



Volume

14

www.pyctora.fr

Les livres blancs

QualiVille



www.pyctora.fr
relation@pyctora.fr

Xantem Pyctora

LES DOCKS ATRIUM 10.6 ETG4
10 PLACE DE LA JOLIETTE ESPACE PROVENCE BP 13543
13567 MARSEILLE CEDEX 02

Tel +33 491 134 545
Fax +33 957 894 113

498 897 321 R.C.S. MARSEILLE

Table des matières

QUALIVILLE C'EST QUOI ? :	3
VALORISEZ LA DEMARCHE QUALITE DE VOTRE MUNICIPALITE	3
QUALIVILLE EVALUE LES ENGAGEMENTS CONCRETS DE VOTRE MUNICIPALITE VIS-A-VIS DE SES ADMINISTRES	3
AU SEIN D'UNE MAIRIE, LES ENGAGEMENTS OBLIGATOIRES PORTENT SUR	3
QUALIVILLE®, REFERENTIEL ET ENGAGEMENTS DE SERVICE	4
ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION	4
ENGAGEMENTS DE SERVICE 1 A 18	4
DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS	5
ENGAGEMENTS DE SERVICE 19 A 22	5
DELIVRANCE DE PRESTATIONS	5
ENGAGEMENTS DE SERVICE 23 A 26	5
INTERVENTIONS SUR LE DOMAINE PUBLIC :	5
ENGAGEMENTS DE SERVICE 27 A 31	5
L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS/LA GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS : ..	6
ENGAGEMENTS DE SERVICE 32 ET 33	6
L'ACCUEIL COURRIER	6
<i>Études et conseil</i>	<i>6</i>
<i>Formations</i>	<i>6</i>

Qualiville? Quelques explications

Le référentiel Qualiville porte sur les relations quotidiennes de vos administrés avec les services municipaux.

Elaboré conjointement avec le CNFPT et AFNOR Certification, il a été validé par les associations de consommateurs et les instances représentatives des collectivités.

Valorisez la démarche qualité de votre municipalité

Les collectivités territoriales doivent répondre aujourd'hui aux exigences croissantes de leurs administrés en termes d'accueil et de services. Dans ce contexte, la mise en place d'une démarche qualité est un moyen de proposer à vos concitoyens un service toujours plus fort et performant. Pour faire reconnaître les efforts de votre municipalité, AFNOR Certification vous propose une certification garantissant la qualité de vos services. Totalement adapté au fonctionnement d'une mairie, le référentiel AFAQ Service Confiance Qualiville vient motiver vos collaborateurs et valoriser leurs efforts.

Qualiville évalue les engagements concrets de votre municipalité vis-à-vis de ses administrés.

Il s'engage sur :

- la formation du personnel d'accueil
- l'adaptation des horaires aux attentes des administrés
- le respect des délais pour la délivrance des actes administratifs
- le fonctionnement d'un numéro d'urgence fonctionnant 24h/24 pour une intervention des services techniques ...

Qualiville est une démarche sur mesure qui prend en compte les services que vous souhaitez certifier. En plus des modules de base (Accueil, Orientation, Information, Etat Civil, Evaluation de la Satisfaction des clients et Gestion des réclamations) elle vous propose des modules facultatifs qui vous permettent de délimiter le champ de la certification (Petite Enfance, Vie Scolaire, Urbanisme, Vie Quotidienne),

Au sein d'une mairie, les engagements obligatoires portent sur

- le service accueil, orientation, information,
- le service état civil,
- l'évaluation de la satisfaction des clients et la gestion des réclamations relatives aux services engagés dans la démarche.

En moyenne, le processus dure 5 à 7 mois en fonction du champ de certification que vous avez choisi

Site national du CNFPT. 10-12, rue d'Anjou 75381 Paris cedex 08. Tél. : 01 55 27 44 00. **CNFPT** - [Conditions d'utilisation](#)

Qualiville®, référentiel et engagements de service

La certification Qualiville® porte initialement sur **3 modules de base**, d'application obligatoire pour toute commune candidate à la certification :

- accueil général de la mairie (physique et téléphonique) ;
- délivrance d'actes administratifs et accueil au service État civil ;
- évaluation de la satisfaction des clients/gestion des réclamations.

La certification peut être étendue, de façon optionnelle, à d'autres services de la mairie (CCAS, petite enfance, vie scolaire, urbanisme, voirie, etc.).

La dernière version publiée du référentiel Qualiville® est la version REF-111-02 (janvier 2007), ou **Qualiville® V2**. Ce référentiel peut être obtenu auprès de [Afnor Certification](#). Les extraits du référentiel cités dans cette page n'ont pas de valeur normative ; les seuls documents normatifs sont ceux diffusés par [Afnor Certification](#).

Le référentiel Qualiville® comporte **33 engagements de service** répartis en 5 groupes/modules.

Accueil, orientation, information

Engagements de service 1 à 18

Ce module est d'application obligatoire pour toute mairie candidate à la certification Qualiville® (accueil général de la mairie).

