

# RAPPORT D'AUDIT

## Mairie du Petit-Quevilly

Référentiel :

REF Qualivilles

Date de début d'audit : 01/01/23

Référence : Audit de suivi documentaire

### VOTRE RESPONSABLE D'AUDIT

MOUGEOT-DAMIDOT Philippe

Téléphone : 06 73 68 56 89

E-mail: [mougeot-damidot.philippe@neuf.fr](mailto:mougeot-damidot.philippe@neuf.fr)

### VOTRE CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

David CAIGNARD

Tél : 01 41 62 62 10

E-mail: [david.caignard@afnor.org](mailto:david.caignard@afnor.org)

# SOMMAIRE

I. Présentation de l'organisme .....	page 3
II. Conclusions générales.....	page 4
III. Eléments techniques.....	page 15
IV. Annexes.....	page 16
Définitions	

# ORGANISME AUDITÉ

<b>NOM</b>	<b>Mairie du Petit-Quevilly</b>
<b>ADRESSE DU SIÈGE</b>	PLACE HENRI BARBUSSE 76141 LE PETIT-QUEVILLY CEDEX
<b>CONTACT PRINCIPAL</b>	Basile BERNARD
<b>TÉLÉPHONE</b>	02.35.63.75.02
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:Basile.BERNARD@petit-quevilly.fr">Basile.BERNARD@petit-quevilly.fr</a>

## ABRÉVIATIONS

<b>A</b>	Auditeur	<b>PF</b>	Point fort
<b>NC. Min. ou Maj</b>	Non-conformité mineure ou majeure	<b>PS</b>	Point sensible
<b>Note</b>	Constat de Conformité	<b>RA</b>	Responsable d'Audit
<b>OC</b>	Organisme de Certification		

Clause de confidentialité : Ce rapport d'audit est confidentiel et limité en diffusion aux services de l'organisme de certification et de l'organisme audité. Il demeure la propriété exclusive de l'organisme de certification. © Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

# I PRÉSENTATION DE L'ORGANISME ET DE L'AUDIT

## Présentation de l'organisme audité (type d'organisme, effectifs, activités, produits, services)

### Contexte de l'organisme audité.

LE PETIT-QUEVILLY est une ville d'environ 23 000 habitants, stable démographiquement, qui fait partie de la métropole Rouennaise, dont la maire est vice-présidente.

La ville dispose d'un site central Hôtel de Ville. Elle accueille 6 parcs d'activités économiques, plus de 620 entreprises, 400 commerçants et artisans, 15 hectares d'espaces verts, 15 écoles, 2 collèges et 2 lycées, 15 équipements sportifs, 1 Centre Dramatique National, 1 école municipale de musique, de danse et de théâtre et 2 crèches. La Mairie mène une politique sociale importante avec mise en place de nombreux dispositifs contribuant à améliorer la qualité de vie des populations défavorisées. Elle met l'accent sur l'éducation, l'accès à la culture et l'assistance aux plus démunis.

La mairie, désireuse d'assurer une qualité de service à ses usagers dans ses différentes activités a engagé une démarche de certification qualité différenciée :

- ISO initialement pour la restauration scolaire puis pour les aires de jeux et
- Qualivilles, pour les activités (ou pour partie) des services suivants :

La démarche qualité a été pilotée par le nouveau responsable qualité également Directeur de l'Administration Générale et des Affaires Juridiques suite à l'intérim exercée par le DGS. Il est accompagné de référents qualité identifiés dans chacun des services du périmètre certifié.

Désormais la responsabilité qualité est tenue par M Bernard chef de cabinet de la maire.

Les indicateurs sont renseignés chaque mois par les référents Qualiville (au plus tard le 10 du mois suivant selon les consignes) ; le Responsable Qualité tient à jour le Tableau de bord et le Plan d'Amélioration Continue. Un pool d'auditeurs internes formés est en place.

La démarche Qualiville a été engagée depuis plusieurs années et la première certification date de 2014

Le changement de maire survenu en 2019 s'inscrit dans la continuité de la politique de qualité précédente avec un renforcement de la relation de proximité avec les usagers

La mairie a mené une réflexion approfondie sur le passage de la certification Qualiville à Qualivilles, l'ensemble des exigences ont été revues et respectées.

### **2022 2023**

La mairie est engagée depuis près de 10 ans dans un plan de rénovation urbaine en collaboration avec la métropole et les services de l'Etat (cœur de ville, passerelles au-dessus de la 4 voies...)

Par ailleurs la mairie soutient une pétition concernant une demande de renfort de la police nationale sur le territoire de la commune.

En 2022, la mairie a mis en place une convention citoyenne composée d'une vingtaine de petit quevillais afin d'associer les citoyens aux projets de transition écologique. Une commission de 22 membres se réunit tous les 2 mois

Après une longue période de crise pandémique dans laquelle la mairie s'est beaucoup investie pour soutenir la population, la fréquentation et l'organisation des services ont repris progressivement à partir d'avril 2022

## Description du champ d'application (activité) couvert par la certification avec précision des éventuelles exclusions d'activités déclarées

La mairie du Petit-Quevilly emploie environ 1600 agents dont environ 50 dans les services concernés par Qualivilles, pour les activités des modules 1,2,3,4,5,6,7 et 8 :

- Accueil général
- Affaires administratives
- Cadre de vie (urbanisme, service technique)
- Affaires scolaires (DASCO)
- Loisirs et culture (DLC) (accueil commun avec DASCO : guichet « Enfance et loisirs /AEL »)
- Police Municipale
- Bibliothèque
- Crèches

## Description du périmètre d'application (sites) couvert par la certification

- Hôtel de ville
- Bibliothèque
- Crèches
- Cimetière
- CCAS
- 

Rapport finalisé le 11/01/23



## CONCLUSIONS

*Le constat réalisé par le responsable d'audit ne préjuge pas de l'octroi de la certification.*

### 1. CONCLUSIONS GENERALES DE L'AUDIT

*Note : l'audit de surveillance 4 s'appuie sur une analyse documentaire et la réalisation d'enquêtes mystères. l'auditeur a examiné les informations présentes sur le site internet de la ville et a effectué plusieurs appels mystère pour vérifier les informations fournies, le respect des délais, l'accueil réalisé.*

*L'analyse documentaire porte essentiellement sur les éléments d'organisation, de suivi et de pilotage de la démarche Qualivilles; soit majoritairement les modules M1/M2/M3.*

La mairie du Petit-Quevilly poursuit résolument sa démarche qualité, sous ses différentes formes et plus particulièrement Qualivilles afin d'améliorer la qualité de service et de réserver le meilleur accueil aux usagers petit quevillais.

