chacun ait conscience des enjeux liés à la démarche dans le travail quotidien. Les actions de communication/information auprès des agents interviennent au moins une fois dans l'année.
- La diffusion des informations en interne est tracée.

OPTIONNEL

- Nous mobilisons nos équipes par des contrôles sur le terrain.
 - Ces contrôles se déclinent sous forme d'observations terrain effectuées par un agent identifié. Il s'agit de constats à un instant donné.
 - Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les agents concernés.
 - La fréquence des contrôles est définie par la collectivité dans un tableau récapitulatif.
 - Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités à l'aide du plan d'amélioration.

Examen du plan de communication et sa diffusion

Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations

Examen des modalités de mise à jour

Examen des d'accueil et de réponse

Entretien avec les agents

IV.3. Module 3 : modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

Détail de la modalité	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°15 : Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ La collectivité organise et réalise au moins un audit interne par an et par service concerné par la démarche de certification. Ces audits internes permettent la vérification du respect : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 qualité 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Examen des modalités de mise à jour Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère
Engagement n°16 : Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous-traitants (internes ou externes).	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Le respect de certains engagements du présent référentiel peut impliquer la mise en place de contrats passés avec différents sous-traitants internes/externes. ○ Les dispositions de maîtrise des sous-traitants externes/internes sont définies dans une procédure. ○ Un bilan est fait chaque année sur le respect des contrats et sur d'éventuelles modifications pouvant y être apportées. ○ Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités à l'aide du plan d'amélioration. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des modalités de sous-traitance et des bilans Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Entretien avec les agents Examen du plan d'amélioration
Engagement n°17 : Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Afin de veiller au respect de certains engagements, des indicateurs sont définis, mis en place et suivis. ○ La collectivité crée et met à jour un tableau qui présente les objectifs associés à chaque indicateur et permettant leur suivi, dont les sujets suivants concernant le module 1 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ au sein de <u>l'engagement n°3</u>, délais de réponse aux courriers, délais de réponse aux courriels, appels répondus, décroché en moins de quatre sonneries, mise en relation téléphonique ; ▪ au sein de <u>l'engagement n°4</u>, respect du délai de prise de rendez-vous, respect des horaires des rendez-vous ; ▪ au sein de <u>l'engagement n°7</u>, disponibilité et sens de l'écoute ; ▪ au sein de <u>l'engagement n°8</u>, facilité d'accès aux informations. ○ La pertinence des objectifs et de leurs valeurs cibles est validée lors de l'audit externe. Le système d'indicateurs est cohérent avec les objectifs fixés dans la politique qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère Examen du plan d'amélioration

Détail de la modalité	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<ul style="list-style-type: none"> ○ Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités à l'aide du plan d'amélioration. Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et la limite fixée, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être alors opportun d'engager une action préventive ou d'amélioration. ○ Lorsque la valeur d'un indicateur dépasse la limite fixée, il est nécessaire d'engager une action corrective. ○ Les résultats des mesures des indicateurs de performance peuvent être communiqués aux usagers une fois par an. 	
Engagement n°18 : Nous réalisons des bilans annuels.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Un bilan est effectué au moins une fois par an sous la responsabilité du responsable qualité. Les responsables de la collectivité (élu + direction), le responsable qualité, participent aux bilans annuels. Ce bilan a pour objet : <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse ; <ul style="list-style-type: none"> - des indicateurs ; - des enquêtes de satisfaction ; - des audits internes ; - des réclamations ; - des besoins en formation ; ▪ De consolider le plan d'amélioration. ○ Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble des agents concernés et, si la collectivité le juge pertinent, auprès des usagers. 	<p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p> <p>Analyse du traitement des réclamations reçues</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations</p> <p>Examen du bilan</p>
Engagement n°19 : Nous élaborons et mettons en œuvre un plan d'amélioration.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors de contrôles, d'audits internes ou externes, de suivi des indicateurs de performance, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit dans une procédure ou un tableau de bord centralisé et précisent : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts ; ▪ Les modalités de traitement de l'écart (actions correctives) ; ▪ Les modalités de suivi et de mise à jour du plan d'amélioration. 	<p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p> <p>Analyse du traitement des réclamations reçues</p> <p>Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations</p> <p>Examen des modalités de mise à jour</p> <p>Examen des modalités d'accueil et de réponse</p> <p>Examen du plan d'amélioration</p>

IV.4. Module 4 : citoyenneté et démarches administratives

Les prestations éligibles à ce module sont notamment les suivantes :

