CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS

Version Avril 2014

# REFERENTIEL QUALIPARIS

## Centre d'Action Sociale de la ville de Paris

| | |
|---|---|
| **L'adjoint au Maire de Paris,** en charge des ressources humaines, du service public et de la modernisation de l'administration | **L'adjointe au Maire de Paris, chargée de toutes les questions relatives à la solidarité, aux familles, à la petite enfance, à la protection de l'enfance, à la lutte contre l'exclusion, aux personnes âgées, première vice-présidente du conseil d'administration du centre d'action sociale de la ville de Paris** |
| **Emmanuel GREGOIRE**<br>Date : Visa : | **Dominique VERSINI**<br>Date : Visa : |
| **Le directeur de programme QUALIPARIS** | **Le Maire du arrondissement** |
| **Jean-Paul BRANDELA**<br>Date : Visa : | Date : Visa : |
| **Le directeur général du centre d'action sociale de la ville de Paris** | **Le sous-directeur des interventions sociales** |
| **Sylvain MATHIEU**<br>Date : Visa : | **David SOUBRIÉ**<br>Date : Visa : |
| **Le directeur de la section du arrondissement** | Le directeur adjoint qualité |
| Date : Visa : | Date : Visa : |

# SOMMAIRE


1. LA DEMARCHE QUALIPARIS ..... 3
2. PRESENTATION DU CASVP ET DE SES SECTIONS ..... 6
2.1. MISSIONS ..... 6
2.2. ORGANISATION ..... 6
3. LA DEMARCHE DE LABELLISATION DU CASVP ..... 7
3.1. LE CONTEXTE ..... 7
3.2. LE DOMAINE D'APPLICATION ..... 9
4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE ..... 9
4.1. ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN ..... 10
4.2. ENGAGEMENTS SPECIFIQUES ..... 15

# 1. LA DEMARCHE QUALIPARIS

Lors de la communication au Conseil de Paris d'avril 2004, le Maire de Paris a annoncé la mise en place progressive d'une charte d'accueil des usagers dans tous les secteurs d'activité de la Ville de Paris qui accueillent du public.

La charte d'accueil a été élaborée de manière très participative, et mise en place dans les premiers secteurs pilotes en 2006 ; la démarche a ensuite été progressivement élargie aux autres secteurs recevant du public. Cette charte commune à tous les sites du secteur est affichée à l'entrée des sites. Elle est complétée, le cas échéant, d'une seconde affiche spécifique, présentant aux usagers les caractéristiques propres à l'établissement en matière d'accueil et les spécificités locales au niveau des métiers, de l'environnement professionnel, etc.

Depuis le lancement de la charte d'accueil, des évaluations externes ont lieu régulièrement, afin d'apprécier la perception par les usagers de la qualité de l'accueil. Ainsi, les enquêtes de satisfaction conduites depuis 2004 ont fait apparaître une large satisfaction des usagers sur des aspects structurants de l'accueil et montré également leurs exigences croissantes.

Parallèlement un suivi interne est effectué pour évaluer en interne le niveau de respect des engagements et pour définir et suivre les actions d'améliorations nécessaires.

La charte d'accueil des établissements parisiens recevant du public est affichée dans 2000 sites et concerne plus de 40 secteurs de l'activité municipale.

Fort du succès rencontré par cette démarche et des effets très positifs qu'elle a produit tant sur l'amélioration des services que sur la motivation des personnels, le Maire de Paris a décidé de la renforcer, en optant pour une démarche de labellisation propre à la Ville, dénommée QualiPARIS, explicitement énoncée dans le programme de mandature 2008-2014 «Paris un temps d'avance».

Après étude, la labellisation a été préférée à la certification pour des raisons juridiques et financières, permettant notamment à la ville de Paris de maîtriser l'évolution de son référentiel ainsi que la communication sur son label.

La décision du Maire de s'engager dans la labellisation s'intègre dans une volonté plus globale de mettre un accent particulier sur l'approche «usagers» et notamment sur la qualité de service aux usagers.

Une direction a été créée : « la direction des usagers, des citoyens, et des territoires » - DUCT – qui comprend notamment, l'équipe programme QualiPARIS qui depuis l'origine a la charge du pilotage central de la démarche et de son accompagnement dans les directions, fonctions assurées par le directeur de programme – également directeur adjoint de la DUCT- entouré d'une équipe programme.

A terme, l'ensemble des services de la Ville de Paris accueillant du public devront être labellisés.