En 2020 et 21, l'organisation de la démarche qualité a été largement perturbée par la pandémie. L'année 2022 peut être considérée comme une année de reprise ; de reprise de façon exhaustive à partir d'avril des audits internes, de la régularité des suivis des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des réunions du comité de pilotage...

Le nouveau responsable qualité gagne en expérience et grâce au réseau des référents qualité permet à la mairie de progresser dans le respect des exigences Qualivilles. Les points clés sont assurés : respect de la politique qualité, atteintes des objectifs qualité, réponses aux réclamations, gestion de la documentation, accueil et information des usagers...

Le dispositif d'amélioration, au travers d'un plan d'amélioration (PAC) de suivi des actions correctives, permet d'assurer le traitement pertinent de points sensibles relevés lors de l'audit précédent. Il subsiste néanmoins des points de vigilance non encore complètement résolus :

- Signalétique de fréquentation
- Ergonomie du site internet
- Taux d'accessibilité téléphonique (tx de décroché)
- Communication interne sur la Politique Qualité, sur les engagements et les résultats Qualivilles
- La reprise de l'animation et de la planification des comités qualité et de l'ensemble de la démarche
- La qualité du suivi des indicateurs
- La mesure et l'exploitation de la satisfaction des administrés
- La complétude des bilans annuels
- La gestion de l'amélioration continue

Au global l'action de l'ensemble des équipes du périmètre de certification permet d'assurer la conformité de la mairie aux exigences du référentiel Engagement de Service Qualivilles

NON CONCERNE	<input checked="" type="checkbox"/>
OUI	<input type="checkbox"/>
NON	<input type="checkbox"/>

Pourquoi, à préciser :

Nota : Seul l'Organisme Certificateur est habilité à statuer sur les conditions d'audit à distance en tenant compte des recommandations du responsable d'audit, et à les mettre en œuvre.

## 2. POINTS MARQUANTS

Dans cette partie du rapport, nous souhaitons porter à l'attention de l'Organisme, la synthèse des forces et faiblesses de l'organisme par rapport au référentiel.

En bleu constats 2022/ en marron les constats spécifiques de 2023

Engagements/dispositions examinés		Constat / Commentaires	
<b>M1 Accueil, information, orientation, réponse</b>			
M1.1	Informier et orienter au plus juste	<b>Points forts</b>	<b>Points sensibles</b>
E1	Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité.	<p>HDV : La signalétique est bien visible – horaires affichés à la porte d'entrée, signalétique orientation vers les services bien présente.</p> <p><b>POLICE MUNICIPALE</b></p> <p><b>Nouveaux horaires à compter du 1<sup>er</sup> jan 22</b></p> <p><b>8 h -22 h tous les jours 12 h – 20 h les samedis et 8 h 14 h 30 les dimanches.</b></p> <p><b>CRECHES RIBAMBELLE et BRIN DE MALICE</b></p> <p><b>Le guide multi accueil est mis à la disposition des parents sur place et sur le site de la ville.</b></p> <p><b>La documentation est en évidence dans l'accueil des deux crèches, ainsi que les informations sur les horaires d'affluence.</b></p>	<p><b>Le calendrier de fréquentation indiquant les périodes pleines et périodes creuses n'est pas mis à la disposition du public, non plus le calendrier de pics d'appels.</b></p> <p><b>PS (CCAS, AEL, Bibliothèque...)</b></p> <p><b>Les pics d'appel ne sont pas communiqués ni à l'HDV ni sur le site. Les pics d'affluence sont obsolètes.</b></p> <p><b>Pas de signalétique sur l'implantation provisoire des locaux du CCAS.</b></p> <p><b>PS Les tableaux de fréquentation ne sont pas remis à jour de façon panifiée, ils ne sont pas tous visibles sur le site (ex AEL, bibliothèque)</b></p> <p><b>(PS maintenu)</b></p>
E2	Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus	<p>HDV Une documentation fournie se trouve à disposition dans le hall d'accueil- bulletin municipal, bulletin de la métropole – fiches suggestions – réclamations, bien disposée.</p> <p><b>CCAS</b></p> <p><b>Documentation se trouve à disposition des usagers.</b></p> <p><b>POLICE MUNICIPALE</b></p> <p><b>Documentation disponible sur site uniquement.</b></p> <p><b>Forte mobilisation en matière de prévention par le biais de messages sur le site de la ville et sur Facebook .</b></p>	<p>La liste des documents à mettre à la disposition des usagers gagnerait à être mieux suivie, par ex au jour de l'audit le guide des loisirs prévu pour être diffusé largement n'était pas exposé (HdV), le Mag et sorties culturelles (bibliothèque),...</p> <p><b>Documentation requise gérée et disponible (Ps levé).</b></p> <p><b>Note : les audits internes relèvent la nécessité de mettre à jour certaines Fiches Utilisateurs (FU) ; mises à jour au fil de l'eau</b></p>
E3	Notre site Internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne	<p>Le site internet fournit une information complète et tenue à jour.</p> <p><b>POLICE MUNICIPALE</b></p> <p><b>La documentation sur les chiens catégorisés se trouve sur le site internet de la ville uniquement.</b></p> <p><b>Il est possible de s'inscrire directement via le site au programme Tranquillité vacances, à défaut l'inscription peut se faire par téléphone directement.</b></p>	<p><b>NOTE La possibilité de prendre des RDV en ligne n'est offerte que pour l'Etat Civil. Rubrique COVID 19 dernières infos datent du mois de juillet 20 (pb de lien info corrigé en cours d'audit).</b></p> <p><b>PS La mise à jour et l'accessibilité des documents ne sont pas optimaux, certains usagers sont insatisfaits (Enq satisfaction) Lors du suivi documentaire les vidéos explicatives du kiosque famille étaient désactivées</b></p>
M1.2	Accueillir avec attention		
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie et attention	<p>PF : L'agent d'accueil répond de manière courtoise et posée, elle oriente les appels et les visites.</p> <p>PF : Le personnel est identifiable par la présence d'un chevalet indiquant le prénom de l'agent, ce chevalet se trouve soit sur le bureau de l'agent, soit sur la banque d'accueil (HDV et services).</p> <p><b>CCAS</b></p> <p><b>Personnel courtois et accueillant.</b></p>	<p>Note : Il pourrait être envisagé d'annoncer l'objet de l'appel et le nom de la personne avant de le transférer dans un service. <b>(optionnel)</b></p> <p>Le personnel d'accueil est formé, mais il pourrait être envisagé de renouveler ces formations de manière plus régulière afin d'affiner les compétences ou de les compléter ou les renouveler. <b>Plan de formation bien suivi.</b></p> <p>Note : Le guide l'accueil pourrait utilement être réactualisé pour le rappeler à la mémoire des agents et mieux prendre en compte les exigences de</p>