- **Etat civil**, actes mariage, décès, PACS, mentions, rectification ;
- **citoyenneté**, CNI, passeport, recensement militaire, certificats, attestation d'accueil, inscription listes électorales, regroupement familial ;
- **urbanisme**, permis/autorisation de construire, démolir, cadastre, DT-DICT (déclaration de travaux), AOS (autorisation d'occupation des sols) ;
- **funéraires**, cimetières/AFU : actes, déclaration, certificats (demande de délivrance ou de renouvellement de concession, paiement de la taxe d'inhumation, demande d'autorisation (ouverture de concession, travaux...) (hors gestion des concessions et inhumations, organisation des obsèques) ;
- **espaces publics**, autorisation d'occupation du domaine public : enseignes/terrasses ; arrêtés de voirie, autorisation de déménagement/arrêtés de police municipale (stationnement)/débits de boisson, taxis, pêche, buvette.

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°20 : Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable.	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous informons des délais réglementaires maximaux, lorsqu'ils existent, pour la délivrance des actes. <i>Exemple d'actes d'urbanisme : délai d'instruction pour les dossiers de demande d'autorisation ; délai d'instruction pour les dossiers de demande de permis de construire.</i> <i>Note : 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 à ce moment-là.</i> ○ Nous vous informons des délais de restitution des actes quand ceux-ci sont inférieurs aux délais réglementaires. ○ Si nos statistiques de fréquentation le justifient, nous mettons en place un pré-accueil qui permet la remise de pièces, d'informations ou de vérification préalable d'un dossier. ○ Nous mettons à votre disposition des notices explicatives ou tout autre moyen d'information pertinent (exemples : 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 marches à suivre. ○ Nous favorisons la consultation de documents publics spécifiques au service, par affichage ou par diffusion d'information (exemples de documents : PLU et nuancier de couleur explicatif, cadastres, projets pédagogiques...). 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités d'accueil et de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère
OPTIONNEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous vous informons, sans délai, de l'attribution d'une place sur la liste d'attente si elle existe (en crèche, à une activité sportive ou de loisirs...). 	

Engagement n°21 : Nous vous adressons une réponse d'attente et de prise en compte de la demande et assurons un suivi du traitement de votre dossier dans le temps.

- Nous vous adressons systématiquement une réponse d'attente et de prise en compte, sauf pour le canal courrier pour des délais de quelques jours. Cette réponse comprend :
 - un engagement de délai que nous tenons à 90% ;
 - une information sur le mode de traitement adopté ;
 - une confirmation de la bonne complétude du dossier ou, à défaut, des précisions sur les éléments manquants.

OPTIONNEL

- Nous vous informons des grandes étapes de l'avancement de votre dossier par SMS, par voie électronique ou par téléphone, selon votre préférence.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Examen des modalités de mise à jour, d'accueil et de réponse
Entretien avec les agents
Observation sur site et enquêtes mystère

Engagement n°22 : Nos délais de délivrance d'actes sont respectés.

- Nous définissons, pour chaque type de demande et selon son urgence pour l'utilisateur, un délai de réponse que nous nous engageons à respecter à 90%. Ce délai vous est communiqué sur notre site Internet a minima. Les délais de réponse peuvent varier selon les critères suivants : de type courrier ou courriel (délai plus courts pour les courriels), complexité de la demande, service de traitement. Un délai global maximum est également défini pour prendre en compte les types de demande non prévus.

Par exemple :

- toute demande d'acte d'état civil adressée par courrier ou par courriel est traitée en moins de 5 jours ouvrés ;
- toute demande d'acte d'état civil faite au guichet est traitée immédiatement ;
- la collectivité s'engage sur le délai de délivrance des autorisations simples de voirie.

- Nous vous répondons alors de manière personnalisée.

OPTIONNEL

- Vous ne déposez qu'une seule fois votre demande avant son aboutissement.

Procédure de contrôle
Indicateur sur taux de rejet (objectif fixé en fonction de l'activité évaluée)
Taux de réponse dans les délais > 90%
Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Examen des modalités de mise à jour
Entretien avec les agents
Observation sur site

Engagement n°23 : Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables.

- Les actes rédigés sont systématiquement contrôlés et vérifiés afin d'éviter les erreurs ou les allers et retours inutiles des usagers.
- Lors du premier entretien avec un nouveau demandeur, une analyse de sa situation et de ses besoins est systématiquement réalisée. Ces éléments sont transmis à l'agent en charge du dossier.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Examen des modalités de contrôle
Entretien avec les agents et échantillonnage de dossiers
Observation sur site et enquêtes mystère

IV.5. Module 5 : prestations de services culturels, sportifs et touristiques

Les prestations éligibles à ce module sont notamment les suivantes : activités sportives, réservation sur événements, offre culturelle des établissements culturels, offre touristique par établissement, cartes d'abonnement, pass gestion des subventions, etc.