## La démarche QualiPARIS poursuit 4 objectifs principaux :

1. améliorer la qualité du service rendu aux usagers et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris en prenant des engagements identiques dans le cadre d'un référentiel commun ;
2. contribuer à homogénéiser le niveau des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. promouvoir, en interne, la démarche de labellisation de service en tant que vecteur de progrès et d'amélioration continue ;
4. développer un «réflexe qualité», en contribuant à une réflexion en profondeur sur l'accueil des usagers et en renforçant le pilotage des services et le suivi de leur activité.

**Le label QUALIPARIS est un label Ville de Paris**. En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes, les modes de communication externes sont pilotés par l'équipe centrale QualiPARIS et validés par le comité de pilotage.

Chaque secteur possède son propre référentiel. Il est «autoportant», c'est-à-dire qu'il couvre l'ensemble des engagements applicables au site ainsi que la description des 3 niveaux de Système de Management de la Qualité (SMQ) : local, sectoriel et central. Le SMQ central est identique pour tous les secteurs.

La Ville de Paris a souhaité mettre l'accent sur la composante managériale de la démarche, considérant que la labellisation des secteurs accueillant du public constitue une opportunité pour faire progresser les méthodes de management à tous les niveaux.
A ce titre, deux orientations majeures ont été prises :

- Implanter un Système de management de la qualité à chaque niveau hiérarchique : local, secteur, direction centrale. Ce choix implique l'engagement de toute la chaîne hiérarchique et devrait constituer une garantie quant à la pérennité de la démarche et à son ancrage dans le management au quotidien. En outre, une telle approche devrait permettre, pour les secteurs multi-sites, de pratiquer des audits par échantillonnage sans risque d'hétérogénéité dans les pratiques locales.

- Conscient et réaliste quant à la difficulté d'atteindre les objectifs de qualité de service dans 100% des cas, le comité de pilotage QUALIPARIS a choisi de privilégier le progrès continu selon le principe du PDCA (roue de Deming). Aussi, le comité de pilotage n'a pas opté pour la fixation d'objectifs partiels (dans 80% des cas,…) ; l'objectif reste 100% mais les écarts sont mesurés, analysés et l'organisation met en place les actions correctives qui permettront de tendre progressivement vers l'excellence.

Ces deux principes doivent être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les organismes labellisateurs au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.

# 2. PRESENTATION DU CASVP ET DE SES SECTIONS

## 2.1. MISSIONS

Le CASVP est un établissement public chargé notamment de la mise en œuvre de la politique municipale d'action sociale, ce qui le conduit à gérer les prestations d'aides sociales facultatives à destination des personnes retraitées ou handicapées, ou en situation de précarité, ou des familles, définies par un "Règlement Municipal" voté par le Conseil de Paris.

Dans chaque arrondissement, se trouve une section locale placée sous l'autorité d'un directeur nommé par le Maire de Paris.

- Les sections d'arrondissement ont pour mission l'application de la politique sociale de la Ville et du Département de Paris.
- Elles instruisent et délivrent les prestations d'aide sociale municipale ou déléguées, et en lien avec la DASES participent au traitement des demandes d'aide sociale légale (ASE, APA, RSA…..).
- Dans certains arrondissements, elles participent aux missions relevant du service social départemental polyvalent.
- Les sections d'arrondissement disposent de régies d'avances et de recettes.
- Elles gèrent des établissements pour personnes âgées : résidence-services, résidences-appartements, restaurants et clubs.

## 2.2. ORGANISATION

Le CASVP possède un siège et notamment 20 sections d'arrondissement. L'organisation des sections est adaptée aux flux des usagers de l'arrondissement. On distingue 4 types d'organisation des sections : les petites sections, les moyennes, les grandes et les sections à direction commune.

# 3. LA DEMARCHE DE LABELLISATION DU CASVP

## 3.1. LE CONTEXTE

Le CASVP pour ses sections d'arrondissement a initié depuis 2000 une démarche qualité interne fondée sur la participation des agents au changement et destinée à promouvoir la qualité du service rendu à l'usager.
Les innovations sont impulsées par les agents des sections, accompagnés de référents qualité locaux et centraux. Elles sont adaptées aux réalités de terrain et aux besoins identifiés des usagers.

Le processus qualité est basé sur des chartes contractuelles entre les sections d'arrondissement qui choisissent leur niveau d'engagement par rapport aux objectifs et les services centraux du CASVP qui s'engagent dans la dévolution de moyens.

