



Engagement de service QUALIVILLE®



Valorisez la démarche qualité
de votre municipalité

ENGAGEMENT
DE SERVICE

AFNOR CERTIFICATION

afnor
CERTIFICATION

Qu'est ce que Qualiville[®] ?



C'est un référentiel de certification de service

- Elaboré par le **CNFPT** (Centre national de la Fonction publique territoriale) et AFNOR Certification
- Validé par les **partenaires**: représentants des mairies, associations de consommateurs, Direction Générale des Collectivités Locales
- Révisé avec **le CNFPT et des Mairies** de différentes tailles
=> version 2 en 2007

Il porte sur les relations quotidiennes des habitants de la commune avec les services municipaux

Qu'est ce que la certification de service ?

Objectif :

=> Garantir **le respect des engagements** qu'un organisme (entreprise, collectivité, administration) prend vis-à-vis de ses clients/usagers.

Les engagements sont définis à partir des **attentes des usagers** et sont décrits dans un **référentiel validé et officialisé** (AFNOR Certification est accrédité par le COFRAC pour la délivrance de la certification Qualiville).

Cette démarche peut être **couplée à d'autres démarches qualité: ISO 9001, ISO 14001, etc.**

Qualiville® : Les enjeux internes



- **Renforcer l'implication de votre personnel municipal** dans la qualité de service et valoriser son savoir-faire
- **Fiabiliser et conforter** l'efficacité de votre organisation
- **Engager votre municipalité** dans une démarche de progrès
- **Améliorer l'organisation** et l'efficacité de vos services

Qualiville[®] : Les enjeux externes



- **Répondre** de façon optimale aux attentes de vos administrés et renforcer leur satisfaction
- **Valoriser** le niveau de service de votre commune et rendre lisible sa démarche qualité
- **Véhiculer** une image dynamique de la gestion de votre mairie
- **Garantir la qualité de service** dans la durée et **améliorer la relation** avec les usagers

Qu'est-ce que Qualiville® ?



- ↳ Un référentiel de services d'application **volontaire**
- ↳ La possibilité grâce aux modules optionnels:
 - d'intégrer les services de la Mairie, **successivement** dans le champs du certificat
 - d'axer la démarche autour d'une notion de progrès
- ↳ Une certification de service **accessible à tous les services** de la Mairie
- ↳ Une démarche qualité « **sur mesure** » pour les Mairies

Qu'est-ce que Qualiville® ?