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°24 : Nous vous fournissons des informations multicanales à jour.		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous communiquons, selon les services et établissements concernés, les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'offre de service complète ; ▪ les tarifs ; ▪ les modalités de réservation ; ▪ les critères de subventionnement ; ▪ les coordonnées et caractéristiques des équipements ; ▪ le territoire concerné. <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous communiquons en langue étrangère, adaptée à nos publics. ➤ Nous agissons sur les informations délivrées par les autres sites Internet (tourisme, partenaires...). ➤ Nous adaptons notre communication envers des publics en difficulté avec l'écrit (handicap, difficulté de langue...). 		<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités d'accueil et de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère
Engagement n°25 : Nos veillons à la commodité de l'accès à nos services.		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nous simplifions votre accès à nos équipements selon vos besoins, et selon votre profil (exemples : particulier, association...). ○ Nous mettons en place des solutions adaptées pour accueillir toutes les populations (exemples : PMR, difficultés de langue...), dans la mesure des contraintes de nos locaux et/ou établissements <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous collaborons avec nos partenaires territoriaux pour compléter notre offre de service (mutualisation d'équipements...). Si tel est le cas, nous vous en informons via nos outils de communication. ➤ Nous mettons à votre disposition au moins trois modes de paiement différents. ➤ Le contenu de nos factures détaille précisément le contenu des montants facturés. ➤ Vous ne déposez qu'une seule fois votre demande avant son aboutissement. ➤ Nous nous engageons à vous offrir la possibilité de déposer, en une fois et/ou au même endroit, toutes vos demandes relatives au même domaine d'activité. 		<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de traitement et d'accès Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère Echantillonnage de dossiers

Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°26 : Nous vous fournissons une offre de services variée en adéquation avec vos attentes.		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nous réalisons, à intervalles réguliers, une analyse de nos publics et de vos attentes sur la base des informations que nous estimons pertinentes (exemples : pour le tourisme, pays de provenance, mode de transport, composition des familles, etc. ; pour le sport, types de partenaires, modes de financement, importance des clubs ; pour la culture, CSP (catégorie socio-professionnelle), lieu d'habitation, taux d'utilisation par prestation ; ...). Nous utilisons ces éléments pour faire évoluer notre offre de service. Cette analyse peut, par exemple, être réalisée sur la base de : panels usagers, enquête de satisfaction, synthèses des conseils consultatifs, commentaires déposés sur le site Internet... <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notre offre de service peut être développée à destination d'un ou de plusieurs publics identifiés comme « cible ». Une analyse est conduite pour en définir les caractéristiques, les attentes, les contraintes spécifiques. Cette analyse donne lieu à un plan d'action suivi régulièrement et d'une évaluation réalisée à intervalles réguliers. 		<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités d'analyse des attentes Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère

Engagement n°27 : Nous favorisons une gestion de vos prestations en ligne.

- Nous engageons une procédure de développement des prestations en ligne et définissons un planning de mise en œuvre.

Examen des modalités de développement de prestations en ligne
Analyse du traitement des réclamations reçues
Enquêtes mystère

OPTIONNEL

- Vous pouvez réaliser vos prestations en ligne (exemples : inscription, renouvellement, paiement...), sauf pour celles où le déplacement de l'utilisateur sur site est nécessaire.
- Les prestations disponibles en ligne donnent lieu à une promotion auprès des usagers (exemples : modes de communication écrits, formation, campagne de promotion...).
- Nous nous engageons sur des délais de traitement des prestations non immédiates gérées en ligne, et tenons ces délais à 90%.

Engagement n°28 : Nos agents sont spécifiquement compétents.

- Les agents en charge de la réalisation de nos prestations sont spécifiquement compétents pour leurs missions.
 - Cela peut se traduire par (1) le suivi d'une formation approfondie ou une expérience particulière et le succès à un examen de connaissances ad hoc, (2) ou par la possession d'un diplôme spécifique, si ce dernier existe.
 - Pour les prestations touristiques, cette formation contient un volet dédié à la connaissance du territoire et ses points d'intérêt.

Examen des modalités de formation des agents
Entretien avec les agents

IV.6. Module 6 : prestations famille

Les prestations éligibles à ce module sont notamment les suivantes : cartes d’abonnement, pass, gestion des subventions, etc.

