

SOMMAIRE

1. LA DÉMARCHE QUALIPARIS	3
2. PRÉSENTATION DU SECTEUR.....	5
2.1. Missions	5
2.2. Organisation.....	8
2.3. Organigramme fonctionnel.....	9
3. LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DU SECTEUR	10
3.1. Historique et contexte	10
3.2. Domaine d'application.....	11
4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	12
4.1. Engagements du tronc commun	13
4.2. Engagements spécifiques aux mairies d'arrondissement.....	21
5. ANNEXES	23

1. LA DÉMARCHE QUALIPARIS

La démarche qualité poursuit 4 objectifs principaux :

- ♦ 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 ;
- ♦ contribuer à homogénéiser le niveau des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
- ♦ promouvoir, en interne, la démarche de labellisation de service en tant que vecteur de progrès et d'amélioration continue ;
- ♦ 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.

QUALIPARIS est le label qualité de service de la Ville de Paris. En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes, les modes de communication externes sont assurés par l'équipe programme QualiPARIS.

Chaque secteur possède son propre référentiel qui fait office de plan de contrôle. Ceux-ci sont «autoportants», c'est-à-dire qu'ils couvrent l'ensemble des engagements applicables aux sites du secteur ainsi que la description des 2 niveaux de Système de Management de la Qualité (SMQ) : local, sectoriel. Le SMQ central est décrit dans le manuel qualité.

Chaque mairie possède son propre référentiel, même si, globalement, les compétences et les principes d'organisation sont communs à toutes les mairies. Les engagements de service de toutes les mairies sont identiques mais quelques engagements détaillés, certains éléments de preuve et le système de management de la qualité peuvent être propres à une mairie d'arrondissement.

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 constitue une garantie quant à la pérennité de la démarche et à son ancrage dans le management au quotidien.
- Conscient des difficultés à 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. PRÉSENTATION DU SECTEUR

2.1. MISSIONS

Les missions principales des services relevant de la direction générale des services de la mairie sont administratives. Elles couvrent :

L'accueil général, l'information et l'orientation sur les activités de la mairie de Paris dans et hors de l'arrondissement

L'accueil, l'information et la délivrance de prestations dans les domaines suivants,

- ♦ état civil : naissances, reconnaissances, décès (établissement et délivrance d'actes), mariages (constitution de dossiers et célébration, en collaboration avec les élus), livret de famille
- ♦ élections : tenue des listes électorales (inscriptions, radiations) et organisation et déroulement des scrutins
- ♦ recensement de la population : organisation et déroulement du recensement
- ♦ écoles (inscriptions, dérogations)
- ♦ crèches (demandes d'inscriptions, préparation des commissions en lien avec élus)
- ♦ affaires générales (délivrance d'attestation d'accueil, de légalisation de signature, de copies conformes)
- ♦ recensement citoyen
- ♦ Régie (caisse)
- ♦ Contribution à l'organisation d'enquêtes publiques, gestion de l'affichage légal

L'appui à la vie démocratique, en fort lien avec le cabinet et les élus : organisation et secrétariat des réunions des conseils d'arrondissement, des Comités d'Initiative et de Consultation d'Arrondissement (CICA) et des conseils de quartiers

L'appui aux animations locales, en fort lien avec le cabinet : organisation logistique des animations (gestion et aménagement des salles, accueil, sécurité)

L'appui à la gestion des équipements de proximité : budget, comptabilité, marchés publics, programmation de travaux, contrôle de gestion