			<p>Qualiville-s (HdV, tous services).</p> <p><b>Pas de fiches de procédures sur les techniques de l'accueil.</b>  <b>PS Le guide d'accueil n'est pas disponible, en cours de construction.</b>  <b>La communication interne concernant l'agent d'accueil manque d'efficacité (ex : apprentissage Acceo insuffisant...).</b>  <b>Le Guide d'accueil a été revu, il intègre des éléments sur le bon accueil et celui réservé aux personnes handicapées (PS levé)</b></p> <p><b>PS : Il n'y a pas de comptage des appels, le système de télécommunication pourrait le faire, cependant aucune formation n'a été dispensée pour l'utilisation du logiciel permettant de réaliser les statistiques.</b>  <b>Nouveau standard en place, statistiques disponibles (PS levé).</b></p> <p><b>PS : Il n'y a pas de comptage des visites, ce qui relativise sensiblement l'information sur le calendrier des fréquentations affiché. (HdV, cadre de vie...) Le suivi des rendez vous permet un comptage des visites. (PS levé)</b></p> <p><b>PS : L'agent d'accueil est seul pour assurer le standard téléphonique ainsi que l'accueil physique, ce qui rend fragile la continuité de service, et le respect des engagements. L'agent favorise les appels téléphoniques au détriment des visites qui doivent patienter.</b>  <b>La mise en place d'un SVI fait chuter le volume des appels au standard. (PS levé)</b></p> <p><b>PS Le SVI a permis d'alléger la charge de l'accueil/standard, néanmoins le taux de décroché global n'atteint pas les objectifs notamment fort taux de raccroché à la PM, AEL et état civil des actions correctives ont été mises en place au 1<sup>er</sup> janvier dont on attend la mesure d'efficacité</b></p>
E5	<p>Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance</p>	<p>PF Les zones de réception du public sont claires, agréables et propres.</p> <p>PF : Un poste informatique est mis à la disposition des usagers pour effectuer certaines démarches, un accompagnement est possible par les agents du service des affaires administratives.</p> <p><b>Des cabines de facilitation numérique (Weem) sont mises à disposition du public pour faciliter les démarches dématérialisées.</b></p>	<p>Note La responsable entretien pourrait utilement réaliser des observations netteté périodiques et formaliser des bilans annuels d'évaluation des services des prestataires internes et externes.</p> <p><b>PS le suivi des prestations de nettoyage et entretien est lacunaire (suivi des fréquences de passage nettoyage, spot lumineux défectueux, suspension lumineuse en mauvais état).</b></p> <p>Note La mairie gagnerait à définir les dispositions d'appel à renfort en personnel (personnel supplémentaire ou polyvalent).  <b>Il n'y a pas de fiche procédure décrivant le remplacement de l'agent d'accueil.</b></p>
E6	<p>Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap</p>	<p>PF : Un espace pour l'accueil des personnes à mobilité réduite est prévu en bord de la banque d'accueil. Les services recevant du public sont de plain-pied ou accessibles par ascenseur (HdV et services).</p> <p><b>CCAS/ autres services</b></p> <p><b>Mise en place du dispositif Acceo pour les malentendants.</b></p>	<p><b>PS La mairie n'a pas engagé une réflexion sur l'accueil des personnes ayant d'autres handicaps : malvoyants, mal entendants, difficultés de compréhension...</b>  <b>Prise en main de l'outil Acceo non maîtrisé et pas de solutions malentendants et déficients mentaux.</b></p> <p><b>Nombreuses formations réalisées et programmées pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap</b></p> <p><b>Travaux réalisés pour accueillir les PMR</b></p>

