REFERENTIEL QUALIPARIS

Maisons des Associations

Version du 24.05.12

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.

A ce titre, le Maire a nommé un Adjoint (Mao PENINOU actuellement) chargé de la qualité des services publics municipaux, de l'accueil des usagers, et du bureau du temps. Par ailleurs, un secrétaire général adjoint est en charge du pôle « service aux parisiens ». Enfin, une direction a été créée : « la direction des usagers, des citoyens, et des territoires » - DUCT – qui intègre, notamment, la Délégation Générale à la Modernisation (DGM) 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 projet – 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. Dans le cas des secteurs «monosite» les SMQ local et sectoriel se confondent.

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, sectoriel, central. 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 LA PRESENTATION DES MAISONS DES ASSOCIATIONS

Le réseau des 20 maisons des associations parisiennes – une pour chaque arrondissement – facilite au quotidien la vie des associations de l'arrondissement, informe les habitants sur la vie associative locale, propose des débats et des ressources. Une fois inscrites, les associations disposent d'outils bureautiques, de salles de réunion, d'une domiciliation et de conseils pour leur fonctionnement et leur développement.

Les missions qui leur sont confiées sont les suivantes :

- Accueil des associations, des habitants et animation de la vie locale :

Ecoute, orientation, information des associations, des usagers, des habitants, mise en synergie des associations, des habitants, de la mairie d'arrondissement, du CICA, des conseils de quartiers, des conseils de jeunes.

- Prestations logistiques dispensées :

Mise à disposition de salles et de bureaux, moyens informatiques et téléphoniques, mise à disposition d'espaces d'affichage et d'exposition, répertoires de la vie associative locale, documentation, moyens de reprographie, boites aux lettres, casiers.

- Accompagnement des associations et des porteurs de projets :

Soutien de la vie associative locale, conseils au développement, à la communication, à la recherche de financement, mise en place de formations.

- Promotion des associations auprès de la population :

Animations thématiques, expositions, journées « portes ouvertes ».

ORGANIGRAMME

Organigramme type d'une MDA

1 Directeur/trice

1 Adjoint/e au Directeur/trice

1 à 3 Agents d'accueil

(selon le volume d'activité de la MDA)

3 LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont divisés en deux domaines :

Le domaine commun à tous les services de la Ville dont les engagements concernent :

- 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 MDA dont les engagements concernent :

- L'inscription des associations
- La disponibilité des agents et des prestations
- Le référencement dans SIMPA
- Les synergies inter-associatives

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 du public sont affichés et visibles de l'extérieur ▪ Les fermetures ponctuelles et planifiées sont annoncées par un affichage local. ▪ Les usagers inscrits sont prévenus directement (par mail, SMS ou téléphone) des fermetures ponctuelles et des perturbations d'horaires. ▪ En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur informe sur les horaires d'ouverture ▪ La localisation, les moyens d'accès et les horaires d'ouverture sont indiqués et mis à jour sur différents supports : brochures, répondeur téléphonique, 3975, Paris.fr
B	***Vous êtes informé sur les prestations fournies par nos services et les équipements mis à votre disposition***	▪ Les prestations proposées sont décrites dans une plaquette et/ou sur des documents plus détaillés ▪ Les événements particuliers sont annoncés à l'avance par affichage dans la maison ▪ Les informations sont formulées dans un langage compréhensible des usagers, simple et clair

C	***Les bâtiments et équipements sont identifiés avec le logo de la ville de Paris***	▪ Identification extérieure de la maison des associations de l'arrondissement

ACCES SIGNALETIQUE

	Engagements	Engagements détaillés
D	***Les équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés sur les supports d'information***	▪ Pour les personnes en situation de handicap : moteur, visuel ou auditif, mention des possibilités d'accès et de service (exemple : boucle magnétique mentionnée sur les supports et signalée dans les locaux) · sur Paris.fr · au 3975 · sur la brochure de présentation de la MDA ▪ Des pictogrammes indiquent les lieux d'accueil possibles selon les handicaps ▪ Les services non accessibles bénéficient d'une procédure de substitution ou de dérogation
E	***L'accueil et les services sont facilement repérables***	▪ Dispositif (matériel) d'accueil visible ou signalé ▪ Politique sectorielle de signalétique de jalonnement intérieur pour les Maisons au cheminement complexe

ACCUEIL

	Engagements	Engagements détaillés
F	***Vous êtes accueillis par des agents, à l'écoute, courtois, discrets***	▪ Les agents accueillant du public sont formés aux règles de courtoisie, de discrétion et d'organisation de l'accueil. Les connaissances des agents d'accueil sont régulièrement mises à jour. ▪ Les agents accueillant du public sont reconnaissables par un signe extérieur.
G	***Nous veillons à votre confort, votre tranquillité et votre sécurité***	▪ Des consignes de sécurité propres aux sites sont définies ▪ Le gardiennage ou la présence d'agents de la MDA conditionne la possibilité d'occupation de locaux en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil au public. ▪ Il existe un dispositif de nettoyage adapté aux besoins de chaque MDA : · marché de «nettoyage régulier» avec son prestataire externe, · procédure en cas de défaillance ou d'urgence. · organisation de la collecte des déchets ▪ Les maintenances techniques font l'objet d'un suivi adapté à chaque MDA.