Accueil, orientation, information (physique et téléphonique)*

Délivrance d'actes administratifs*

Prestations

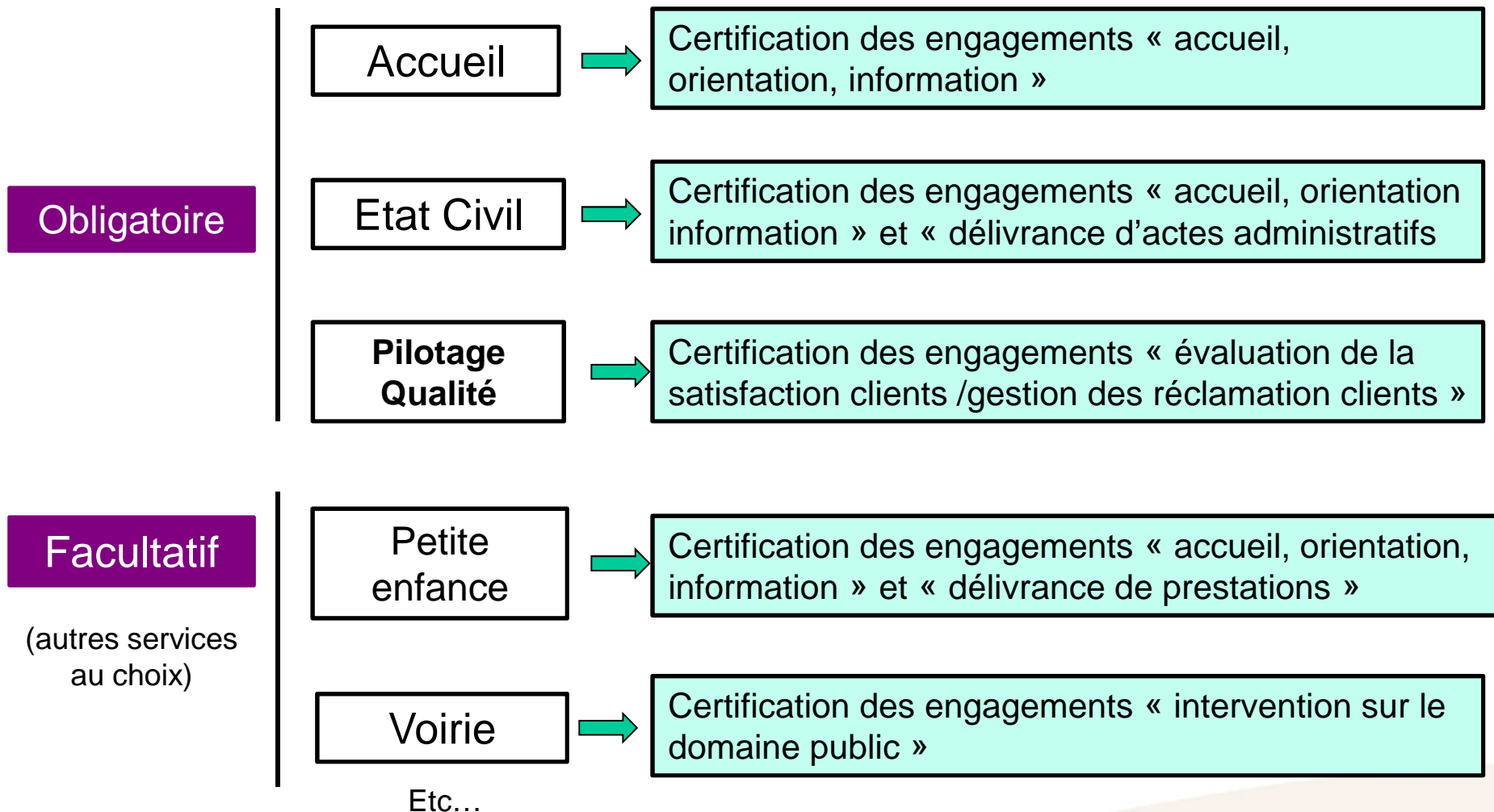
Interventions

Évaluation de la satisfaction des clients / Gestion des réclamations*

Le périmètre minimum de la certification QUALIVILLE couvre:

- **L'accueil général**
- **L'accueil au sein du service Etat Civil**
- **La délivrance de prestation au sein du service Etat Civil**
- **L'évaluation de la satisfaction cliente et la gestion des réclamations**

Qu'est-ce que Qualiville® ?



Des Engagements de Service



Exemple d'engagement : Accueil, orientation, information

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

Des dispositions d'organisation définies



- La définition des **responsabilités**,
- Une organisation des **formations du personnel**,
- Un **contrôle régulier** du respect des engagements,
- Une réponse à toutes **observations ou réclamations écrites**,
- **L'évaluation de la satisfaction des clients-utilisateurs** des services municipaux,
- Un **bilan annuel** de la démarche Qualiville®

Un processus en 3 étapes



VOUS : Etude du référentiel / Conduite des actions nécessaires à l'intégration des engagements de services et modalités d'organisation, de suivi et de pilotage dans votre organisation



NOUS : Proposition de certification et préparation de l'audit (devis, auditeurs, période définie avec vous...)



NOUS : Audit et prise de décision de certification

Un processus en 3 étapes



- Première étape :

Vous étudiez le référentiel et vous conduisez les actions nécessaires pour intégrer les engagements de service définis.

↳ **Auto-diagnostic** de vos points forts et des axes de progrès

↳ Élaboration d'un **plan d'actions** avec information et formation du personnel

↳ **Mise en conformité** de votre organisation et des pratiques avec le référentiel

Un processus en 3 étapes



- Deuxième étape :

AFNOR Certification vous soumet une proposition de certification et prépare l'audit.

