RÉFÉRENTIEL QUALIPARIS

MAIRIE DU 11EME ARRONDISSEMENT

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. 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), livrets 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)

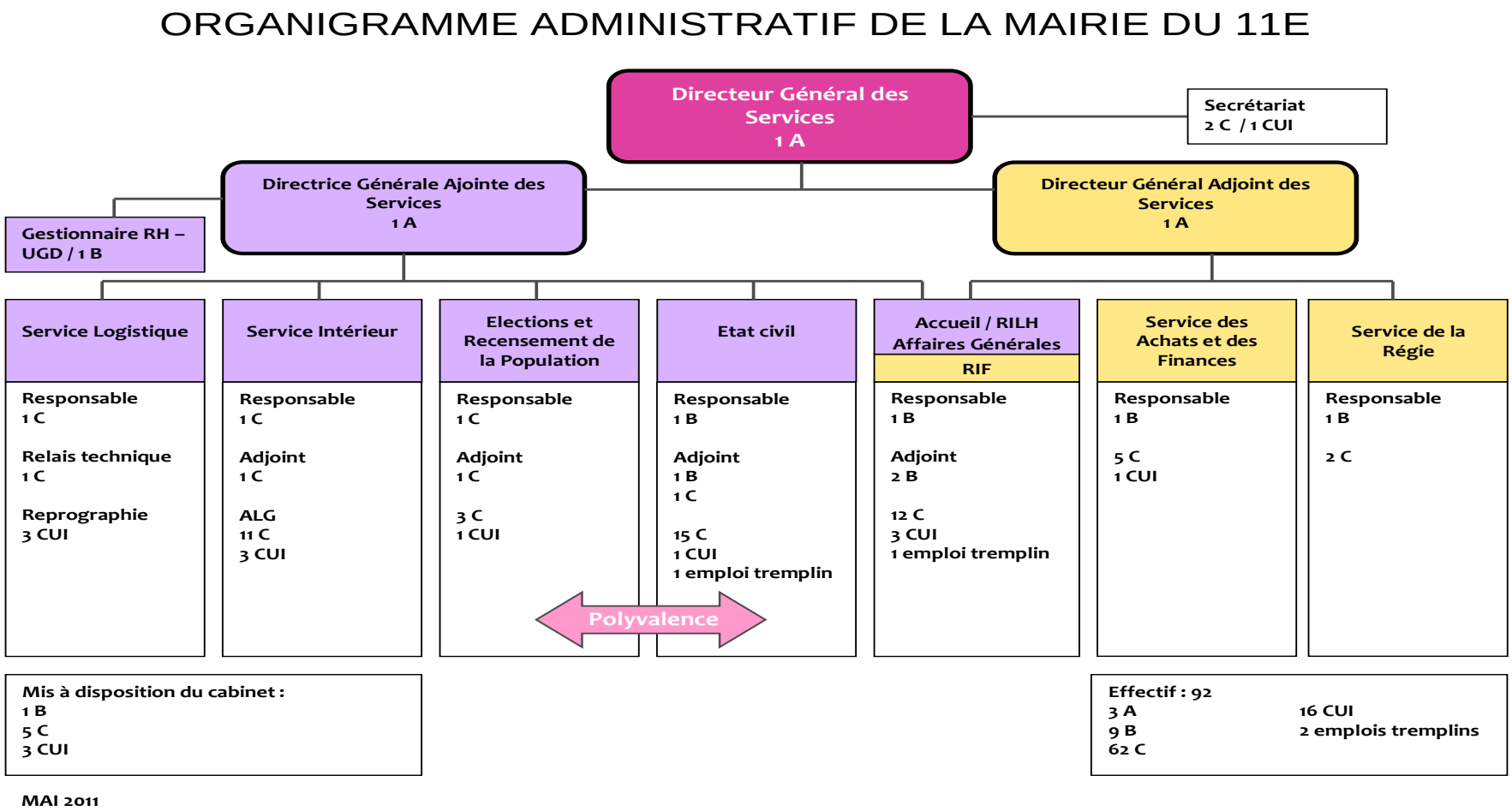
L'appui à la gestion des équipements de proximité : budget, comptabilité, marchés publics, programmation de travaux, contrôle de gestion

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.

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.