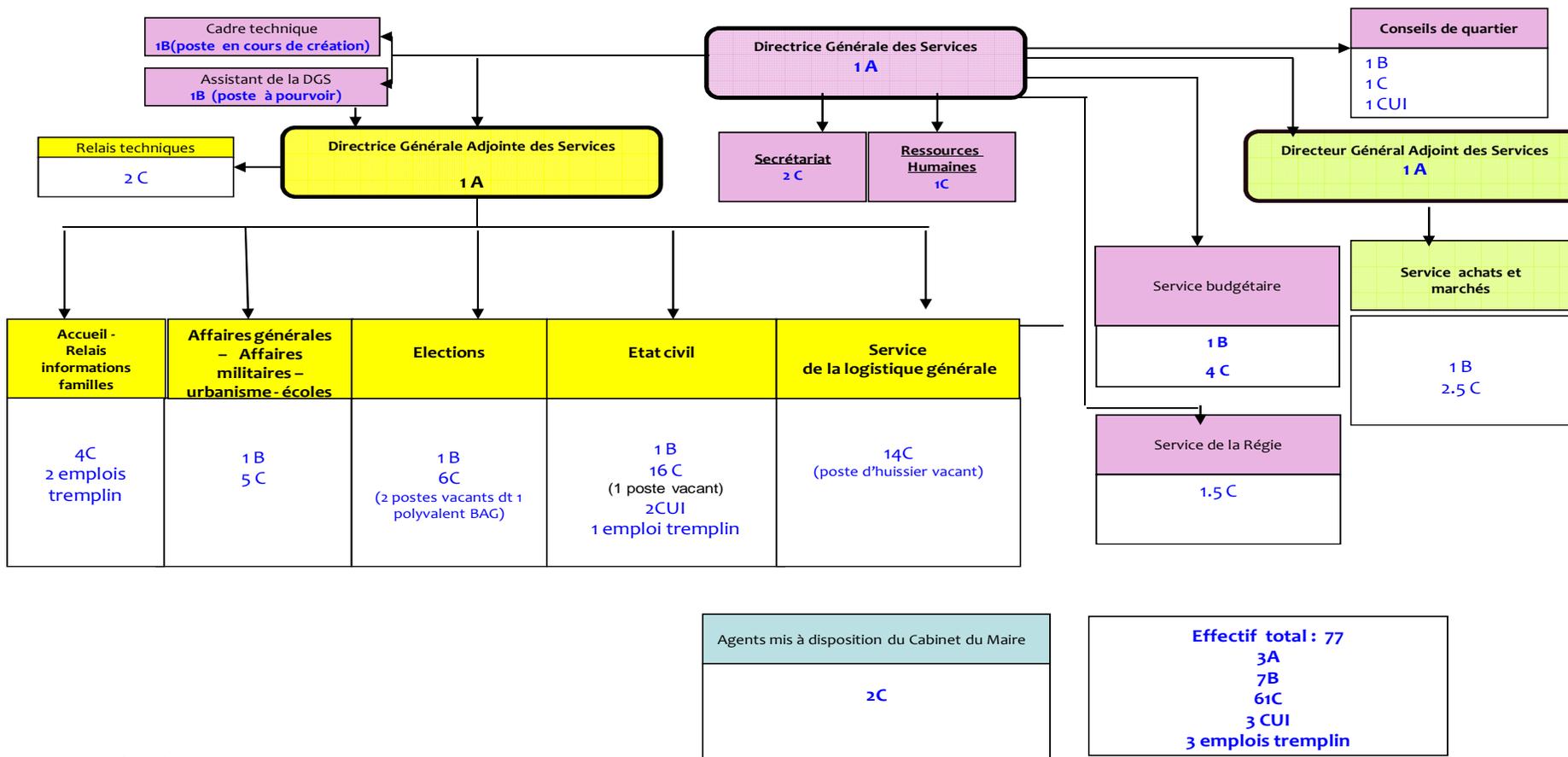
L'organisation d'événements au sein des locaux de la mairie.

Les services de la direction générale des services travaillent en lien, variables selon les sujets, avec les collaborateurs du cabinet du maire d'arrondissement et les élus de l'arrondissement.

2.2. ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

L'organigramme présenté ci-dessous couvre l'organisation administrative de la mairie, c'est-à-dire celle entrant dans le périmètre de labellisation.

ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF – Mairie du 16^{ème} arrondissement



06/06/2011

2.3. ORGANISATION

L'activité d'une mairie d'arrondissement, placée sous l'autorité du maire d'arrondissement, s'articule autour d'une organisation politique et d'une organisation administrative. L'organisation politique comprend le cabinet et les délégations. L'organisation administrative est placée sous la direction de la direction générale des services.