La méthode retenue suit le schéma suivant : une charte sur deux ou trois ans – une évaluation régulière de la satisfaction physique et téléphonique des usagers - un bilan des résultats.

Depuis 2000, 4 chartes ont été conclues, 3 bilans ont été effectués et 7 enquêtes de satisfaction et de mesure d'engagements téléphoniques spécifiques ont été réalisées.

Les objectifs choisis et travaillés sont tournés vers la modernisation du service public. Ils visent à :

1. Améliorer l'accueil du public par
   - une charte d'accueil des usagers fixant les engagements de service des agents des sections. La charte d'accueil a été initiée par la Ville de Paris en 2004
   - un livret d'accueil visant à mieux connaître l'institution et mieux renseigner les usagers
   - un accueil physique et téléphonique de qualité pour tous les publics
   - une signalétique claire, visuelle et homogène en vue de faciliter l'orientation au sein des locaux
   - une information et une communication adaptées et renforcées aux usagers

2. Simplifier les démarches administratives en diversifiant les modes d'accès au service public :
   - un traitement des demandes par courrier
   - des formulaires de demandes et des informations accessibles sur www.paris.fr
   - une informatisation de l'enregistrement des pièces justificatives
   - une facturation unique des prestations de soutien à domicile
   - un élargissement de la mise à disposition d'une adresse électronique

3. Optimiser les délais de traitement des prestations d'aide sociale facultative par une instruction rapide des demandes, ce qui aboutit à :
   - des prestations servies immédiatement
   - des prestations servies en moins de 15 jours
   - un délai raccourci de virement à l'usager de ses prestations (ordre de virement hebdomadaire)

Les enquêtes de satisfaction ont révélé un niveau croissant de satisfaction des usagers à l'égard des services (en moyenne 90% d'usagers satisfaits).

Outre les avancées en matière de rénovation de locaux, de formations, de moyens humains (une équipe mobile d'intervention), la démarche qualité a développé une véritable culture d'entreprise au sein d'une administration sociale qui se veut la plus opérationnelle possible pour le service des usagers. La démarche qualité est tournée vers le public. Les agents sont au centre de cet outil de développement et d'amélioration professionnels.

Depuis 2004, des services de la Ville de Paris conduits par la Délégation à la Modernisation du Secrétariat Général de la Ville de Paris ont pris un engagement de service : l'affichage au public d'une charte d'accueil des usagers destinée à promouvoir le service public parisien.

Le CASVP déjà doté de sa démarche propre a été associé à la charte parisienne d'accueil des usagers dont l'enjeu a été de définir précisément les engagements qualité visant à valoriser l'accueil au sens large au sein des équipements et services publics parisiens et de les communiquer aux usagers.

La charte affichée dans les espaces publics concernés comporte des engagements communs et des précisions suivant les activités des sites. Elle est affichée à l'entrée de chaque section d'arrondissement et au sein des locaux des services sociaux départementaux polyvalents. Cette première étape de collaboration qualité Ville/CASVP rejoint le même intérêt à savoir une démarche d'amélioration continue de service public.

### 3.2. LE DOMAINE D'APPLICATION

Un référentiel est adopté par chaque secteur afin de prendre en compte les éléments spécifiques du secteur.

Le référentiel du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris s'applique aux sections d'arrondissement. Tous les collaborateurs des sections sont concernés chacun à son niveau. Les prestations concernées par les engagements spécifiques (délais de traitement et de paiement) sont les suivantes : Paris Logement (PL), Paris Logement Familles (PLF), Paris Logement Familles monoparentales (PLFM), Paris Solidarité (Parisol), Paris Logement personnes âgées personnes handicapées (PLPAPH), Complément Santé Paris (CSP).

## 4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont divisés en deux domaines :

**Ceux communs à tous les services de la Ville, numérotés de 1 à 16, dont les thèmes sont :**

- L'information du public sur les modalités d'accès aux services et sur les prestations rendues
- La signalétique extérieure et intérieure
- L'accueil de premier niveau
- L'écoute des usagers

**Ceux spécifiques aux sections du CASVP, numérotés de 17 à 19, dont les thèmes sont :**

- Les délais d'information quant à la décision
- Les délais de paiement suite à la décision
- Les délais d'information quant aux pièces justificatives manquantes au dossier

