



PLAN DE CONTROLE EXTERNE
Du référentiel AFAQ Service Confiance® REF-111-02 QUALIVILLE
Réalisation de prestations de services à destination
des clients/ utilisateurs de services municipaux

REFERENCE : PCE- 111 - 02

Janvier 2007

Le Responsable de la Certification
AFAQ Service Confiance®

Nom : Laurent AUFFRET

Fonction: Responsable du département Certification
de Service

Date : 12/03/2007

Visa :

1. Définition et objectif du plan de contrôle externe

Le présent plan de contrôle externe s'inscrit dans le cadre de la certification de service définie par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R. 115-1 à R. 115-12 du Code de la Consommation.

L'objet du plan de contrôle externe est de définir les modalités d'attribution et de maintien du certificat AFAQ Engagement de Service® par l'organisme certificateur pour l'activité de « Réalisation de prestations de services à destination des clients/ utilisateurs de services municipaux » définie dans le référentiel QUALIVILLE REF-111-02

Le plan de contrôle externe décrit :

- les étapes de certification
- les méthodes de contrôle utilisées par AFAQ AFNOR Certification pour la réalisation des audits.

L'audit initial de certification et les audits de suivi permettent de contrôler le respect de l'ensemble des engagements de service et dispositions définis dans le référentiel.

2. Attribution et maintien du certificat AFAQ Service Confiance® /AFAQ Engagement de Service®

2.1 - Etude de la candidature

Toute collectivité locale candidate à la certification de service dépose une demande de certification auprès de l'organisme certificateur.

Le dossier de candidature comporte :

- Un engagement de la collectivité locale à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, portant notamment sur le fait, à la date de l'audit :
 - D'être en mesure d'apporter la preuve de l'application des engagements de service sur une période de 3 mois minimum avant l'audit initial. Cette disposition ne concerne pas les engagements dont la fréquence d'application est supérieure à la durée minimum définie. Toutefois, l'entreprise doit apporter la preuve que leur mise en œuvre est définie et planifiée.
 - D'avoir réalisé un audit interne portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation) et du périmètre (services) candidat à l'audit et d'avoir mis en place le plan d'action correspondant.
- La liste récapitulative des sites (adresses) et services concernés, ainsi que les noms des contacts et leurs coordonnées.

Une analyse de la recevabilité de la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de son dossier de candidature.

**Gestionnaires
AFAQ AFNOR
Certification**

2.2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un auditeur ICA qualifié par AFAQ AFNOR Certification, choisi en fonction de son expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'audit AFAQ Service Confiance®.

**Auditeurs
formés et qualifiés
par AFAQ AFNOR
Certification**

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements.

Les critères de contrôle sont repris pour chaque engagement et disposition de suivi et pilotage dans les tableaux pages 5 à 19.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les critères de contrôle définis dans le présent plan de contrôle externe.

Les méthodes de contrôle sont définies par l'auditeur pour chacun des critères des contrôles parmi les méthodes suivantes:

- Entretien avec le personnel afin de s'assurer que les engagements et les dispositions sont connues et comprises par le personnel concerné.
- Contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou d'éléments définis dans le référentiel
- Examen des indicateurs qualité afin de s'assurer de la régularité dans le respect des engagements.
- Examen documentaire des documents de référence et des enregistrements correspondants.
- Contrôle mystère des prestations rendues au client, afin de s'assurer que les pratiques du personnel sont conformes aux engagements du référentiel.

A l'issue de l'audit, l'auditeur élabore le rapport d'audit et remet à la collectivité locale, s'il y a lieu, des fiches de remarques et/ou non-conformités appelant une réponse de sa part.

2.3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à un groupe d'Experts Permanents AFAQ AFNOR Certification qualifiés.