L'accueil comprend l'accueil physique, téléphonique et le traitement du courrier classique et électronique.

Les engagements de service 1 à 18 concernent en outre l'accueil dans chacun des services inclus dans le périmètre de certification.

1. Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
2. Des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés.
3. Un point accueil informatif.
4. Des locaux adaptés aux prestations délivrées.
5. Des horaires adaptés aux attentes des clients.
6. Un point accueil pour orienter les clients.
7. En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente.
8. Des rendez-vous respectés.
9. Un personnel facilement identifiable.
10. Un personnel d'accueil spécifiquement formé.
11. Un accueil dans nos locaux courtois et attentif.
12. Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires.
13. Le souhait de confidentialité des clients est respecté.
14. Un accueil personnalisé.
15. Un accueil téléphonique courtois et efficace.
16. Un accueil téléphonique rapide et informatif.
17. Un accueil téléphonique personnalisé.
18. Une réponse personnalisée (aux demandes écrites).

Délivrance d'actes administratifs

Engagements de service 19 à 22

Le service État civil fait obligatoirement partie du périmètre de certification.
Les engagements de service 19 à 22 concernent en outre chacun des services délivrant des actes administratifs (pour les services inclus dans le périmètre de certification).

- 19. Un personnel compétent et régulièrement formé.
- 20. Une information/documentation complète et fiable.
- 21. Des actes fiables.
- 22. Des délais de délivrance des actes respectés.

Délivrance de prestations

Engagements de service 23 à 26

Les engagements de service 23 à 26 concernent la délivrance de prestations dans des services tels que la petite enfance, le CCAS, la vie scolaire, le sport... (pour les services inclus dans le périmètre de certification).

La délivrance de prestations comprend les phases d'inscription, de gestion des dossiers et de réalisation de la prestation.

- 23. Un personnel compétent et régulièrement formé.
- 24. Une information/documentation complète et fiable.
- 25. Une identification complète des besoins.
- 26. Une réponse systématique pour toute demande.

Interventions sur le domaine public :

engagements de service 27 à 31

Les engagements de service 27 à 31 concernent les services amenés à réaliser des interventions sur le domaine public (pour les services inclus dans le périmètre de certification).

- 27. Un numéro d'urgence communiqué régulièrement et joignable 24h/24.
- 28. En cas d'urgence une réactivité adaptée et rapide.
- 29. Une surveillance régulière de l'état du domaine public.
- 30. Une réponse adaptée est apportée à toute demande d'intervention.
- 31. Une prise en compte des mesures de sécurité particulières.

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

engagements de service 32 et 33

Les engagements de service 32 et 33 sont d'application obligatoire.

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

Quel que soit le périmètre de certification retenu par la Ville, la certification implique également la mise en place de dispositions d'organisation et de modalités de suivi et de pilotage permettant d'assurer la continuité du respect des engagements

L'accueil courrier

Vous souhaitez :

- **professionnaliser** vos équipes en matière de communication écrite ;
- **harmoniser les pratiques** pour la réponse aux courriers reçus ;
- définir ou optimiser les **circuits courrier** ;
- mieux maîtriser et améliorer les **délais de réponse** aux courriers reçus ;
- **évaluer** l'efficacité et la fiabilité de vos circuits courrier ;
- évaluer ponctuellement ou sur une base régulière la **qualité des courriers** adressés à vos clients/usagers et partenaires...

OpenSoft vous propose une gamme complète de prestations (études, conseil et formations) pour accompagner votre démarche.

Études et conseil

- État des lieux et diagnostic concernant l'accueil courrier au sein de votre organisation.
- Préconisations, élaboration de scénarios, aide au choix d'un logiciel courrier.
- Évaluation qualitative des courriers émis par vos services.
- Définition et mise en place d'indicateurs de suivi qualitatifs, de tableaux de bord.
- Élaboration de Chartes courrier.
- Écriture/réécriture des batteries de lettres-types.

Consultez-nous

Formations

OpenSoft propose plusieurs modules de formation couvrant les différents types et niveaux de besoins (**initiation, perfectionnement ou spécialisation**) dans le domaine de la communication écrite.

Le mode **intra-entreprise** permet de décliner et d'adapter ces modules en fonction de votre contexte et de vos objectifs spécifiques. Outre la formation en salle, nous recommandons la mise en œuvre d'**actions individuelles de suivi/perfectionnement** des équipes.

Parmi les modules proposés :

- "La rédaction et la présentation du courrier"
- "Le traitement des réclamations"
- "Améliorer la qualité et l'impact de vos écrits techniques"
- "Améliorer la qualité et l'impact de vos écrits commerciaux"
- Ateliers d'écriture de lettres-types
- Actions individuelles de suivi (programmes sur mesure)

Formations sur des thèmes associés :

- "Les écrits administratifs (note de synthèse, comptes-rendus, rapports)"
- Préparation aux concours
- Remise à niveau en français