## 4.1. ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN

**ACCES SIGNALETIQUE**

| N° | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| 1 | ***Les bâtiments et équipements sont identifiés avec le logo de la ville de Paris*** | · Les sections hors mairies sont identifiées par une plaque CASVP avec le logo de la Ville de Paris à l'entrée du bâtiment<br>· Les sections en mairie sont identifiées par une plaque CASVP avec le logo de la ville de Paris au niveau de l'entrée des locaux réservés à la section en mairie |
| 2 | ***Les bâtiments et équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés sur les supports d'information*** | · Présence d'une information sur paris.fr et 39.75 pour les personnes à mobilité réduite (PMR)<br>· Lors de leur réédition, les plaquettes d'information font figurer au niveau des coordonnées des sections des pictogrammes d'identification de l'accueil des personnes à mobilité réduite<br>· Les équipements ou bâtiments non accessibles aux personnes handicapées (PMR, déficients visuels et auditifs) ont une procédure de substitution |
| 3 | ***L'accueil est signalé*** | · La banque d'accueil, si elle existe, est visible et/ou signalée dès l'entrée |
| 4 | ***Les services sont signalés dès l'accueil*** | · La signalétique dans les sections suit une politique de signalétique intérieure, chaque service est identifié par une couleur<br>· Procédure de mise à jour notifiée dans un document de référence signalétique |

ACCUEIL 1/ 2

| N° | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| 5 | ***Vous êtes accueillis par des agents courtois, discrets et identifiés*** | · Les agents accueillant du public sont formés aux règles d'accueil<br>· Ces règles d'accueil sont formalisées dans un guide de l'accueil<br>· Les agents intervenant à l'accueil sont identifiés par le biais de supports signalétiques faisant figurer leurs fonctions et leurs noms<br>· Dans l'année de l'arrivée en section de l'agent, la direction demande les formations nécessaires |
| 6 | ***Nous veillons à votre confort et à votre sécurité*** | · Les agents maîtrisent les consignes de sécurité propres au site<br>· Liste sectorielle des équipements et matériels requis (chaises d'attente, fontaine à eau, espace enfants,...)<br>· Contrat de service «nettoyage régulier» adapté aux besoins du site<br>· Les sanitaires sont ouverts pendant les heures d'ouverture de la section et nettoyés au minimum une fois par jour |
| 7 | ***Nous garantissons la confidentialité de nos échanges*** | · Quand la nature des échanges le justifie et/ou à la demande de l'usager, la confidentialité est garantie grâce à la mise à disposition d'un espace dédié |
| 8 | ***Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries*** | *Applicables aux numéros communiqués au public*<br>· Organisation du traitement des appels permettant de garantir un décroché en moins de 5 sonneries durant les horaires d'ouverture (8h30 – 17h)<br>· Règles de l'accueil téléphonique : formule de politesse, renvoi en cas d'absence, guide de l'accueil téléphonique…<br>· En dehors des horaires d'ouverture, message d'accueil adapté à chaque section informant sur les horaires de réception au public de la section et précisant les coordonnées de la section |

**ACCUEIL 2/ 2**

| | | |
|---|---|---|
| **9** | ***Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum*** | *Engagement valable si l'appel relève du domaine de compétence du site*<br>· Les agents sont régulièrement informés des règles téléphoniques internes (normes et organisation)<br>· Si pendant les horaires d'ouverture, l'interlocuteur compétent est indisponible :<br>soit vos coordonnées sont notées et le service vous rappelle dans les 48 heures ouvrées de la section<br>Soit il vous est indiqué le numéro de poste à rappeler |

**INFORMATION 1/2**

| | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| **10** | ***Vous êtes informé des modalités d'accès à nos services*** | · Les horaires d'ouverture des services sont affichés à l'entrée des bâtiments ou des locaux<br>· Les fermetures occasionnelles et planifiées sont affichées à l'entrée de la section, dans le(s) service(s) concerné(s) et signalées au 39.75<br>· Message en dehors des horaires d'ouverture informant sur les heures d'ouverture, sur les coordonnées de la section. Ces informations sont également disponibles sur les courriers, les plaquettes, le 39.75 et paris.fr<br>· La plaquette de présentation des sections d'arrondissement précise également le métro. |
| **11** | ***Vous êtes informé sur les prestations fournies par nos services*** | · Les prestations proposées, leurs conditions d'attribution et les pièces nécessaires sont décrites sur des supports pouvant être remis à l'usager ou consultés sur site et sur paris.fr. Le 39.75 oriente l'usager vers la section d'arrondissement<br>· Les informations relatives aux prestations peuvent être communiquées par téléphone<br>· Les informations sont formulées dans un langage simple et clair<br>· Les informations sont mises à jour régulièrement<br>· Les informations relatives aux nouvelles prestations ou réformes sont diffusées sur les supports CASVP et/ou ceux de la Ville.<br>· Les agents informent et orientent les usagers en fonction de leurs demandes |