**Auditeurs
formés et qualifiés
par AFAQ AFNOR
Certification**

En cas de dossier demandant interprétation, l'Expert Permanent peut solliciter l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de décision composé d'experts dans le domaine des services. Ils sont formés à la certification de service et sont retenus en fonction de l'adéquation entre leur secteur de compétence et le domaine d'application du référentiel. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

**Experts permanents
AFAQ AFNOR
Certification**

AFAQ AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision de l'Expert Permanent d'AFAQ AFNOR Certification et/ou du Groupe d'Evaluation et de décision, pour une durée de 3 ans.

**Gestionnaires AFAQ
AFNOR Certification**

2.4 - Maintien de la certification

AFAQ AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

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 AFAQ Service Confiance®
- résultats des enquêtes de satisfaction client et mise en œuvre des plans d'actions correspondant,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

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

**Auditeurs formés et
qualifiés par AFAQ
AFNOR Certification
Gestionnaires
AFAQ AFNOR
Certification**

**Auditeurs
formés et qualifiés
par AFAQ AFNOR
Certification**

**Experts permanents
AFAQ AFNOR
Certification**

3. Critères de contrôle des engagements :

Les tableaux suivants reprennent les engagements, les dispositions d'organisation, de suivi et pilotage et les critères de contrôle (les documents et les enregistrements à examiner sont signalés en caractère gras),:

1/ Accueil, orientation, information

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

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

Engagements de service	Critères de conformité
Des locaux accueillants	
1. Une signalétique adaptée pour informer et accueillir	<ul style="list-style-type: none">• Présence du support d'information sur les horaires d'ouverture de la mairie, hôtel de ville, centre administratif : visible dès l'entrée principale du bâtiment (panneaux, affiches, panneaux lumineux...)• Présence du support d'information visible dès l'entrée, sur les horaires d'ouverture dans les services dont les horaires sont spécifiques• Présence d'une signalétique pour indiquer l'accès aux différents services .
2. Des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés	<ul style="list-style-type: none">• Conception des locaux permettant d'accueillir les personnes à mobilité réduite, par exemple : rampes d'accès inclinées, largeur de porte, de préférence dans le service, le cas échéant, dans un local adapté du bâtiment municipal. <p>Mise en place et suivi d'un plan de nettoyage (liste de contrôle, des fréquence et locaux nettoyés) => Vérification de la propreté des locaux (pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles) et de leur rangement(les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...).</p> <ul style="list-style-type: none">• Présence et application des modalités écrites concernant l'accueil et spécifiant :<ul style="list-style-type: none">✓ La mise à disposition de services associés; à titre d'exemple : revue municipale, photocopieuse, distributeur de boissons, appareils pour réaliser des photos d'identité.✓ La mise à disposition de sièges à proximité de l'accueil, avec un éclairage adapté et en bon état.• Examen des résultats de l'enquête de satisfaction.

3. Un point accueil informatif	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de la liste de la documentation consultable par les clients au point d'accueil, et présence de celle-ci, au minimum: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Journal d'information municipal lorsqu'il existe. ⇒ Information générale sur les services de la mairie concernés par les engagements de service. ⇒ Fiches de suggestions/réclamations. ⇒ Date du prochain conseil municipal programmé. • Mise en place des modalités de gestion documentaire, afin que cette documentation soit : <ul style="list-style-type: none"> • A jour, • En quantité suffisante. • Mise en place d'une information sur les modalités de gestion des observations/réclamations des clients visible au point accueil, cette information précise au moins le support à utiliser et le service ou la personne à contacter.
4. Des locaux adaptés aux prestations délivrées	<ul style="list-style-type: none"> • La disposition des locaux permet d'assurer la confidentialité des entretiens : mise en place de claustras entre les guichets et / ou séparation de la zone d'attente de la zone des guichets. • Présence d'un lieu spécifique, pouvant être mis à disposition de clients, adapté à la consultation des documents quand cela est nécessaire. • Examen des résultats de l'enquête de satisfaction.
<i>Un accueil organisé dans les services</i>	
5. Des horaires adaptés aux attentes de clients	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'un support d'information sur les horaires d'ouverture adaptés aux besoins des clients. • Mise en place au moins l'une des solutions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ le samedi matin ⇒ et/ou une nocturne hebdomadaire jusqu'à 20h00 ⇒ et/ou l'ouverture entre midi et 14h00 chaque jour. ⇒ Ou tout autre solution validée par les résultats d'enquêtes de satisfaction • Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction
6. Un point d'accueil pour orienter les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites spécifiant que : <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel explique à tout client qui a rendez-vous, le chemin pour localiser son interlocuteur. • Le personnel accompagne tout client qui le demande jusqu'à son interlocuteur ou lui remet un plan lui permettant de localiser son interlocuteur. • Le personnel prend en compte des demandes spécifiques des clients en les orientant éventuellement vers un