- **enfance/éducation**, scolaire, périscolaire... (paiement, restauration, cantine, étude, garderie, centre de loisirs...)
- **petite enfance**, crèche, halte-garderie, relai d’assistance maternelle...
- **jeunesse**, aide aux voyages, activités...
- **autres**, soutien à la parentalité, séniors (plan canicule...)

La partie « inscription » des thématiques de ce module est gérée par le Module 4 – Prestations administratives.

N°	Engagements de service	Détail de l’engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°29 : Nous communiquons de manière complète auprès des familles.			
	<p>★ <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous communiquons, selon les services et établissements concernés, les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l’offre de service complète (équipements, projet éducatif, programmes d’activité...) et ses modalités d’accès (pièces à fournir, critères d’attribution, règlement intérieur...); ▪ les tarifs ; ▪ les critères d’attributions ; ▪ les modalités de gestion de notre liste d’attente ; ▪ les dates des commissions ; ▪ les coordonnées et caractéristiques des équipements ; ▪ les qualifications de nos personnels en contact avec les enfants. <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nous nous engageons à mesurer la clarté de nos informations et de nos formulaires par des outils d’écoute client (panel usager, enquête...), à intervalles réguliers. Cette analyse donne lieu à un plan d’action suivi. 		<p>Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers</p> <p>Analyse du traitement des réclamations reçues</p> <p>Examen des modalités d’information des familles</p> <p>Examen de l’offre de la collectivité destinée aux familles</p> <p>Examen des modalités de mise à jour</p> <p>Observation sur site</p> <p>Enquêtes mystère</p>

Engagement n°30 : Nous maîtrisons nos délais de réponse.



Multicanal

- Les prestations pour lesquelles nous nous engageons sur un délai de réponse (cf. engagement n° 8) sont les suivantes :
 - inscription scolaire ou périscolaire ;
 - inscription en cours d'année ;
 - dérogation scolaire ;
 - demande de place en crèche ;
 - pré-inscription en centres de loisirs.
- S'il existe une commission d'attribution, nous définissons un délai de réponse pour vous informer de votre mise en liste d'attente, attribution de la place ou refus. Nous respectons ce délai à 90%.
- Nous motivons nos refus.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Examen des modalités de réponse
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère

Engagement n°31 : Nos veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services.



Multicanal

- Nous nous engageons à vous offrir la possibilité de déposer, en une fois et/ou au même endroit, toutes vos demandes relatives au même domaine d'activité (exemples : inscription d'enfant, demandes pour la famille...).

OPTIONNEL

- Nous collaborons avec nos partenaires territoriaux pour compléter notre offre de service (mutualisation d'équipements...). Si tel est le cas, nous vous en informons.
- Nous mettons à votre disposition au moins trois modes de paiement différents.
- Le contenu de nos factures détaille précisément le contenu des montants facturés.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Echantillonnage de dossiers

Engagement n°32 : Nous optimisons la gestion de vos dossiers.



Multicanal

- Nous nous engageons à tenir à jour, de façon fiable, votre dossier « famille » avec : vos coordonnées, votre situation maritale, la composition de votre famille, les établissements fréquentés, les prestations utilisées et/ou facturées. Nous contrôlons ces informations avec vous une fois par an.
- Nous nous engageons à vous offrir la possibilité de déposer, en une fois et/ou au même endroit, toutes vos demandes relatives au même domaine d'activité (exemples : inscription d'enfant, demandes pour la famille...).

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités de gestion des dossiers

OPTIONNEL

- Nous nous engageons sur un taux de fiabilité de la facturation et nous le respectons à 90%.
- Nous vous offrons la possibilité de suivre et gérer votre « Dossier famille » par voie dématérialisée (exemples : réservation, suivi de la consommation réelle, facturation, paiement...).
- Nous vous communiquons nos délais de réponse pour l'attribution de places (crèche, école..) et les respectons à 90%.

Entretien avec les agents
Observation sur site
Enquêtes mystère

Engagement n°33 : Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique.Multicanal

- Nous réalisons, à intervalles réguliers, une analyse de nos publics sur la base des informations que nous estimons pertinentes (exemples : CSP, composition des familles, leurs principales attentes...).
- Nous prenons en compte vos attentes dans le cadre de l'évolution de notre offre de service via un outil d'écoute adapté (exemples : panel usagers, enquête de satisfaction, synthèse des conseils consultatifs, commentaires reçus sur le site Internet...)
- Ces éléments viennent nourrir le projet pédagogique et/ou inversement.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
Examen des modalités de mise à jour
Examen des modalités d'accueil et de réponse
Entretien avec les agents
Observation sur site
Enquêtes mystère

Engagement n°34 : Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école.Multicanal

- Nous analysons régulièrement vos demandes faites en conseils d'école et nous engageons à y apporter une réponse dans un délai annoncé. Ce délai est respecté dans 90% des cas.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Examen des modalités de réponse
Entretien avec les agents
Observation sur site
Enquêtes mystère
Echantillonnage de dossiers

IV.7. Module 7 : prestations sociales

Les prestations éligibles à ce module sont notamment les suivantes : CCAS, RSA-PCH (intercommunalités), etc.

Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°35 : Nous nous engageons à répondre efficacement à vos demandes dans les délais fixés.	
<p>★ <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour les demandes étudiées par une commission, le demandeur est informé des éléments suivants : date de la prochaine commission, critères d'attribution, modalités de réponse, modalités de contestation applicables. ○ Nous nous engageons à prendre en compte vos demandes en guichet ou par téléphone de manière efficace, par un moyen approprié (exemples : enregistrement, diffusion d'une information adaptée, proposition de rendez-vous ou toute autre solution pertinente). ○ En cas de non-respect de nos engagements, nous en informons le demandeur et lui proposons une solution adaptée. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère
Engagement n°36 : Nous nous engageons à vous informer sur nos prestations de façon exhaustive.	
<p>★ <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous vous communiquons, selon les services et établissements concernés, les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pièces à fournir ; ▪ conditions d'attribution ou d'accession au service ; ▪ modalités de réponse. ○ Nous vous communiquons une liste de partenaires qui réalisent les mêmes prestations que nos services. <p>OPTIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous nous engageons à adapter nos supports de communication aux caractéristiques de nos demandeurs et à en mesurer l'efficacité (exemples : enquête, focus groupe...). ○ Nous nous engageons à faciliter vos démarches en mettant à disposition une solution respectueuse du secret professionnel pour : <ul style="list-style-type: none"> • conserver les éléments de son dossier ; • conserver les éléments de sa situation ; • communiquer ces éléments aux acteurs sociaux pertinents. 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités d'accueil et de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère

IV.8. Module 8 : interventions

Les prestations éligibles à ce module sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- **mobilier urbain** : demande d’abri bus, abri bus dégradé, demandes de dispositif anti stationnement sauvage, demande de pose/enlèvement de lampadaire/panneau publicitaire, signalétique, borne à sachets pour déjection canine, cendriers, banc, corbeille...
- **éclairage public** : matériel dégradé, lampe cassée, manque d’éclairage dans une rue, propreté, maintenance des bâtiments...
- **voirie** : chaussée, accotement, feux de signalisation, plaques de réseaux bruyantes, aménagement de voirie (ralentisseur...), dégradation voirie...
- **espaces verts** : demande d’égagage, de tonte, de soufflage de feuilles mortes, débroussaillage, enlèvement de nid de frelons asiatiques... (sur la voie publique ou dans parc/jardin public)
- **police municipale** : tranquillité publique, sécurité, risques, fourrière, nuisances sonores, stationnement gênant...
- **propreté/Nettoisement** : anomalie de collecte, enlèvement de graffitis, caniveaux, chaussées, trottoirs, déjections canines, tags, graffitis...
- **déchets** : enlèvement de dépôts sauvages, d'encombrants, ramassage de déchets verts, animaux morts...
- **hygiène/Santé** : enquête sanitaire, salubrité publique, nuisible...
- **autres** : compteurs d’eau...

Détail de l’engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Engagement n°37 : Nous vous communiquons régulièrement un numéro d’urgence joignable 24h/24.	
<p> <u>Multicanal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o Vous pouvez joindre un correspondant aux heures de service par un moyen adapté (exemples : mise en place d’un système de permanence téléphonique). o Un interlocuteur est joignable 24 heures sur 24 pour prendre en compte les urgences. Nous mettons pour cela en place un système d’astreinte organisé. o Nous vous proposons des outils de prévention adaptés à différents cas d’urgence identifiés (exemples : alerte canicule, inondations, personnes en errance, infos travaux, réseaux de défibrillateurs...). <p> <u>Canal téléphonique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o Les numéros de téléphone d’urgence (technique, élus...) vous sont régulièrement communiqués, par différents moyens (exemples : bandes-annonces téléphoniques, revue municipale, point accueil et information, centre administratif, l’annuaire, site Internet...). o Ils sont également communiqués aux services d’urgence (préfecture, pompiers, police, gendarmerie, SAMU, bailleurs, éducation nationale...). 	<ul style="list-style-type: none"> Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers Analyse du traitement des réclamations reçues Vérification de l’existence de l’affichage et de la diffusion de ces informations Examen des modalités de mise à jour Examen des modalités d’accueil et de réponse Entretien avec les agents Observation sur site Enquêtes mystère Examen du planning des permanences

Engagement n°38 : En cas d'urgence, notre réactivité est rapide et adaptée.