Les services administratifs accueillant du public sont les suivants :

Accueil-Relais Information Familles (RIF)

L'Accueil-RIF assure l'accueil général de la mairie, informe et oriente les usagers, gère les rendez-vous des consultations juridiques et associatives. Il assure les demandes d'inscription en crèche, délivre une information aux familles sur diverses thématiques et prestations, de la petite enfance aux seniors.

Bureau des Affaires générales

Le bureau gère les Inscriptions scolaires, le recensement citoyen, les enquêtes publiques et les affichages réglementaires. Il délivre les attestations d'accueil, les certificats d'hérédité, les certificats de vie et de domicile, les déclarations de vie commune, les attestations de changement de domicile, les attestations de copies certifiées conformes et les légalisations de signature.

Bureau des Élections

Le service des élections assure l'organisation logistique des bureaux de vote, recueille et instruit les demandes d'inscription sur les listes électorales. Il effectue le tirage au sort du Jury d'Assises.

Service de l'État-Civil

Le service de l'Etat civil enregistre les déclarations de naissance et de décès, ainsi que les dossiers de mariage. Il délivre les livrets de famille et les actes d'état-civil et appose les mentions marginales sur les registres.

La Régie encaisse les participations familiales pour les cantines et les activités périscolaires organisées dans les écoles de l'arrondissement (études surveillées, ateliers culturels et sportifs), les colonies de vacances et le conservatoire municipal.

Le Recensement annuel de la population est assuré par une équipe constituée, pour cette mission, d'agents de différents services de la Mairie.

De plus, sans qu'il y ait un service dédié à cette activité, **l'organisation d'évènements** est une activité fréquente, tant pour l'organisation d'évènements dits internes, principalement commandés par les élus, que pour l'organisation d'évènements dont les demandeurs sont externes (associations, entreprises, particuliers). La plupart des évènements de ce genre correspond à des réunions festives ou non ou à des expositions.

D'autres services sont en mairie d'arrondissement, sans appartenir aux services administratifs de la mairie :

- **Section Locale d'Architecture**
- **Section territoriale de voirie**
- **Caisse des écoles**
- **Tribunal d'instance**
- **Centre d'action sociale**

Ces derniers services n'entrent pas dans le périmètre de l'engagement QualiParis des mairies.

3. LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DU SECTEUR

3.1. HISTORIQUE ET CONTEXTE

Depuis 2004, les mairies d'arrondissement, comme l'ensemble des services de la Ville de Paris, accueillant du public, se sont dotées d'une charte d'accueil.

La charte affichée dans les espaces publics concernés comporte des engagements communs à toutes les mairies et des précisions suivant les activités des sites. Elle est affichée à l'entrée de chaque mairie d'arrondissement. La démarche de labellisation s'inscrit dans la continuité et le renforcement de cette charte d'accueil.

Les engagements QualiParis communs à l'ensemble des services figuraient, pour la plupart, dans les chartes d'accueil. Le programme de labellisation permet d'étendre les engagements aux activités spécifiques des mairies et de garantir la pérennité grâce au système de management de la qualité et, plus particulièrement, à la réalisation périodique d'audits internes et externes.

La mairie du 16^{ème} arrondissement est accessible aux personnes à mobilité réduite depuis 2004. Situé au rez-de-chaussée, le bureau d'accueil a été déplacé et entièrement rénové en 2004 ; afin de mieux répondre aux besoins des habitants, les attributions du bureau d'accueil ont été élargies avec la création en 2010 d'un RIF.

Au premier étage, d'importants travaux ont été réalisés en 2007 pour rétablir la circulation du public et permettre l'accès au bureau des élections, par ailleurs entièrement rénové, aux personnes à mobilité réduite.

En 2011, le bureau des affaires générales a également fait l'objet d'une rénovation totale afin d'assurer une meilleure réception du public tout en améliorant les conditions de travail des agents.

Afin de développer l'information des agents et de favoriser les relations de travail pour améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur, un séminaire annuel associe, depuis 2005, l'ensemble des personnels des services de la mairie y compris les services hébergés, sur divers thèmes tels que « Mieux se connaître, mieux communiquer », la charte d'accueil ou encore QualiParis.