	<p>organisme extérieur à la Mairie.</p> <p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction</p> <p>Présence de support d'information client le cas échéant (plan des locaux, ...)</p>
7. En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attentes	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application des modalités internes de gestion des attentes spécifiant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'information aux guichets précisant les délais d'attentes dès l'entrée du service (panneau d'information). et • l'existence d'un panneau d'information présentant les périodes d'affluence. et • le renfort en personnel (personnel supplémentaire ou polyvalent).
8. Des rendez-vous respectés	<p><i>Présence et suivi du planning des rendez-vous.</i></p> <p><i>Examen des taux de respect des horaires de rdv : respect de l'heure de rdv dans 95% des cas.</i></p> <p>Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction.</p>
9. Un personnel facilement identifiable	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites spécifiant l'identification du personnel par les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ au guichet, par l'intermédiaire d'un badge ou d'un chevalet, ⇒ sur les courriers/courriels, par l'intermédiaire de la mention « affaire suivie par : nom de l'employé », ⇒ au téléphone, l'employé précise son nom et celui de son service. • Présence de supports d'identification • <i>NB : le non-respect de cet engagement peut être autorisé par l'encadrement du service public pour des impératifs liés notamment à la sécurité des personnels, dans le cadre de la réglementation relative à l'identification des personnels de la fonction.</i>
Un pôle d'accueil compétent	

10. Un personnel d'accueil spécifiquement formé	<ul style="list-style-type: none"> • Formation spécifique du personnel à ses missions d'accueil, d'orientation et d'information en suivant une séance de formation dès sa prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme), • Sensibilisation à l'accueil des personnes en difficulté • Mise en place et suivi du programme de formation • Présence des attestations de formation
11. Un accueil dans nos locaux courtois et attentif	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites concernant l'accueil: <ul style="list-style-type: none"> • Présence du personnel en permanence au point accueil durant les horaires d'ouvertures de la mairie. • Accueil avec courtoisie de chaque visiteur par un mot de bienvenue. • Disponibilité et sens de l'écoute pour prendre en compte la demande des clients. • Examen des résultats de l'enquête de satisfaction
12. Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites spécifiant que: <ul style="list-style-type: none"> • le personnel délivre des conseils personnalisés aux clients pour l'utilisation des formulaires administratifs. • le personnel aide les clients qui le demandent à remplir les formulaires. • Examen des résultats d'enquête de satisfaction
13. Le souhait de confidentialité des clients est respecté	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel fait preuve de discrétion et de respect des souhaits de confidentialité des clients. • Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction
14. Un accueil personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites concernant l'accueil : <ul style="list-style-type: none"> • A chaque communication téléphonique ou visite du client, le personnel du service concerné informe le client de l'état d'avancement de son dossier. • Dans le cas d'un suivi personnalisé d'un dossier, l'identité de l'interlocuteur est précisée. • Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction
<i>Un accueil téléphonique performant</i>	
15. Un accueil téléphonique courtois et efficace	Présence et application de modalités écrites concernant l'accueil : <ul style="list-style-type: none"> • A la prise de ligne, le personnel identifie la collectivité et dit « bonjour ». • La demande du client est décryptée par un questionnement précis et opportun • Une réponse claire et rapide est apportée à la demande