			<b>(PS levé)</b>
E7	<p>Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données</p>	<p>PF : Les personnes ayant un rendez-vous sont systématiquement appelées la veille pour leur rappeler qu'elles doivent se présenter à leur rendez-vous.</p> <p><b>(alerte mail 2J avant)</b></p> <p><b>CRECHES</b></p> <p>PF : 95% des rendez-vous sont respectés et à l'heure.</p>	<p><b>ETAT CIVIL</b></p> <p>Il conviendrait que le comptage des RDV pris en retard intègre les retards inférieurs à 15 min.</p> <p><b>PS Le dispositif de prise de RDV en ligne (clic RDV) permet d'organiser efficacement les RDV mais ne permet pas de suivre les RDV pris en retard ce qui est clé du fait de la réduction des temps des créneaux (30min=&gt;15min CNI/pass).</b></p> <p><b>Le taux de RDV pris à l'heure est suivi ; en 2022 les RDV pris à l'heure représentaient 99,9% des RDV (PS levé)</b></p>
M 1. 3	Répondre efficacement		
E8	<p>Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé</p>	<p>PF un dispositif de suivi des demandes a été mis en place permettant de les traiter dans les délais.</p> <p><b>Bonne maîtrise du suivi des demandes au travers de Post office.</b></p>	<p>Etat Civil/cimetière</p> <p><b>PS Sur l'année 2021</b> quelques courriers dépassent les 15j ouvrés (17-20j) et les mails ne sont pas systématiquement répondus sous 5j ouvrés. Il n'y a pas de transfert de responsabilité des réponses sur Post office par ex lors des vacances de la responsable Etat Civil. Le tableau d'indicateur de suivi des temps de réponse est erroné.</p> <p><b>L'indicateur de taux de réponse aux demandes par mails, courriers &amp; téléphone atteint régulièrement ses objectifs (PS levé)</b></p> <p><b>NB Attention les chiffres repris au bilan sont erronés</b></p>
M. 1. 4	Ecouter pour progresser		
E9	<p>Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser</p>	<p><b>Boite à idées sur site internet.</b></p>	<p><b>PS N-1 les modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction et d'administration du questionnaire, dans de nombreux cas la base est bien trop faible pour être valablement exploitée (ex : Bibliothèque, CCAS...).</b></p> <p><b>La méthodologie de recueil de la satisfaction des administrés a été modifiée mais pas la procédure correspondante (PS maintenu).</b></p> <p><b>PS L'analyse des résultats est sommaire et le plan d'action suite aux enquêtes peu visible (non classé en NC car les enquêtes sont suivies et les résultats satisfaisants).</b></p> <p><b>Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021 ne figurent pas sur le site web de la commune ni sur les sites.(PS maintenu)</b></p> <p><b>Le faible échantillon de l'enquête de satisfaction 2022 ne permet pas d'avoir une vue très fiable de la satisfaction sur l'ensemble des services de la mairie. Sur le site les derniers résultats connus datent de 2019.(PS maintenu)</b></p>
E1 0	<p>Nous traitons vos réclamations de manière systématique</p>	<p>PF La mairie a mis en place un suivi des demandes et réclamations permettant de vérifier systématiquement le respect du délai de traitement et par ses références à Post Office de tracer la pertinence des réponses.</p> <p><b>-Le bilan des réclamations 2020 et de leur traitement sont publiés sur le site internet.</b></p> <p><b><u>POLICE MUNICIPALE</u></b></p>	<p>Note Il n'y a pas de convergence de l'ensemble des réclamations des usagers dans le dispositif de suivi (par ex réunions de quartier, triporteur...) <b>+ avis Google, réseaux sociaux...</b></p> <p><b>PS Les réclamations courriers/courriels ne sont pas identifiées comme telles dès leur arrivée au service courrier et toujours</b></p>

		<p><b>Tableau de tenue des suggestions réclamations tenu à jour permettant de vérifier le respect des délais de réponse à 95 %.</b></p>	<p><b>traitées dans les délais</b></p> <p><b>L'indicateur de taux de réponse aux réclamations par mails, courriers &amp; téléphone atteint régulièrement ses objectifs (PS levé)</b></p> <p><b>NB Attention les chiffres repris au bilan sont erronés</b></p>
<b>Module 2 : dispositions d'organisation</b>			
E1 1	<p>Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité</p>	<p>PF le pilote de la démarche qualité est bien identifié, il réalise les tâches prévues dans le référentiel. Il existe un <b>organigramme fonctionnel de la démarche qualité.</b></p> <p><b><u>POLICE MUNICIPALE ET CABINET DU MAIRE</u></b></p> <p><b>La démarche Qualité est prise en main par le Cabinet du Maire qui assure le suivi des demandes et la tenue des indicateurs.</b></p>	<p>il conviendrait de tenir à jour des organigrammes pour chacun des services du périmètre (ex crèches, AEL, CCAS...).</p> <p><b>La politique qualité est établie mais est partiellement diffusée et connue (PS maintenu).</b></p> <p><b>La politique qualité doit être modifiée dans le courant de l'année, une information large du personnel sera dès lors organisée (PS maintenu)</b></p> <p>Il existe des réunions trimestrielles de suivi de la démarche, cependant la planification des instances de pilotage de la démarche (ex comités de pilotage) pourrait être mieux définie.</p> <p><b>PS La conjoncture sanitaire n'a pas permis de maintenir des comités qualité périodiques ; il n'y a pas de planification des instances de pilotage de la démarche.</b></p> <p><b>On note une reprise des réunions du comité de pilotage cependant la planification n'est pas formalisée et l'état d'avancement des plans d'action manquent de suivi (PS maintenu)</b></p>
E1 2	<p>Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité</p>	<p>PF chaque agent dispose d'une fiche de poste, celle-ci est passée en revue et mise à jour le cas échéant lors de l'entretien professionnel.</p> <p>PF le plan de formation est bien suivi et est pour l'essentiel respecté (taux de réalisation env. 85%). Mise en place de groupes régionaux intercommunaux pour mutualiser les formations CNFPT.</p> <p>PF L'organisme gère la polyvalence des agents au moyen de matrices de poly compétence mises à jour lors des entretiens professionnels.</p> <p><b><u>POLICE MUNICIPALE</u></b></p> <p><b>En sus des formations régulières obligatoires, les agents ont suivi en 2021 des formations spécifiques très bénéfiques pour la relation à l'utilisateur et sont inscrits en 2022 sur un renouvellement des formations sur les Violences conjugales, les chiens dangereux, les violences psychologiques aux enfants, les écrits judiciaires...</b></p> <p><b>Logiciel EDICIA-SmartPolice référence toutes les demandes d'intervention- leurs réponses et solutions apportées pilotable par smartphone agent.</b></p> <p><b><u>CRECHES RIBAMBELLE et BRIN DE MALICE</u></b></p> <p><b>Les agents sont formés de manière régulière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discipline positive</li> <li>- Accueil des enfants en situation de handicap</li> <li>- Troubles du comportement dû au confinement</li> </ul>	<p>le parcours d'intégration pourrait être mieux tracé, les formations nécessaires planifiées et le suivi de l'historique des formations par agent pourrait être facilité.</p> <p><b>Note Il n'y a pas de fiche procédure décrivant les modalités et le suivi du parcours d'intégration.</b></p> <p>Note Les matrices de compétences gagneraient à être datées pour suivre l'évolution des agents. Les tuteurs et binômes pourraient être identifiés.</p> <p><b>Note Les matrices de polyvalence ne sont pas toujours utilisées comme outil de gestion des compétences et de formation par les responsables de service.</b></p> <p>Note Au cours des entretiens professionnels il serait utile d'évaluer les compétences des agents sur les compétences requises dans leur fiche de poste.</p>
<b>Module 2 : dispositions d'organisation</b>			
E1 3	<p>Nos savoir-faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos</p>	<p>L'organisme dispose d'un lot important de documents, modalités de fonctionnement, de procédures, notices... au niveau métier et qualité.</p> <p><b><u>CCAS</u></b></p> <p><b>La polyvalence des agents est effective, vu lors de</b></p>	<p>PS L'organisme pourrait utilement élaborer une procédure de gestion des documents : modalités d'écriture, de validation, de mise à jour...</p> <p><b>Procédure disponible (PS levé).</b></p>