**INFORMATION 2/2**

| | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| **12** | ***Vos échanges avec nos services sont facilités*** | · Sur chaque courrier figurent le nom du service ou de l'agent, les coordonnées du service, les horaires d'ouverture, l'adresse générique électronique de la section et le cas échéant, le métro désigné dans la plaquette de présentation des sections d'arrondissement<br>· Les usagers sont informés de la possibilité de traiter la majorité de leurs demandes par courrier (affichage sur site, supports de communication CASVP) ou peuvent télécharger le formulaire de demande sur paris.fr |

**ECOUTE 1/2**

| | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| **13** | ***Nous répondons dans un délai de 1 mois à toutes réclamations ou suggestions écrites portant sur la qualité du service*** | · Nous mettons à disposition des usagers un document (fiche « exprimez-vous ») pour recueillir les réclamations ou suggestions<br>· Si le délai de 15 jours ne peut pas être respecté, nous adressons une réponse d'attente indiquant l'interlocuteur suivant l'affaire<br>· Nous mettons en place une organisation en section du traitement des réclamations<br>· Nous examinons et répondons aux réclamations et suggestions transmises par tous les canaux et notamment par le 39.75 et paris.fr |

ECOUTE 2/2

| | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| 14 | ***A votre demande, vous pouvez rencontrer le responsable du site ou vous adresser à la direction*** | · Si le responsable du site est absent ou indisponible, son représentant rencontre l'usager demandeur<br>· Les agents savent orienter l'usager vers le responsable compétent<br>· Nous affichons sur paris.fr et transmettons au 39.75 les coordonnées du site où le responsable peut être saisi |
| 15 | ***En cas d'absence de réponse, de différends persistants, vous pouvez saisir la Médiatrice de la Ville de Paris*** | · Les coordonnées de la médiatrice sont affichées au sein de chaque section et sur paris.fr.<br>· Elles peuvent être transmises par le 39.75. |
| 16 | ***Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons du résultat*** | · Des enquêtes (satisfaction, mystères pour le téléphone) sont menées régulièrement à l'initiative centrale<br>· Les résultats des enquêtes sont analysés puis diffusés aux agents |

## 4.2. ENGAGEMENTS SPECIFIQUES

| | Engagements | Engagements détaillés |
|---|---|---|
| 17 | ***Dès que votre dossier est complet, vous êtes informé, par courrier, de la décision dans un délai de 15 jours*** | · Les cases «dossier complet« ou date retour dossier complet sont cochées et renseignées dans PIAF.<br>· Une fois le dossier complété, la notification de décision est transmise à l'usager dans les 15 jours suivants (ce délai est dépendant des délais postaux). |
| 18 | ***Le délai maximum entre la décision et le paiement par virement est de 15 jours*** | · Les usagers peuvent être informés sur appel téléphonique de la date prévisionnelle du virement |
| 19 | ***Pour vous éviter tout retard dans le traitement de votre dossier : dans les 7 jours suivant le dépôt de votre demande, nous vous précisons les pièces justificatives manquantes*** | · Le délai entre la « première info » et la « deuxième info » est de 7 jours ouvrés (PIAF) |

# Lexique CASVP

**Référentiel** : document de référence *Qualiparis* applicable aux sites d'un secteur engagé dans la démarche *Qualiparis*. Il contient :

- La présentation de l'**organisation de la qualité et la répartition des responsabilités qualité** sur le site et dans le secteur
- La description précise des ***engagements*** pris à l'égard des usagers et la façon de prouver leur respect

**PIAF** : Paris Informatisation des Aides Facultatives, logiciel de traitement des demandes d'aide sociale facultative

**TOPVIR** : gestion hebdomadaire des virements des prestations d'aide sociale facultative

**PL** : Paris Logement, PLF : Paris Logement Famille, PLFM : Paris Logement Famille Monoparentales PLPAPH : Paris Logement personnes âgées ou personnes handicapées.

**Parisol** : Paris Solidarité, CSP : Complément Santé Paris

**DAQ** : Directeur Adjoint Qualité. Il s'agit de l'adjoint au directeur de section à compétence administrative

**Demdelai 04.08.09.10** : il s'agit de statistiques de suivi de traitement des demandes issues du logiciel PIAF

**SSDP** : Services sociaux départementaux polyvalents

**D2A** : directeur adjoint administratif