	<ul style="list-style-type: none"> • Le cas échéant, l'appel est transféré du premier coup vers le bon interlocuteur en informant le client (nom et fonction et/ou service concerné). • Si l'installation téléphonique le permet techniquement, le taux d'appels perdus (proportion d'appels correspondant aux clients qui raccrochent avant leur prise en charge par un employé) du fait de l'encombrement du service est enregistré : il donne lieu à un plan de progrès annuel afin de le diminuer. <p><i>Réalisation d'appels mystères par le responsable d'audit</i></p> <p>Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction</p> <p>Examen des Taux d'appels répondus : 90% d'appels répondus.</p>
16. Un accueil téléphonique rapide et informatif	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites concernant l'accueil téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> • 4 sonneries maximum avant le décrochage • en dehors des horaires d'ouverture, existence d'une bande annonce précisant les jours et horaires d'ouverture des services de la mairie ainsi que le numéro d'urgence à contacter en cas de demande d'intervention sur la voirie. Elle peut être complétée par une bande annonce délivrant des informations sur l'actualité de la ville. <p>Examen du relevé de décroché lorsque le standard le permet</p> <p><i>Réalisation d'appels mystères afin de vérifier le nombre de sonneries avant décrochage (4 sonneries maximum.)</i></p>
17. Un accueil téléphonique personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application d'une procédure précisant les modalités d'accueil téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel prend note de tout message d'un client puis le transmet avec ses coordonnées à l'interlocuteur en charge du dossier. Ce dernier rappelle le client s'il en a formulé la demande. <p>Examen des résultats de l'enquête de satisfaction.</p>
Des réponses écrites rapides	
18. Une réponse personnalisée	<p>Présence et archivage des courriers/fax/courriels clients (clairs et personnalisés) et des réponses apportées</p> <p>Examen du taux de réponses dans les délais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90 % des réponses de premier niveau sont adressées en moins de 15 jours Pour les 10 % restant la réponse est adressée sous un mois ou un contact téléphonique est établi sous un mois.

	<p>Une réponse par courriel est envoyée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés : soit la réponse définitive, soit une réponse de premier niveau</p> <p>Examen du traitement des réponses hors délais.</p>
--	--

2/ Délivrance d'actes administratifs

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

Engagements de service	Critères de conformité
19. Un personnel compétent et régulièrement formé	<ul style="list-style-type: none"> • Formation spécifique du personnel à ses missions d'accueil, d'orientation et d'information en suivant une séance de formation dès sa prise de fonction (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme) • Examen du programme de formation et des attestations de formation .
20. Une information/documentation complète et fiable	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de notices explicatives ou tout autre moyen d'information (borne informatique interactive, site Internet...) précisant la nature des documents à fournir, la grille tarifaire et les exigences réglementaires concernées : les supports sont mis à disposition des clients, facilement accessibles et en nombre suffisant. • Examen des résultats d'enquête de satisfaction afin de vérifier que le personnel : <ul style="list-style-type: none"> - propose au client une explication orale relative aux informations délivrées, - informe les clients des délais réglementaires quand ceux-ci existent, - informe les clients sur les délais de délivrance des actes quand ceux-ci sont inférieurs aux délais réglementaires
21. Des actes fiables	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application d'une procédure qui définit la délivrance des actes : Les actes rédigés sont systématiquement contrôlés et vérifiés afin d'éviter les erreurs ou les allers et retours inutiles des clients.