↳ Définition des services concernés

↳ Proposition contractuelle

↳ Préparation de l'audit : sélection d'un auditeur formé et qualifié, planification conjointe de l'audit, transmission d'un plan d'audit et prise de contact de l'auditeur avec votre mairie

Un processus en 3 étapes

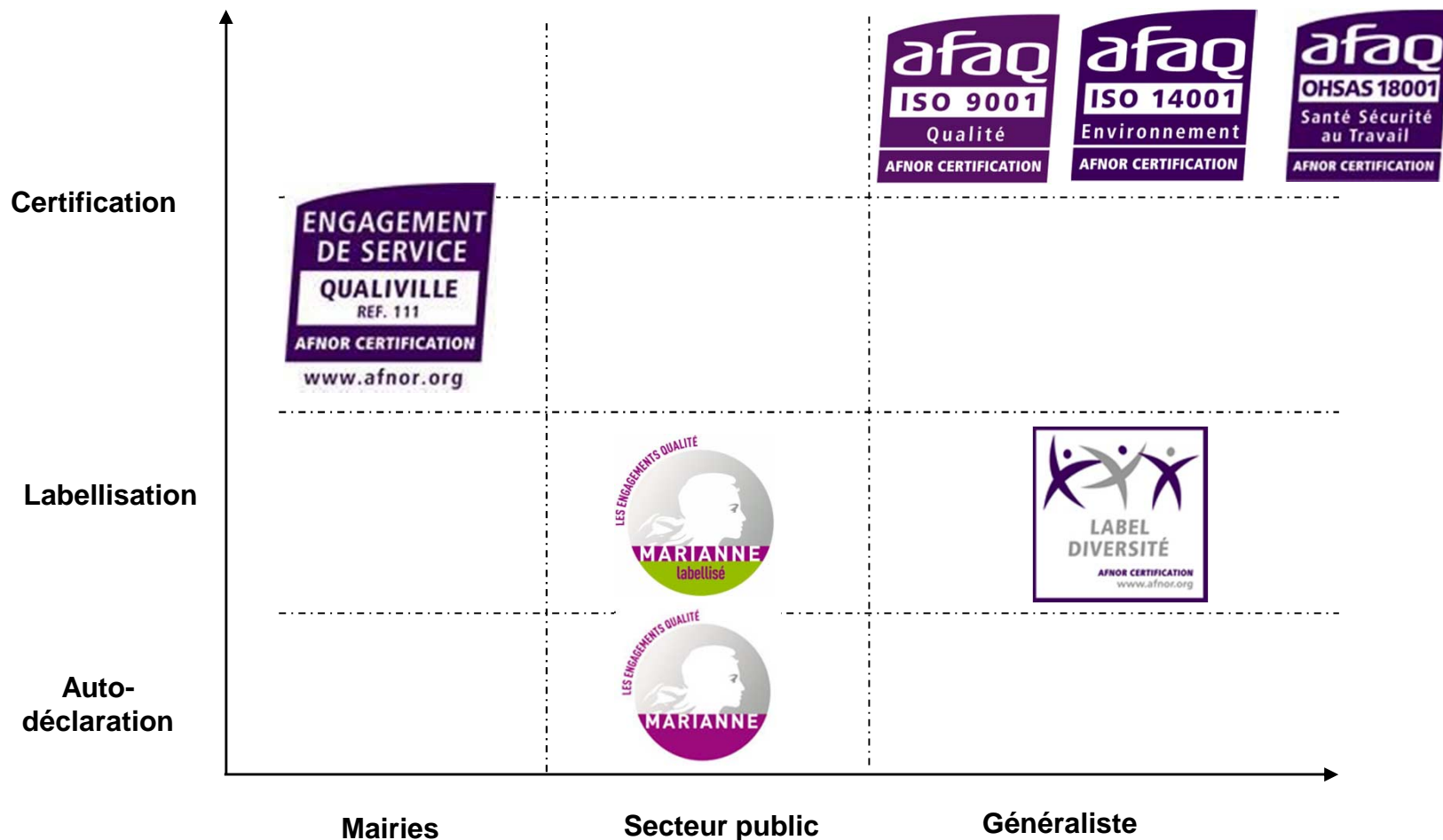


- Troisième étape :

AFNOR Certification réalise l'évaluation et organise la prise de décision de certification.

- ↳ Conduite de l'évaluation sur site par un auditeur formé et qualifié
- ↳ Décision de certification par des experts indépendants
- ↳ Aide à la valorisation de votre certificat auprès de vos partenaires et de vos habitants
- ↳ Le certificat Qualiville® vous est délivré pour une durée de 3 ans avec un audit de suivi annuel permettant de s'assurer du respect des engagements et pouvant intégrer progressivement de nouveaux modules

Positionnement du référentiel Qualiville dans l'offre aux collectivités





Plus d'informations sur ...
Boutique en ligne AFNOR Certification
www.boutique-certification.afnor.org

Nos équipes vous répondent
01 41 62 80 11
certification@afnor.org