Multicanal

- Les interventions identifiées comme urgentes sont traitées selon deux situations, en respectant les délais suivants à 90% :
 - les mesures de sécurité immédiate sont prises en moins d'une heure ;
 - les mesures complémentaires ne pouvant être traitées en intervention immédiate sont prises en charge sous 48 heures.
- Les demandes d'intervention courantes doivent pouvoir remonter par tout canal (exemples : téléphone, courriel, formulaire, conseil ou instance participative, rencontres avec des élus...).
- Nous vous proposons au moins un outil facilitant la demande d'intervention sur le domaine public (exemples : numéro de téléphone d'urgence, adresse électronique, application de signalement, formulaire, affiches, alertes automatiques, services en ligne...).
- Nous mettons en place des outils de prévention des risques majeurs et sociaux (exemples : alerte météorologique, information de travaux, personnes en errance...) via différents supports.
- Toute intervention donne lieu à un rapport d'intervention.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Examen des rapports d'intervention
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités d'accueil et de réponse
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Echantillonnage de dossiers

Engagement n°39 : Nous surveillons régulièrement l'état du domaine public.



Multicanal

- Nous contrôlons au moins une fois par mois l'état du domaine public, par des moyens adaptés (exemples : évaluations volumétriques, cartographiques, contrôles planifiés ou inopinés avec plan de contrôle ou prévention, visites ou rondes de surveillance...).
- Ces contrôles donnent lieu à une réactivité adaptée et à un enregistrement.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Examen des modalités de mise à jour
 Examen des modalités de réponse
 Examen du plan de contrôle
 Examen des enregistrements internes
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère

Engagement n°40 : Nous apportons une réponse adaptée à toutes vos demandes d'intervention.



Multicanal

- Nos délais d'intervention sont annoncés au demandeur.
- Nous définissons les critères d'urgence pour nos interventions et vous les communiquons.
- Les délais pour une intervention identifiée comme urgente sont respectés à 100%.
- Les délais pour les autres interventions sont respectés à 90%.
- Nous définissons et mettons en œuvre des modalités de réponse adaptée en fonction des typologies de demande.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités d'intervention
 Entretien avec les agents
 Observation sur site
 Enquêtes mystère
 Echantillonnage des dossiers
 Indicateur de délai d'intervention

Engagement n°41 : Nous prenons en compte des mesures de sécurité particulières.



Multicanal

- Nous identifions les risques sur le domaine public et mettons en place des solutions adaptées.
 Exemples :
 - Mise à disposition effective de personnel pour assurer la sécurité à la sortie des écoles ;
 - Sécurisation des sites dangereux (barrières, panneaux, ralentisseurs, lieux d'intervention...) ;
 - Sécurisation des manifestations sur la voie publique.
- Nos auditeurs internes prennent contact avec un petit échantillon de demandeurs pour savoir s'ils sont satisfaits de l'intervention.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
 Analyse du traitement des réclamations reçues
 Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
 Examen des modalités d'analyse de risques
 Entretien avec les agents
 Enquêtes mystère
 Echantillonnage de dossiers

Engagement n°42 : Nous demandes d'intervention sont dématérialisées.**OPTIONNEL**Multicanal

- Nous adressons des alertes automatiques aux usagers par courriel ou SMS pour leur permettre de suivre en temps réel l'avancement de leur demande d'intervention.

Canal Internet et/ou mobile

- Nous vous offrons la possibilité de procéder à des signalements via une application smartphone ou notre site Internet permet aux usagers de procéder à des signalements.

Canal téléphonique

- Un message sur répondeur vocal permet de vous communiquer le numéro d'urgence en dehors de nos horaires d'ouverture.

Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
Examen des différents systèmes mis en place
Examen des modalités d'accueil et de réponse
Entretien avec les agents
Observation sur site
Enquêtes mystère

Engagement n°43 : En cas de relance de l'utilisateur, nous sommes en capacité de répondre sur l'avancement de la demande.Multicanal

- Quelle que soit l'origine de la demande (guichet, réunion de quartier, rencontre avec les élus...), nous la prenons en compte et la suivons afin de pouvoir vous informer de l'avancement du dossier.