<p>22. Des délais de délivrance des actes respectés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de modalités écrites définissant les délais de délivrance des actes, exemples : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ toute demande d'acte d'état civil adressée par courrier ou par voie électronique, est traitée en moins de 5 jours ouvrables. ⇒ 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. ! Ces délais s'appliquent lorsque le traitement est réalisé en interne sans intervention d'une autre collectivité ou administration. • Examen du taux de délivrance des actes dans les délais : <ul style="list-style-type: none"> • 90 % minimum pour les délais annoncés, • 100% pour les délais réglementaires. • Preuve de l'information par téléphone et/ou courrier du client en cas de dépassement de délai. • Bordereau de réception des courriers et preuve de l'envoi des actes
---	---

3/ Délivrance de prestations :

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

Engagements de service	Critères de conformité
23. Un personnel compétent et régulièrement formé	<p>Mise en place et suivi d'un programme de formation et de plans de formation annuels.</p> <p>Présence :</p> <ul style="list-style-type: none">• de la liste à jour des personnels• des photocopies de diplômes• des attestations de formation <p>Examens des résultats d'enquêtes de satisfaction</p>
24. Une information / documentation complète et fiable	<ul style="list-style-type: none">• Présence de notices explicatives ou tout autre moyen d'information (borne informatique interactive, site Internet...) précisant la nature des documents à fournir, la grille tarifaire et les exigences réglementaires concernées : les supports mis à disposition des clients et facilement accessibles.• Mise à disposition des clients d'une information spécifique relative au service (par exemple : la liste des lieux d'accueil, leur localisation et capacité, les modalités d'inscription, des informations pratiques, la liste d'attente et délais d'attente estimés, le projet pédagogique de l'établissement...).• Présence et application de modalités écrites pour la gestion documentaire, précisant que :<ul style="list-style-type: none">• Les documents spécifiques et publics relatifs au service sont consultables, sont affichés dans un lieu visible, ou diffusés (ex : PLU, POS et le nuancier de couleur explicatif, Cadastres, projets pédagogiques....) et mis à jour au moins une fois par an.• Le personnel propose au client une explication orale relative aux informations délivrées.• Le personnel informe dans un délai de 24 h maximum l'attribution d'une place sur la liste d'inscription si elle existe (en crèche, à une activité sportive ou de loisirs...)• Examen des résultats d'enquête de satisfaction :

Engagements de service	Critères de conformité
25. Une identification complète des besoins	Présence et application de modalités écrites définissant notamment que : <ul style="list-style-type: none"> • A l'occasion du premier entretien avec un nouveau demandeur, une analyse de sa situation et de ses besoins est systématiquement réalisée. • Si nécessaire, ces éléments sont transmis à l'agent en charge du dossier • Ou le demandeur est réorienté vers l'organisme adéquate, dont les coordonnées lui auront été fournies par son interlocuteur (adresses, services, contacts...) Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.
26. Une réponse systématique pour toute demande	Présence et application d'une procédure qui définit notamment que : <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la prestation ne peut être délivrée immédiatement, les délais de délivrance sont annoncés à l'utilisateur. • Les délais annoncés (hors réglementaire) sont respectés à 90 % minimum • Tout dépassement de délai donne lieu à une information par téléphone et/ou courrier du client. • En cas de réponse négative à la demande de prestation, le demandeur reçoit un courrier personnalisé motivant le refus. Examen des taux de délivrance des prestations dans les délais : respect des délais annoncés dans 90% des cas minimum Preuves des réponses apportées (motivation du refus le refus) : courriers ou appels téléphoniques

4/ Interventions sur la voie publique, dans les lieux et bâtiments publics

Ces engagements concernent tout type d'intervention des services municipaux sur le domaine public.