3. 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

Auxquels s'ajoutent, deux engagements spécifiques aux RILH (Relais Information Logement Habitat) :

- L'accueil personnalisé proposé aux demandeurs de logement
- Le délai de traitement des dossiers d'inscription de demande de logement

3.1. ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN

Information

	Engagements	Engagements détaillés
A	***Vous êtes informé sur différents supports des modalités d'accès à nos services et à nos équipements***	• 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 : code 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 l'adresse et les horaires d'ouverture

B	***Vous êtes informé sur les prestations fournies par nos services et les équipements mis à votre disposition***	• 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	***Les bâtiments et équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés sur place et dans les supports d'information***	• Pour tous les handicaps
		  • 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	***L'accueil et les services sont facilement repérables***	• Les banques d'accueil sont visibles ou signalées • La signalétique intérieure est homogène dans la mairie

Accueil

	Engagements	Engagements détaillés

F	***Vous êtes accueillis par des agents, à l'écoute, courtois, discrets et reconnaissables***	• Les agents accueillant du public sont
		  • formés à l'accueil
		  • reconnaissables par un signe extérieur ou identifiés

G	***Nous veillons à votre confort, votre tranquillité et votre sécurité***	• 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
H	***Nous garantissons la confidentialité de nos échanges***	• Quand la nature des échanges le justifie ou à la demande de l'usager, la confidentialité est préservée grâce à un marquage au sol et/ou la mise à disposition d'un espace isolé

I	***Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 25 secondes (soit 5 sonneries en moyenne)***	• 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 et modalités d'accès
J	***Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum***	*Engagement valable pour tout appel relevant du domaine de compétences de la mairie* • 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 (congés, 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	***Vos correspondances avec nos services sont facilitées***	• 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

	Engagements	Engagements détaillés
L	***Nous répondons dans un délai de 1 mois à toute réclamation écrite portant sur la qualité du service***	• 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'usager.
M	***A votre demande, vous pouvez rencontrer la direction générale des services de la mairie***	• 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
N	***En cas d'absence de réponse, de différend persistant, vous pouvez saisir la Médiatrice de la Ville de Paris***	• Les coordonnées de la médiatrice sont affichées dans les principaux espaces d'accueil et sur paris.fr.

O	***Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats***	▪ 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.

3.2. ENGAGEMENTS SPECIFIQUES AUX MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

	Engagements	Engagements détaillés
P	***Les actes d'état civil sont délivrés immédiatement en mairie*** **** Si le dossier est complet***	▪ 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	***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)***	▪ 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	***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***	▪ 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)

S	***Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 48 heures*** ***Si le dossier est complet***	
T	***Vous êtes accompagné par les services dans vos démarches administratives***	▪ Des documents listant les listes des pièces justificatives est 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	***Nous vous informons sur le <u>processus</u> de décision pour l'attribution des places en crèche***	▪ A la demande, un document décrivant le processus de décision pour l'attribution des places en crèche est remis
V	***Nous mettons en place toutes les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie***	▪ Pour les évènements organisés en interne comme pour ceux organisés pour des acteurs externes

W	***Nous vous réservons un accueil personnalisé à votre situation de demandeur de logement***	Les usagers sont accueillis en toute neutralité, quel que soit leur lieu d'habitation. Les agents formés à la réglementation en matière de logement et d'habitat à Paris. Les usagers sont informés : • de la situation générale du logement social • du déroulement d'une demande de logement et des modalités de mise à jour des changements de situation et de renouvellement de la demande • de la façon de remplir le formulaire et des pièces justificatives à présenter Les agents fournissent des explications et des conseils personnalisées aux usagers sur : • Le rapprochement revenus / loyers, conseils sur le ciblage de la recherche • les termes employés • les démarches complémentaires à effectuer Le formulaire de demande de logement est remis avec une note explicative et un dépliant d'information Les documents indispensables à la constitution des dossiers ne sont demandés qu'une seule fois

X	***Nous garantissons votre inscription en tant que demandeur de logement sous un délai de 1 mois***	• Toute demande initiale, de renouvellement ou d'actualisation peut s'effectuer par courrier ou au RILH
		• Au dépôt du dossier, une attestation est remise. Le délai de réception du certificat d'inscription est communiqué.
		• Les demandes de logement adressées par courrier sont enregistrées sous un délai maximum de 2 semaines à compter de la date de réception
		• 3 à 4 semaines après le dépôt du dossier, un courrier confirme l'enregistrement, il est accompagné du <u>certificat d'inscription</u>.
		• Un point sur la demande de logement de l'usager est possible en point d'accueil ou au téléphone :
		  • Validité du dossier, réexamen de l'ensemble des rubriques
		  • Point et conseil sur les démarches complémentaires
		  • Rappel sur le fonctionnement des commissions

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 : Directeur-trice Général-e des Services de mairie

DGAS : Directeur-trice Général-e Adjoint-e des Services de mairie

RILH : Relais Informations Logement Habitat

RIF : Relais Informations Familles

DPA : Direction de l'Architecture et du Patrimoine

SLA : Section Locale d'Architecture (DPA)

STGCAI : Section Technique du Génie Civil et des Aménagements Intérieurs (DPA)

DILT : Direction de l'Immobilier, de la Logistique et des Transports

DICOM : Direction de l'Information et de la Communication

DPP : Direction de la Prévention et de la Protection

UGD : Unité de Gestion Directe