Examen des résultats du recueil de satisfaction des usagers
Analyse du traitement des réclamations reçues
Vérification de l'existence de l'affichage et de la diffusion de ces informations
Examen des modalités de mise à jour
Examen des modalités de réponse
Entretien avec les agents
Enquêtes mystère
Echantillonnage de dossiers

V. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens des articles concernés du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes (références aux articles en partie III. Contexte réglementaire).

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque la collectivité fait référence à la certification de service, il peut distinguer 3 types de supports :

1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de la collectivité est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- le logo « Engagement de Service » et le nom de l'organisme certificateur ;
- le code du référentiel : REF111 ;
- le nom court du référentiel : Qualivilles ;
- l'activité sur laquelle porte la certification de service ;
- la liste des modules d'engagements de service certifiés en annexe.

2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site Internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- le logo « Engagement de Service » comportant ;
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification, www.afnor.org ;
 - le code du référentiel, REF111 ;
 - le nom court du référentiel, Qualivilles ;
 - le nom de l'organisme certificateur, AFNOR Certification ;
- l'activité sur laquelle porte la certification de service ;
- la liste des engagements de service certifiés.

3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur la collectivité

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur la collectivité, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales de la collectivité, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo « Engagement de Service » comportant ;
 - l'adresse du site Internet d'AFNOR Certification, www.afnor.org ;
 - le code du référentiel, REF111 ;
 - le nom court du référentiel ;
 - le nom de l'organisme certificateur ;
- Lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer ;
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service ;
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, la collectivité ne doit faire usage du logo « Engagement de Service » que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque « Engagement de Service ».

Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de la collectivité et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

Il est **recommandé** à la collectivité de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque « Engagement de Service » pour validation.

Dans les cas de la publicité radio, Télévision, la collectivité **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board...) où il est fait état de la marque « Engagement de Service ».

Toute suspension ou tout retrait du certificat « Engagement de Service » entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

VI. Dossier de candidature

<i>Descriptif</i>	<i>Personne en charge</i>
<p>Toute collectivité candidate à la certification de service transmet son numéro de SIRET et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.</p> <p>Le dossier de candidature comporte a minima un engagement de la collectivité à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, formalisé par la signature d'une proposition commerciale.</p> <p>En fonction des spécificités du secteur d'activité et/ou de l'organisation de la collectivité, l'envoi d'un dossier de candidature peut être exigé en amont de la réalisation de l'audit de certification. Le modèle du dossier de candidature est défini en annexe du présent référentiel le cas échéant. Il peut comporter, par exemple, les prérequis éventuels, la liste des sites concernés dans le cas d'un multisite, une fiche de renseignements généraux si nécessaire...</p>	Gestionnaire AFNOR Certification

VII. Modalités d'attribution et de maintien du certificat Engagement de service

Descriptif	Personne en charge
<p>VII.1. Etude de la candidature</p> <p>Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de la collectivité est effectuée sur la base de la proposition commerciale et de son dossier de candidature le cas échéant.</p>	<p>Gestionnaire AFNOR Certification</p>
<p>VII.2. Audit initial de certification</p> <p>L'audit est réalisé par un auditeur ou des auditeurs qualifié(s) par AFNOR Certification, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit « Engagement de Service ».</p> <p>La durée d'audit est liée à la taille de la collectivité et aux sites et services concernés.</p> <p>L'audit initial porte sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect des engagements de service ; - mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements ; - examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients (si prévu par la collectivité dès l'audit initial). <p>Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la troisième colonne des tableaux de la partie IV du présent référentiel.</p> <p>S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.</p>	
<p>La procédure de certification multisite s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des sites sous la même entité juridique.</p> <p>Dans ce cas, la règle minimale d'échantillonnage est la suivante :</p> <p style="padding-left: 40px;">Nombre de sites audités (n) = \sqrt{x} (x étant le nombre total de sites entrant dans le calcul)</p> <p>Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.</p> <p>Pour les audits multisites, la constitution de l'échantillon s'organise de la manière suivante : 25% de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.</p>	<p>Auditeurs formés et qualifiés par AFNOR Certification</p>
<p>Pour le reste, la sélection des sites est guidée par les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats des contrôles internes ; - l'analyse des réclamations clients ; - les variantes d'activité et de taille ; - la dispersion géographique. <p>Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des sites si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.</p>	

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté + 1.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à la collectivité, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de la collectivité.