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

Engagements de service	Critères de conformité
27. Un numéro d'urgence communiqué régulièrement et joignable 24h/24	<ul style="list-style-type: none">• Communication régulière du(es) numéro(s) de téléphone à contacter en cas de demande d'intervention urgente aux clients par l'intermédiaire des bandes-annonces téléphoniques, de la revue municipale, du point accueil et information de la mairie, de l'hôtel de ville, du centre administratif, de l'annuaire, du site internet de la ville (s'il existe). <p>Ecoute de la bande annonce en appel mystère si possible</p> <ul style="list-style-type: none">• Présence et application de planning de permanences, permettant d'assurer que :<ul style="list-style-type: none">• Un correspondant technique est joignable sans difficulté aux heures de service par la mise en place d'un système de permanence téléphonique et de signal d'appel en instance par exemple.• En cas d'urgence un interlocuteur est joignable 24 heures sur 24 grâce à la communication du (es) numéro(s) d'urgence et la mise en place d'un système d'astreinte au sein de la mairie, de l'hôtel de ville, du centre administratif. <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.</p>
28. En cas d'urgence une réactivité adaptée et rapide	<ul style="list-style-type: none">• Présence et application d'une procédure qui définit notamment :le traitement des interventions urgentes en 2 phases :<ul style="list-style-type: none">⇒ les mesures de sécurité immédiate sont prises en moins d'une heure,⇒ les mesures complémentaires ne pouvant être traitées lors de l'intervention immédiate, sont prises en charge dans un délai de 48 heures.⇒ définition d'une intervention urgente <p>Examen des comptes rendus d'intervention.</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction.</p> <p>Suivi des délais</p>

Engagements de service	Critères de conformité
29. Une surveillance régulière de l'état du domaine public	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un plan de contrôle avec contrôles au moins une fois par mois de l'état du domaine public et donnant lieu à une réactivité adaptée et à un enregistrement (compte-rendu, ...).
30. Une réponse adaptée est apportée à toute demande d'intervention	<p>Présence et application de modalités écrites définissant notamment que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les délais d'intervention sont annoncés au demandeur. • Les délais d'intervention sont respectés dans 90% des cas au minimum. • Les délais des interventions identifiées comme «urgentes » sont respectés dans 100% des cas. <p>Présence des Comptes-rendus d'intervention</p> <p>Examen des taux d'intervention dans les délais : délais respectés à 90% et 100% pour les interventions urgentes</p>
31. Une prise en compte des mesures de sécurité particulières	<p>Présence et application d'un plan d'action.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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

Engagements de service	Critères de conformité
<p>32. Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de la procédure « traitement des réclamations » (délai, responsabilités de traitement...). • Mise en place un système de gestion des réclamations et suggestions des clients avec : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ des fiches de suggestions/réclamations à disposition des clients notamment au point accueil de la mairie, ⇒ une information visible et indiquant les modalités de réclamations dans chacun des services dont les engagements de service sont certifiés. • Présence des réponses à toute réclamation identifiée. • Au moins 80 % des réclamations liée à nos engagements de service donnent lieu à une réponse personnalisée, dans les 15 jours maximum, après sa réception : la réponse peut se faire par courrier et/ou par l'intermédiaire d'un rendez-vous avec l' élu ou le directeur du service concerné et consiste en une information sur l'état d'avancement du dossier ou une motivation du refus de la demande du client ou une proposition de solution. • Suivi du plan d'actions correctives • Examen des courriers et fiches de réclamation, • Examen des courriers de réponse, des enregistrements des actions correctives • Examen du taux de réponse aux réclamations dans les délais : 80%
<p>33. La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et application de la procédure « enquête de satisfaction » qui définit les modalités de réalisation et de gestion des enquêtes de satisfaction, notamment la fréquence, la méthodologie, l'échantillonnage, l'exploitation des résultats. • Analyse des résultats des enquêtes de satisfaction, définition et mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %. • Suivi du plan d'amélioration et vérification de l'efficacité des actions d'amélioration à l'issue de leur mise en place. • Communication sur les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre aux clients, par affichage et/ou dans la revue municipale.