	services	<b>l'audit.</b>	
E1 4	Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification	<p>PF il existe un organe de communication interne mensuel : <i>Made In</i> qui aborde les thématiques Qualivilles régulièrement.</p> <p><b>Un intranet complet fournit de nombreuses informations sur la collectivité à l'ensemble du personnel.</b></p> <p>PF La maire, la direction, l'encadrement et les agents à tout niveau soutiennent la démarche qualité.</p> <p><b>CCAS</b></p> <p><b>La démarche qualité est connue et suivie par l'ensemble des agents du service.</b></p>	<p>Note le plan de communication interne pourrait être plus visible, seules sont planifiées les parutions de la lettre interne <i>Made In</i> (bimestre).</p> <p><b>PS L'intranet ne véhicule pas suffisamment d'information sur la démarche Qualivilles.</b></p>
<b>Module 3 : modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements</b>			
E1 5	Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats	<b>De nouveaux auditeurs internes ont été identifiés et vont être formés.</b>	<p>Note Les audits internes sont de nature inégale. Il conviendrait d'harmoniser et de calibrer les pratiques (Prévision d'une réunion de mobilisation / formation des auditeurs internes en janvier).</p> <p><b>PS Les audits internes fournissent peu de pistes d'amélioration.</b></p> <p><b>Un programme d'audit internes est établi et réalisé par des auditeurs internes. Les écarts et points sensibles relevés donnent lieu à des actions correctives suivies dans le PAC (PS Levé)</b></p>
E1 6	Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous-traitants (internes ou externes)		<b>PS Les critères d'évaluations et les bilans annuels des prestataires externes (Logitude, Technocarte, presta informatiques...) ne sont pas systématiquement formalisés (non classé en NC, le suivi, la collaboration et la maîtrise sont réalisés en continu par des échanges réguliers (PS maintenu).</b>
E1 7	Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents	<p>PF les indicateurs de suivi des délais sont renseignés tous les mois et sont généralement à 100%.</p> <p><b>CCAS</b></p> <p><b>Les indicateurs de suivi sont à jour et renseignés tous les mois, ils donnent des résultats performants.</b></p>	<p><b>PS Les analyses des indicateurs</b> pourraient être réalisées à des fréquences planifiées et être partagées avec la direction en dehors des bilans annuels.</p> <p><b>La fiabilité des indicateurs n'est pas toujours vérifiée ou vérifiable. (PS maintenu).</b></p> <p><b>Manque de régularité parfois dans le suivi des indicateurs sur certains secteurs. L'analyse des indicateurs au bilan annuel n'est pas détaillée (PS maintenu)</b></p>
E1 8	Nous réalisons des bilans annuels	<p>PF La mairie fournit un bilan très détaillé de sa démarche Qualivilles.</p> <p><b>Il intègre désormais de nombreuses données chiffrées et graphes.</b></p>	<p>Il conviendrait d'intégrer dans le bilan annuel des indicateurs qualité plus récents, les résultats à fin octobre pourraient y être présentés (PS levé)</p> <p><b>PS Le bilan ne fournit pas systématiquement un diagnostic et des recommandations d'amélioration. La communication des résultats à l'ensemble du personnel n'est pas tracée.</b></p> <p><b>Le Bilan Annuel est insuffisant sur les points suivants : relevé de décisions et d'amélioration du système Détail des participants (yc élus) résultats d'indicateurs erronés (PS maintenu)</b></p>
E1 9	Nous élaborons et mettons en œuvre un plan d'amélioration		<p>il existe un plan d'amélioration qualité et par service, la revue et la réactualisation des actions correctives gagneraient à être réalisées plus fréquemment (mois/trim).</p> <p><b>PS Le calendrier des actions d'amélioration comporte de nombreuses échéances lointaines. Il n'y a pas d'action correctives suite à des écarts/objectif ou à des résultats de mesure de</b></p>