VII.3. Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Évaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Évaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 4 ans.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification/

Groupe
d'évaluation et
de décision**

VII.4. Maintien de la certification

En complément de l'audit initial de l'année n, détaillé au VII.3, AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, les contrôles suivants :

- en année n+1 ;
 - dépôt de données actualisées en ligne par la collectivité (portant a minima sur résultats d'audits internes, suivi mensuel des indicateurs, résultats du recueil de satisfaction des usagers, bilan annuel, plan d'action d'amélioration) ;
 - enquêtes mystères (en priorité via courriers, courriels, appels téléphoniques, site Internet) réalisées par AFNOR Certification, portant sur des engagements de service du présent référentiel ;
 - possibilité de déclenchement d'un audit sur site, en fonction des écarts constatés lors des enquêtes mystères ou de l'audit initial ;
- en année n+2, audit de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial ;
- en année n+3, selon le même schéma qu'en année n+1.

La collectivité doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service ;
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements ;
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque « Engagement de Service » ;
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants ;
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification/

Auditeurs
formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification**

La **procédure de certification multisite** s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des sites sous la même entité juridique.

Dans ce cas, la règle minimale d'échantillonnage est la suivante :

Nombre de sites audités (n) = $0,6 \cdot \sqrt{x}$ (x étant le nombre total de sites entrant dans le calcul)

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

VII.5. Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit de certification initial.

La collectivité doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service ;
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements ;
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque « Engagement de Service » ;
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants ;
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter : soit x le nombre de sites secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (y) peut être calculé de la façon suivante, s'il n'y a pas eu de problème majeur au cours de l'audit précédent : $y = 0,8\sqrt{x}$.

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 4.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

**Auditeurs
formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification**

**AFNOR
Certification**

IX. Glossaire

IX.1. Définitions spécifiques

FAQ :

Foire aux questions (frequently asked questions), regroupement des questions les plus fréquemment posées, accompagnées de leurs réponses

PMR :

Personne à mobilité réduite

Réclamation :

Manifestation de l'insatisfaction de l'utilisateur après un premier contact avec la collectivité, quel que soit le canal.

SVI :

Serveur vocal interactif

Tchat :

Messagerie instantanée permettant le dialogue en ligne

IX.2. Définitions relatives à la certification de service

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005).

Action corrective :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Action préventive :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable identifiée comme potentielle.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Retrait :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par la collectivité.

Site :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle « qualité » du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Suspension :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par la collectivité.

X. Annexe 1 : Dossier de candidature

Ce dossier de candidature est à retourner à votre chargé de clientèle. Un dossier doit être renvoyé pour chaque entité juridique distincte. Devront également être fournis les résultats des contrôles internes et l'analyse des réclamations des usagers.

X.1. Identité du demandeur

Organisme :
Coordonnées : <ul style="list-style-type: none">- Adresse :- Téléphone :- Télécopie :- Adresse électronique :
Le responsable de l'organisme <ul style="list-style-type: none">- Nom :- Coordonnées :
Le responsable de la démarche qualité <ul style="list-style-type: none">- Nom :- Coordonnées :
Contact principal : <input type="checkbox"/> Responsable de l'organisme <input type="checkbox"/> Responsable de la démarche qualité
Listes des sites « secondaires » et leur activité (préciser ceux qui réalisent le service), avec noms et contacts associés :

Nom :

Date :

Visa :

X.2. Modèle de lettre d'engagement (à établir sur papier à à-tête de l'organisme)

[Commune], le JJ/MM/AAAA

AFNOR Certification
Certification de service
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis

A l'attention de (Prénom, Nom de l'interlocuteur)

[Madame, Monsieur,]

Nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir procéder à l'instruction de notre demande de certification de service selon le référentiel Engagement de Service – Qualivilles – REF-111, version du 12/04/2017.

Nous avons pris connaissance du référentiel et nous engageons à respecter les exigences qu'il contient.

Nous nous engageons à :

- être en mesure d'apporter la preuve du respect des engagements sur une période d'au minimum 3 mois à la date de l'audit initial, à l'exception des engagements dont la fréquence est supérieure à 3 mois, le cas échéant ;
- avoir défini et planifié la mise en place des engagements dont la fréquence de réalisation est supérieure à 3 mois et être en mesure d'en apporter la preuve lors de l'audit de certification ;
- avoir réalisé un audit interne portant sur le périmètre et les engagements de services auquel notre organisme est candidat, et mis en place les actions correctives nécessaires ;
- appliquer après l'obtention du certificat Engagement de Service, les règles de communication Engagement de Service telles que définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque ;
- à informer AFNOR Certification de tout changement significatif dans l'organisation de notre établissement en particulier toute modification liée aux informations communiquées initialement dans la fiche contact.

Nous joignons à la présente demande, notre fiche contact dûment complétée.

Nous vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature du représentant de l'organisme
(Nom et fonction)