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 garantie grâce à 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)***	▪ L'engagement est applicable aux numéros d'accueil de la maison des associations ▪ Organisation du traitement des appels permettant de garantir un décroché en moins de 25 secondes ▪ Règles de l'accueil téléphonique : formule de politesse, renvoi en cas d'absence, … ▪ En dehors des horaires d'ouverture, un message informe sur les horaires et modalités d'accès (notamment l'adresse de la MDA)
J	***Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum***	▪ L'engagement concerne les appels relevant des prestations dispensées par la MDA ou dans son domaine de compétence ▪ Les agents à l'accueil téléphonique possèdent des consignes à jour sur l'organisation de la MDA ainsi que 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 MDA 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 et la signature les mentions des 3975 et paris.fr ▪ Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée immédiatement, l'usager est informé du délai de réponse envisagé

ECOUTE

	Engagements	Engagements détaillés
L	***Nous répondons dans un délai de 1 mois à toute réclamation écrite portant sur la qualité du service***	▪ En MDA, les usagers disposent d'un document formaté pour déposer leurs réclamations ou observations écrites. ▪ Chaque MDA dispose d'un courriel générique indiqué sur Paris.fr et sur le site de la mairie d'arrondissement. ▪ L'organisation du traitement des réclamations, par chaque MDA, est décrite dans une procédure. ▪ Si le délai de traitement de la réclamation en 1 mois ne peut pas être respecté, une réponse d'attente, dans laquelle figure le nom de l'interlocuteur suivant l'affaire, est adressée à l'usager.
M	***A votre demande, vous pouvez rencontrer un responsable du site ou vous adresser à la direction***	▪ Si le directeur de la MDA est absent ou indisponible, son représentant rencontre l'usager demandeur ▪ Le personnel d'accueil sait orienter l'usager vers le responsable ▪ Nous affichons le nom du directeur de la MDA sur www.paris.fr

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 toutes les MDA : zone d'accueil ou d'attente et sur paris.fr. Elles peuvent être transmises par le 3975 et les agents des MDA.
O	***Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats***	▪ Des enquêtes de satisfaction sont menées périodiquement; soit à l'initiative de l'équipe programme QualiParis soit à celle du secteur. ▪ Les enquêtes sont effectuées selon une méthodologie formalisée ▪ Les résultats sont diffusés auprès du public et des agents

3.2 ENGAGEMENTS SPECIFIQUES

	Engagements	Engagements détaillés
P	***Quand le dossier de demande d'inscription à la MDA est complet, nous vous proposons un entretien dans un délai de 15 jours***	▪ Le dossier est considéré comme complet quand il contient toutes les pièces administratives exigées par le règlement intérieur.
Q	***Dès votre inscription, vous pouvez bénéficier de notre structure et de nos services***	▪ Les demandes de réservation de salles sont traitées sous 48 heures (jours ouvrés). ▪ Les indisponibilités des photocopieurs ne sont pas supérieures à celles acceptées dans les contrats de maintenance de ces machines, sauf si la panne nécessite l'installation d'une machine neuve.
R	***Pour répondre aux questions spécifiques des associations inscrites, la direction de la MDA vous propose un rendez-vous, au plus tard, dans les 8 jours suivant la demande***	▪ La MDA s'engage à proposer un rendez-vous au plus tard dans les 8 jours ouvrés. Au cours de cet entretien, le demandeur peut être orienté vers un expert compétent.

S	***Toute demande de référencement dans SIMPA, effectuée via l'Internet, est traitée dans les 2 jours ouvrés***	▪ Si le dossier s'avère complet, l'association est référencée dans SIMPA dans les 2 jours. ▪ Si le dossier s'avère incomplet, la MDA fait part au demandeur des pièces manquantes, dans les 2 jours
T	***Nous facilitons votre intégration dans le tissu associatif en organisant des synergies inter-associatives***	Création et mise en œuvre d'événements inter associatifs : rencontres colloques, expositions…

Lexique

BVA : Bureau de la vie associative

CPL : Chef de Projet Labellisation du secteur

CAP : Carrefour des Associations Parisiennes

DUCT : Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

MDA : Maison des associations

MS : Mission SIMPA

SDUA: Sous-Direction des Usagers et des Associations

SIMPA : Système Informatique Multiservices de Partenariat Associatif