			<p>satisfaction.</p> <p><b>Le tableau des actions d'amélioration est bien structuré cependant l'état d'avancement des actions manque parfois de formalisation : ex. des échéances dépassées sans commentaires explicatifs (PS maintenu)</b></p>
<b>Module 4 : citoyenneté et démarches administratives</b>			
E2 0	<p>Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable</p>	<p><b>ETAT CIVIL</b></p> <p>PF Des aménagements de l'espace ont été effectués de manière à recevoir plus agréablement les usagers en toute confidentialité.</p> <p>PF Bien que la mairie ne dispose que d'une station de recueil, les délais de prise de RDV restent maîtrisés (env 3 semaines).</p> <p><b>Le délai s'est encore amélioré (qqes jours actuellement).</b></p> <p>PF Des notices usagers sont disponibles à l'entrée du service/accueil général et sur internet, la marche à suivre et les documents requis sont clairement indiqués.</p> <p><b>CIMETIERE</b></p> <p>PF Les éléments d'information concernant les services et l'emplacement des tombes sont bien gérés (gardienne, borne et plans...),</p> <p>les états des lieux avant et après travaux sont bien suivis.</p> <p><b>POLICE MUNICIPALE</b></p> <p>PF : La documentation sur le permis de détention de chiens catégorisés est à la disposition des usagers à l'accueil général de l'Hôtel de ville et sur le site de la commune. Ce document permet de connaître la réglementation et les démarches à entreprendre pour être en règle.</p>	<p><b>ETAT CIVIL</b></p> <p>Note: la liste des justificatifs pris en compte pourrait être revue pour intégrer des justificatifs admis sur service public (ex abonnement mobile) ou être clarifiée et harmonisée entre les fiches usagers : quittances, impôts, bail, factures...) <b>(OK conforme Service public).</b></p> <p><b>Note Du fait de l'annulation de formations CNFPT certaines formations clés n'ont pu être suivies (ex PACS).</b></p> <p>Note La possibilité offerte aux usagers de prendre des rdv CNI ou passeport en ligne serait un plus <b>(pris en compte).</b></p> <p>Note le taux de rejets est assez bas env 1%, certains sont motivés par des photos non conformes. La mairie pourrait utilement afficher le visuel officiel des photos acceptées et refusées.</p> <p><b>PS Les photos acceptées sont affichées mais il y a encore beaucoup de rejets photo cependant il n'y a pas d'action d'amélioration visant à en diminuer l'impact.</b></p> <p><b>CIMETIERE</b></p> <p>Note La signalisation des reprises de concession pourrait être mieux gérée, de nombreuses affichettes plastifiées sont emportées par le vent et plus présentes sur les sépultures concernées.</p> <p><b>Les affichettes sont fixées au Silicone de façon efficace (PS levé).</b></p> <p><b>PS La borne électronique n'est pas systématiquement en état de fonctionnement et mise à jour (un défunt récent ne s'y trouvait pas) le temps d'accès aux informations sur PC est très long.</b></p>
E2 0	<p>Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable</p>	<p><b>URBA</b> La documentation mise à disposition des usagers est fiable et complète, elle permet de comprendre comment construire sa demande d'urbanisme avec modèle à l'appui.</p> <p>PF Le plan PLUI et son règlement se trouvent sur le site de la ville.</p>	
E2 1	<p>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</p>	<p><b>ETAT CIVIL</b></p> <p>PF Parallèlement à l'enregistrement des demandes et réclamations sur Post office, un tableau Excel permet de tracer les délais de réponse. Sauf exception le délai ne dépasse pas 15 jours ouvrés.</p> <p>(Idem Police Municipale, AEL...)</p>	<p><b>Etat Civil</b></p> <p><b>Des réponses aux courriers dépassent parfois 15j et aux mails 5j mais ce n'est pas systématiquement tracé dans l'indicateur mensuel.(cf PS E10)</b></p>
E2 2	<p>Nos délais de délivrance d'actes sont respectés</p>	<p>PF les délais de délivrance d'actes administratifs sont annoncés et respectés ; les indicateurs de délais atteignent les objectifs.</p>	<p><b>PS : Les oppositions de mentions sont réalisées rapidement cependant l'objectif des 100% sous 3J réglementaires n'a atteint qu'une seule fois sur les 10 derniers mois (non classé NC car les résultats sont proches de 100%, &gt;&gt;90%)..</b></p> <p><b>Un dispositif avec personne dédiée par roulement permet de réaliser les oppositions de mention dans les délais</b></p>

			<b>réglementaires (PS levé).</b> <b>Note Une attestation d'accueil n'a pas été réalisée dans les délais mais l'indicateur indique 100%.</b>
E2 3	Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables	PF les actes sont fiables, vérifiés et contrôlés. Les dossiers (ex mariage, Pacs...) font l'objet d'une fiche ou enveloppe de suivi permettant de tracer les étapes de contrôle et de validation par un autre agent et/ou la responsable de service.	Note les dossiers funéraires gagneraient à comporter, comme indiqué sur la fiche, une copie du certificat médical de décès, important notamment pour délivrer l'autorisation de crémation ( <b>pris en compte ; dispositif Hubee</b> ).

#### IV5. - Module 5 : Prestations de services culturels, sportifs et touristiques

E2 4	- Nous vous fournissons des informations multicanales à jour	<b>BIBLIOTHEQUE</b> PF les grilles tarifaires sont détaillées et mises à disposition du public ( <b>désormais gratuit</b> )  PF Il existe une offre complète d'évènements à la bibliothèque détaillée dans les <i>Sorties Culturelles</i> .	
E2 5	- Nous veillons à la commodité de l'accès à nos services	PF les locaux sont bien adaptés aux PMR.  Bonne pratique : sur internet il existe une rubrique accessibilité qui démontre photos à l'appui l'accessibilité de l'ensemble des services de la bibliothèque.  PF La bibliothèque développe une offre complète pour différents types de publics scolaires, associations de personnes handicapées, dyslexiques, malentendants (langage des signes).	<b>Bibliothèque</b> <b>Les périodes d'affluence ne sont pas identifiées et affichées.(cf PS E1)</b>
E2 6	- Nous vous fournissons une offre de services variée en adéquation avec vos attentes	PF La bibliothèque accueille et organise des clubs de lecture, des corners thématiques (ex Clifi) travaille sur des projets scolaires (Ecogeste : livre numérique, exposition...).	PP La bibliothèque gagnerait à renforcer ses analyses sur la typologie de son public et à mettre en place un dispositif de recueil de ses attentes.  <b>Les attentes et la satisfaction usagers ne sont pas recueillies de façon exploitable. (cf PS E9)</b>
E2 7	- Nous favorisons une gestion de vos prestations en ligne	PF La bibliothèque offre de nombreuses prestations sur internet : réservation de livre, consultation du catalogue de livres et documents, lecture de journaux et magazines en ligne.	<b>Note Il n y a pas de possibilité de réaliser l'inscription à la bibliothèque en ligne.</b>
E2 8	- Nos agents sont spécifiquement compétents	<b>Sports et Loisirs</b> PF les éducateurs sportifs et animateurs disposent des compétences requises (BAFA, BAPAT...) Ils sont également formés sur des thématiques d'accueil de public en situation de handicap.	Note le personnel pourrait utilement suivre des formations concernant l'accueil des personnes en situation de handicap (ex : autistes, S3A..., cf formation « jeunesse et sports »).