Les propositions des agents formulées dans ce cadre ont également permis de mettre en œuvre des actions parmi lesquelles la désignation d'un référent communication interne, le guide de présentation des services ou encore un site intranet de la mairie du 16^{ème} qui présente notamment des informations sur la vie de la mairie, des services ou encore des agents, un trombinoscope et des annuaires, le plan de l'arrondissement, ainsi qu'une rubrique QualiParis.

Enfin des réunions de responsables de services sont organisées tous les mois, suivies de réunions organisées avec leur équipe par les chefs de service.

3.2. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel s'applique aux activités administratives de la mairie d'arrondissement et plus précisément celles correspondant aux services à la population, principalement : affaires générales, élections, état civil, RIF, ainsi que l'organisation d'événements. Il comporte des engagements détaillés propres à certains de ces services.

Les activités sous la responsabilité directe du maire, d'élus ou de leur cabinet sont exclues du champ de la labellisation. Seuls les personnels affectés aux activités administratives sont concernés par la démarche qualité. A ce titre, par exemple, les cérémonies de mariage, à l'exception du dépôt des dossiers correspondants, sont sous la responsabilité d'un élu et sont donc hors périmètre.

4. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont divisés en deux domaines :

Le domaine commun à tous les services de la Ville comprenant des engagements sur :

- ♦ 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

Le domaine spécifique aux mairies d'arrondissement dont les engagements concernent :

- ♦ Les délais de délivrance des attestations d'accueil
- ♦ Les délais de délivrance des actes d'état civil
- ♦ L'accompagnement des usagers dans leur démarche administrative
- ♦ L'organisation d'événements en mairie

Le mode de vérification des éléments de preuve est adapté selon le sujet. La légende ci-dessous le précise :



4.1. Engagements du tronc commun

Information 1/2

	Engagements	Engagements détaillés
A	<p><i>Vous êtes informé sur différents supports des modalités d'accès à nos services et à nos équipements</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les horaires d'ouverture de l'accueil sont affichés et visibles de l'extérieur et à l'intérieur pour les services • Les fermetures ponctuelles et planifiées sont publiées. Les usagers sont prévenus par voie d'affichage et sur le site Internet de la mairie. • Les périodes d'affluence prévisibles sont indiquées (ex : couleur vert, orange, rouge) en mairie et sur le site internet pour les services sujets à des pointes d'affluence. • En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur informe sur les horaires d'ouverture

Information 2/2

	Engagements	Engagements détaillés
B	<p><i>Vous êtes informé sur les prestations fournies par nos services et les équipements mis à votre disposition</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les prestations proposées sont décrites • Les événements sont annoncés à l'avance • Les informations sont formulées dans un langage compréhensible des usagers, simple et clair • Les agents fournissent des informations ou des documents aux usagers concernant leur mairie ou les équipements de proximité de l'arrondissement • Selon les besoins particuliers identifiés dans l'arrondissement, les informations sur les services sont disponibles en plusieurs langues (liste des documents en langue étrangère par arrondissement)

Accès - Signalétique

	Engagements	Engagements détaillés
D	<i>Les bâtiments et équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés surplace et dans les supports d'information</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour tous les handicaps <ul style="list-style-type: none"> • Information en mairie • Information sur paris.fr, les sites des mairies et le 3975 • Les services de la mairie non accessibles ont une procédure de substitution ou de dérogation • Des pictogrammes indiquent les lieux d'accueil possibles selon les handicaps
E	<i>L'accueil et les services sont facilement repérables</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les banques d'accueil sont visibles ou signalées • La signalétique intérieure est homogène dans la mairie

Accueil 1/3

	Engagements	Engagements détaillés
F	<i>Vous êtes accueillis par des agents, à l'écoute, courtois, discrets et reconnaissables</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents accueillant du public sont <ul style="list-style-type: none"> • formés à l'accueil • reconnaissables par un signe extérieur ou identifiés
G	<i>Nous veillons à votre confort, votre tranquillité et votre sécurité</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les consignes de sécurité propres au site sont respectées • Liste de contrôle pour la vérification périodique des conditions de confort, de sécurité et de propreté des espaces d'accueil