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

N°	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET PILOTAGE	CRITERES
1	Définition des responsabilités	<p>Définition des 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un organigramme, • de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements. <p>Désignation d'un service ou d'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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de service, • la gestion des audits internes, • l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction, • la préparation des bilans annuels.
2	Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements permettant de conserver la preuve de l'application des engagements.</p> <p>Ces documents et enregistrements sont d'application obligatoire.</p> <p>Cette liste n'est pas exhaustive.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des procédures internes à la mairie, des modalités écrites de gestion • des guides à l'usage des employés. <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définis par écrit.</p>

N°	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET PILOTAGE	CRITERES
3	Information et formation du personnel	<p>Les personnes des services concernés par la certification de service sont informés et formés sur la démarche de qualité de service.</p> <p>Pour les personnes des services concernés par la certification de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification annuelle des besoins, - formalisation et mise en œuvre des plans de formation, - enregistrement individualisé des formations, - définition des modalités de formation des nouveaux arrivants
4	Audits internes	<ul style="list-style-type: none"> · Au moins un audit interne par an et par service concerné par la demande. · Formalisation d'un programme d'audit qui doit prendre en compte la vérification de tous les engagements et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage. · Désignation d'auditeurs formés (attestation de formation) indépendants du service audité. · Présence de compte-rendu d'audit avec définition, mise en œuvre et suivi d'actions correctives.
5	Traitement des réclamations clients	<p>Enregistrement de toutes les réclamations et de la réponse écrite envoyée dans un délai de 15 jours ouvrés, dans 80% des cas minimum.</p> <p>Un bilan des réclamations et des actions de progrès correspondantes est réalisé à l'occasion du bilan annuel.</p> <p>Affichage du bilan à la Mairie.</p>
6	Enquêtes de satisfaction clients	<p>Réalisation d'enquêtes de satisfaction au moins une fois par an, concernant l'ensemble des activités donnant lieu à des engagements de service certifiés.</p> <p>Analyse des résultats à l'issue des enquêtes: les points forts et les points faibles sont identifiés, un plan d'amélioration est formalisé, mis en œuvre, et suivi.</p>
7	Indicateurs qualité	<p>Définition et mise en place des indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ du taux de respect des horaires de rendez-vous (engagement n° 8) ⇒ du taux d'appels répondus (cf engagement n°15) ⇒ du taux de réponse à toutes demandes dans les délais (cf engagement n° 18) ⇒ du taux de délivrance des actes dans les délais (cf engagement n° 22) ⇒ du taux de réalisation des prestations dans les délais (cf engagement n° 26) ⇒ du taux de réalisation des interventions dans les délais (cf engagement n° 30) ⇒ du taux de réponses aux suggestions/ réclamations dans les délais (engagement n °32)

N°	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET PILOTAGE	CRITERES
8	Bilan annuel	<p>Réalisation d'un bilan au moins une fois par an sous la responsabilité du directeur général des services. Ce bilan réunit le maire, le directeur général des services, les directeurs des services concernés, le responsable de la démarche qualité de service et a pour objet :</p> <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 des : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ indicateurs qualité, ⇒ enquêtes de satisfaction, ⇒ audits internes, ⇒ réclamations, ⇒ besoins en formation. • de fixer des plans d'améliorations correspondants fixants les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Les plans d'actions sont formalisés, mis en œuvre et donne lieu à un suivi qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées. <p>Le bilan annuel donne lieu à un compte rendu et une information des personnels concernés par les engagements de service.</p>
9	Communication	<p>Vérifier les supports de communication :</p> <p>1) Supports de communication sur la certification de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le certificat délivré par AFAQ AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire, • tout support dont l'objet est la certification de service. <p>Ces supports mentionnent obligatoirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le logo AFAQ Service Confiance[®], • l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex, • le code du référentiel : REF-111-02 et/ou le nom du référentiel : QUALIVILLE V2 • la liste des principaux engagements de service certifiés (pages 28 et 29 du référentiel QUALIVILLE) • la liste des services qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification.

N°	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET PILOTAGE	CRITERES
	Communication (suite)	<p>2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur la collectivité territoriale : Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur la collectivité territoriale (carte de visite, papier à en-tête, site internet..) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le logo AFAQ Service Confiance ®, • l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex, • le code du référentiel : REF-111-02 et/ou le nom du référentiel :QUALIVILLE V2 • la liste des services qui ont fait certifier les engagements du présent référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification. • lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.