#### Module 6 : prestations famille

E29	Nous communiquons de manière complète auprès des familles.	<p><b>CRECHES</b></p> <p>PF : Renseignements pratiques à disposition des parents dans l'entrée des crèches et sur le site de la ville. Plusieurs entrées possibles pour les parents pour retrouver les éléments essentiels dont ils ont besoin pour l'inscription de leur enfant. Affichage des informations sur les événements prévus et à venir.</p> <p>PF : le personnel est courtois et bienveillant envers les parents, vu et vérifié sur place. Personnel stable, seul le poste de l'éducatrice se trouve actuellement vacant. Des conventions sont établies avec le CHU de Rouen pour l'accueil de stagiaires infirmiers, psychologues ou psychomotriciens. Seuls les stagiaires en lien avec une formation sur la petite enfance sont acceptés.</p> <p><b>Direction très au fait de la démarche, excellente maîtrise des engagements.</b></p> <p><b>Fiches de procédures bien tenues et à jour.</b></p> <p><b>Psychologue attachée aux 2 structures – un plus nécessaire en période de crise sanitaire pour les enfants n'ayant jamais été en contact avec l'extérieur du fait de la pandémie de la COVID19.</b></p> <p><b>AEL</b></p> <p>PF Des fiches usagers, des flyers sont disponibles et distribués largement fournissant une documentation complète concernant l'offre de service et de prix. Ces informations se retrouvent sur internet et sur le compte en ligne <i>Kiosque famille</i>.</p>	<p><b>CRECHES</b></p> <p>Note : Le personnel est identifié par un trombinoscope affiché dans l'entrée des deux établissements, il serait pertinent de trouver un moyen d'identifier le personnel de manière individuelle, en utilisant des matériaux non dangereux pour les enfants et qui précise leur qualification.</p> <p><b>CRECHES (Note)</b>  <b>Un recrutement est prévu pour le remplacement de la direction de la crèche Brin de Malice. La période intermédiaire est une surcharge pour la Directrice de la crèche « La Ribambelle ».</b></p>
E30	Nous maîtrisons nos délais de réponse	<p><b>CRECHES</b></p> <p>PF : Un système de pondération de gestion des demandes avec priorités est fonctionnel sur la base d'un tableau Excel,</p> <p><b>Le tableau de bord recense un taux de réponse dans les délais à 100 %.</b></p> <p><b>AEL</b></p> <p>PF La gestion des listes d'attente est bien maîtrisée, les critères sont simples et respectés.</p>	<p><b>AEL</b></p> <p><b>Les délais de réponse aux demandes et aux réclamations ne sont parfois pas respectés, le tableau des indicateurs de délais n'est pas systématiquement tenu à jour.(cf PS E10)</b></p>
E32	Nous optimisons la gestion de vos dossiers	<p><b>AEL</b></p> <p>PF Grâce à la mise en place d'un guichet unifié d'accueil affaires scolaires et loisirs et culture, un dossier unique est déposé par les familles pour l'inscription à l'ensemble des prestations familles. La gestion du dossier est réalisée de façon fiable sur le logiciel Technocarte. Le Kisoque famille permet de gérer en ligne les pré inscriptions et la consommation des services.</p> <p>PF un système de polyfacturation détaillée permet le regroupement mensuel de l'ensemble des factures famille.</p>	<p><b>CRECHES</b></p> <p>Note : Une réflexion est en cours et sera mise en application sur le nouveau site avec un compte famille permettant de réserver la halte-garderie via le portail famille.</p>
E33	Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique	<p><b>AEL</b></p> <p><b>PF Il existe un programme pédagogique complet qui décrit les objectifs, les résultats de la mairie dans le cadre du programme éducatif du territoire PEDT.</b></p>	<p><b>AEL</b></p> <p><b>Note Dans le projet pédagogique il est prévu une évaluation de la bonne mise en œuvre du projet par les animateurs. Les résultats et l'exploitation de cette évaluation ne sont pas très visibles ; il n'y a pas d'harmonisation dans le suivi de ces projets pédagogiques.</b></p> <p>Le scolaire et loisirs gagnerait à renforcer à mettre en place un dispositif organisé de collecte des attentes des usagers (ex forum, type assises du sport (il y a plus de 5ans) ; les animateurs CL, maison de l'enfance pourraient faire un bilan rapide avec les pre-ado sur les + les - , les souhaits...(ex sur paper board)</p>