Accueil 2/3

	Engagements	Engagements détaillés
H	<i>Nous garantissons la confidentialité de nos échanges</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Quand la nature des échanges le justifie ou à la demande de l'utilisateur, la confidentialité est préservée grâce à un marquage au sol et/ou la mise à disposition d'un espace isolé
I	<i>Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Applicables aux numéros publics (publiés sur l'annuaire Pages jaunes et les sites Internet Paris.fr et de la mairie) • Organisation du traitement des appels permettant d'obtenir un décroché en moins de 5 sonneries. • Règles de l'accueil téléphonique : formule de politesse, renvoi en cas d'absence ... • En dehors des horaires d'ouverture, message informant sur les horaires

Accueil 3/3

	Engagements	Engagements détaillés
J	<i>Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum</i>	<p><i>Engagement valable pour tout appel relevant du domaine de compétences de la mairie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les agents à l'accueil téléphonique possèdent des consignes à jour sur l'organisation des services et les N° associés ainsi que des informations sur les absences programmées (congrés, réunions, formations) • Si, pendant les horaires d'ouverture, l'interlocuteur compétent est indisponible, les coordonnées de l'appelant sont notées et l'interlocuteur ou son service rappelle dans les 48 heures ouvrées du service.
K	<i>Vos correspondances avec nos services sont facilitées</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sur chaque correspondance, figurent : le logo Mairie de Paris et celui de la mairie d'arrondissement, "affaire suivie par" le nom de l'agent, un n° de téléphone, l'adresse postale et/ou l'adresse mail, et, selon les cas, la fonction de l'agent signataire, les mentions des 3975 et paris.fr • Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée rapidement, l'usager est informé du délai de réponse envisagé.

Écoute 1/3

	Engagements	Engagements détaillés
L	<p><i>Nous répondons dans un délai de 1 mois à toute réclamation écrite portant sur la qualité du service</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • En mairie, les usagers disposent d'un document formaté pour transmettre leurs réclamations ou observations • Une adresse courriel générique est indiquée sur le site de la mairie d'arrondissement. • Si une réclamation arrive via le 3975, celle-ci est transmise sous 24H00 au service compétent de la mairie ⇔ engagement réciproque • Les réclamations font l'objet d'une organisation de traitement • Si le délai de réponse de 1 mois ne peut pas être respecté, une réponse d'attente motivée, dans laquelle figure le nom de l'interlocuteur suivant l'affaire, est adressée à l'utilisateur.

Écoute 2/3

	Engagements	Engagements détaillés
M	<i>A votre demande, vous pouvez rencontrer la direction générale des services de la mairie</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Si le responsable demandé est absent ou indisponible, son représentant rencontre l'usager demandeur • Le personnel d'accueil sait orienter l'usager vers le responsable • Le nom et les coordonnées de la directrice générale des services sont publiés sur le site de la mairie et peuvent être communiqués par le 3975
N	<i>En cas d'absence de réponse, de différend persistant, vous pouvez saisir la Médiatrice de la Ville de Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de la médiatrice sont affichées dans les principaux espaces d'accueil et sur paris.fr.
O	<i>Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des enquêtes de satisfaction, des enquêtes mystères, sont menées périodiquement ; éventuellement avec l'aide de l'équipe programme QualiPARIS. ▪ Les enquêtes sont effectuées selon une méthodologie formalisée. ▪ Les résultats sont publiés auprès du public et des agents.

4.2. ENGAGEMENTS SPECIFIQUES AUX MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

	Engagements	Engagements détaillés
P	<p>Les actes d'état civil sont délivrés immédiatement en mairie * Si le dossier est complet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les actes d'état civil comprennent : les actes de naissance, de mariage et de décès. ▪ La grande majorité des demandes d'actes d'état civil faites en mairie sont traitées immédiatement. Seuls les cas de non délivrance sont analysés
Q	<p>Les actes d'état civil demandés par courrier sont expédiés sous 72 heures suivant la réception de la demande en mairie d'arrondissement * Si le dossier est complet et n'est pas émis par un notaire (et donc pas urgente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les actes d'état civil comprennent : les actes de naissance, de mariage et de décès. ▪ L'échéance est la date de mise sous pli en mairie (hors délai d'expédition en dehors mairie d'arrondissement)
R	<p>Les actes d'état civil demandés par l'Internet sont délivrés par courrier expédiés sous 72 heures ouvrées suivant la réception de la demande * Si le dossier est complet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dates de réception des demandes et de délivrance des actes sont suivies dans le logiciel City2. ▪ L'échéance est la date de mise sous pli en mairie (hors délai d'expédition en dehors mairie d'arrondissement)