			Une enquête de satisfaction a été réalisée sur les centres de loisirs et les verbatim analysés. Cette démarche ne couvre qu'une partie des activités.(cf PS E9)
E34	Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école		
<b>IV7. - Module 7 : prestations sociales</b>			
E35	Nous nous engageons à répondre efficacement à vos demandes dans les délais fixés.	<p><b>CCAS</b></p> <p>PF : Dès le premier rendez-vous, le demandeur est informé des dates des commissions, des critères d'attribution, des modalités de réponse ainsi que des modalités de contestation applicables.</p> <p>PF : Toutes les demandes sont enregistrées au moyen du logiciel MALEO, toutes les demandes et visites sont répertoriées.</p> <p>PF : Des solutions sont proposées au demandeur n'ayant pu obtenir satisfaction.</p>	
E36	Nous nous engageons à vous informer sur nos prestations de façon exhaustive	<p><u><b>POLICE MUNICIPALE</b></u></p> <p><b>Inscription en ligne pour l'opération vacances tranquilles.</b></p>	Note : A l'occasion de la refonte du site internet, il serait intéressant de prévoir des possibilités de démarches en ligne (inscription plan canicule par exemple...).
<b>Module 8 – Interventions et services techniques</b>			
E37	Nous vous communiquons régulièrement un numéro d'urgence joignable 24h/24	<p>PF : Les demandes sont prises en compte de manière immédiate via le logiciel EDICIA.</p> <p>PF : des patrouilles circulent tous les jours de 8 h à 20 h, présence de 15 auxiliaires de sécurité aux abords des entrées et sorties des écoles.</p>	Note : Une nouvelle version du logiciel EDICIA sera disponible dès le mois de décembre qui permettra aux agents de disposer d'une application les reliant directement au dispositif d'alerte. <b>(mis en place)</b>
E38	En cas d'urgence, notre réactivité est rapide et adaptée	PF : les signalements font l'objet d'une intervention immédiate dans la majorité des cas, des mesures de sécurité sont prises en main d'une heure.	Note : Proposer un outil facilitant les demandes d'interventions sur la voie publique, type numéro de téléphone avec continuité en dehors des horaires d'ouverture via une messagerie, ou une solution en ligne.
E39	Nous surveillons régulièrement l'état du domaine public	<p><u><b>Surveillance de l'état du domaine public</b></u></p> <p><b>- Rondes journalières par 2 ASVP.</b></p>	
E40	Nous apportons une réponse adaptée à toutes vos demandes d'intervention		
E41	Nous prenons en compte des mesures de sécurité particulières	<p><u><b>CADRE DE VIE – S TECHNIQUES – POLICE MUNICIPALE</b></u></p> <p><b>La sécurisation des sites présentant un danger se fait immédiatement dès constatation du danger.</b></p>	
E42	Nos demandes d'intervention sont dématérialisées (OPTIONNEL)	<p><u><b>CADRE DE VIE – S TECHNIQUES</b></u></p> <p><b>Demandes d'interventions possibles via le site de la ville.</b></p>	
E43	En cas de relance de l'utilisateur, nous sommes en capacité de répondre sur l'avancement de la demande	<p><u><b>CADRE DE VIE – S TECHNIQUES</b></u></p> <p><b>Les demandes sont répertoriées dans le logiciel spécifique . Il est possible d'assurer le suivi de la demande et son traitement pour répondre à l'utilisateur.</b></p>	

### 3. CONSTATS

#### Nombre de constats de l'audit en cours

Non-conformités majeures : 0

Non-conformités mineures : 0

Nombre de NC issues de l'audit précédent : 0

Traitées et jointes : NA Restent à traiter : NA

*Se reporter aux fiches d'écart jointes au présent rapport. Une réponse écrite (plan d'action avec éventuellement preuve de sa mise en œuvre) est requise pour toutes non-conformités relevées ou maintenues lors du présent audit*

#### Synthèse des chapitres examinés et des écarts

	N° d'Engagement du Référentiel	EX	NC maj	NC min
M1 (AIOR)	E1-E10	x		
Disposition d'Organisation	Critères :	EX	NC maj	NC min
M2	E11/E12/E13/E14	x		
Disposition de Suivi et de Pilotage	Critères :	EX	NC maj	NC min
M3	E15-E19	x		
Engagement de Service	Critères :	EX	NC maj	NC min
M4	E20-E23			
M5	E24-E28			
M6	E29-E34			

Modalités de référence à la marque ENGAGEMENT DE SERVICE	Critères :	EX	NC maj	NC min
	Certificat AFNOR Certification	x		
	Supports destinés à communiquer sur la certification de service	x		
	Supports de communication institutionnelle ou d'information générale :	x		

EX = Engagement examiné (tous doivent l'être au cours d'un audit) -  
 NC maj = Nombre de non conformités majeures – NC min : Nombre de non-conformités mineures



## ÉLÉMENTS TECHNIQUES

### Exigences légales et réglementaires

Les exigences légales et réglementaires d'hygiène, de droit du travail et du droit commercial sont prises en compte

Mise en demeure ou procès-verbal en cours.	NON
--	-----

### Traitement des réclamations des parties intéressées reçues par l'OC

AFNOR Certification n'a pas transmis à l'équipe d'audit de réclamation client concernant l'organisme sur le champ ou le périmètre audité.

# **IV** ANNEXES

**Définitions**

**Fiches de non-conformité**

**Plan d'audit réalisé**

**PV de clôture**

# ANNEXE 1 : DÉFINITIONS

## Lexique (abréviations)

### Non-applicable (NA)

---

Élément considéré comme non-applicable en prenant en compte le contexte de l'organisme.

### Examiné (Ex)

---

Élément audité.

A contrario lorsque non indiqué comme examiné : élément applicable mais non audité car non échantillonné.

### Conformité (C)

---

Satisfaction d'une exigence.

(ISO 9000:2015 § 3.6.11)

### Non-conformité (NC)

---

Non-satisfaction d'une exigence.

(ISO 9000:2015 § 3.5.9)

### Non-conformité mineure (NC<sub>min</sub>)

---

Non-satisfaction d'une exigence du référentiel d'audit n'entraînant pas de risque important de non-respect d'une exigence relative au service délivré.

### Non-conformité Majeure (NC<sub>Maj</sub>)

---

Non-satisfaction d'une exigence du référentiel d'audit entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent, ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.

### Commentaires généraux

---

Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit.

*Le commentaire général est utilisé pour apporter un avis global sur le degré de conformité aux exigences du référentiel d'audit.*

### Note

---

Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit.

*Une note est utilisée pour :*

- répondre aux "éléments spécifiques" à auditer,
- préciser une spécificité notable de l'organisation mise en œuvre ou des services certifiés,
- garder trace d'un constat effectué lors de l'audit et documenté dans le rapport sans qualificatif particulier.

### Point Fort (PF)

---

Élément sur lequel l'organisme se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.

### Point Sensible (PS)

---

Élément sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme, actuellement conforme, risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel d'audit à court ou moyen terme.

*Un point sensible étant un constat particulier de conformité par rapport au référentiel d'audit :*

- son libellé ne doit pas prêter à confusion,
- un point sensible doit être réévalué à l'audit suivant.

Un PS ou un PV ne donne pas lieu systématiquement à une action corrective mais doit être pris en compte par l'organisme.