	Engagements	Engagements détaillés
S	<p>Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 48 heures</p> <p> Si le dossier est complet</p>	
T	<p>Vous êtes accompagné par les services dans vos démarches administratives</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des documents listant les listes des pièces justificatives sont à la disposition des usagers. ▪ Les listes sont à jour sur le site internet de la mairie, sur Paris.fr et pour le 3975. ▪ Tous les agents du service concerné connaissent les listes des pièces justificatives nécessaires selon les demandes ou savent où les trouver.
U	<p>Nous vous informons sur le <u>processus</u> de décision pour l'attribution des places en crèche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A la demande, un document décrivant le processus de décision pour l'attribution des places en crèche est remis
V	<p>Nous mettons en place toutes les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les événements organisés en interne comme pour ceux organisés pour des acteurs externes

5. ANNEXES

Lexique du secteur des mairies d'arrondissement

Liste des documents associés à ce référentiel

Lexique du secteur des mairies d'arrondissement :

DUCT : Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

SDD : Sous-direction de la Décentralisation

CPL : Chef de Projet Labellisation

DGS : Directrice Générale des Services de mairie

DGAS : Directrice Générale Adjointe des Services de mairie

RIF : Relais Informations Famille

Liste des documents associés à ce référentiel :

1. Engagements communs

1.1. Information (engagements A et B) :

- 1.1.1. Procédure de mise à jour des supports**
- 1.1.2. Référentiel de service DICOM (39-75)**
- 1.1.3. Procédure de mise à jour du site de la Mairie**
- 1.1.4. Liste de contrôle des supports**

1.2. Accès-signalétique (engagements D et E)

- 1.2.1. Procédure de substitution pour les handicaps**
- 1.2.2. Procédure de mise à jour de l'annuaire du 39-75 et paris.fr**
- 1.2.3. Procédure de mise à jour de la signalétique**

1.3. Accueil (engagements F, G, H, I, J,K)

- 1.3.1. Document d'intégration des nouveaux agents d'accueil**
- 1.3.2. Guide de l'accueillant**
- 1.3.3. Document unique d'hygiène et de sécurité**
- 1.3.4. Liste de contrôle des conditions d'accueil**
- 1.3.5. Contrat interne de nettoyage**

1.3.6. Procédure d'enquête mystère téléphonique

1.3.7. Modèles types de courrier

1.4. Ecoute (engagements L, M, N, O) :

1.4.1. Questionnaire de satisfaction

1.4.2. Fiche de procédure d'enquête de mesure de la satisfaction des usagers

1.4.3. Fiche de procédure de traitement des réclamations

2. Engagements spécifiques aux mairies d'arrondissement :

2.1. Actes d'état-civil (engagements P, Q, R)

2.1.1. Procédure de substitution pour la délivrance immédiate des actes

2.1.2. Fiches indicateurs des demandes d'acte par courrier

2.1.3. Fiches indicateurs des demandes d'acte par internet

2.2. Attestation d'accueil (engagement S)

2.2.1. Fiche indicateur des demandes d'attestation d'accueil

2.2.2. Tableau de suivi

2.3. Accompagnement dans les démarches administratives (engagement T)

2.3.1. Guide de l'accueillant

2.4. Processus d'attribution des places en crèches (engagement U)

2.4.1. Fiche d'information

2.5. Déroulement des évènements organisés en mairie (engagement V)

2.5.1. Procédure d'organisation d'évènement

2.5.2. Fiche évènement

2.5.3. Convention de mise à disposition d'une salle

2.5.4. Règlement des expositions