HOTEL DE VILLE

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Accueil, info, orientation, réponse
(mod 1)

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Accueil, info, orientation, réponse
(mod 1)
Dispositions d'organisation
(mod 2)

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Accueil, info, orientation, réponse
(Mod 1-Applicable à tous les services)

Nous vous communiquons les renseignements pratiqu...

Nos agents répondent avec efficacité à toutes vos demand...

Nous vous informons des prestations fournies et d...

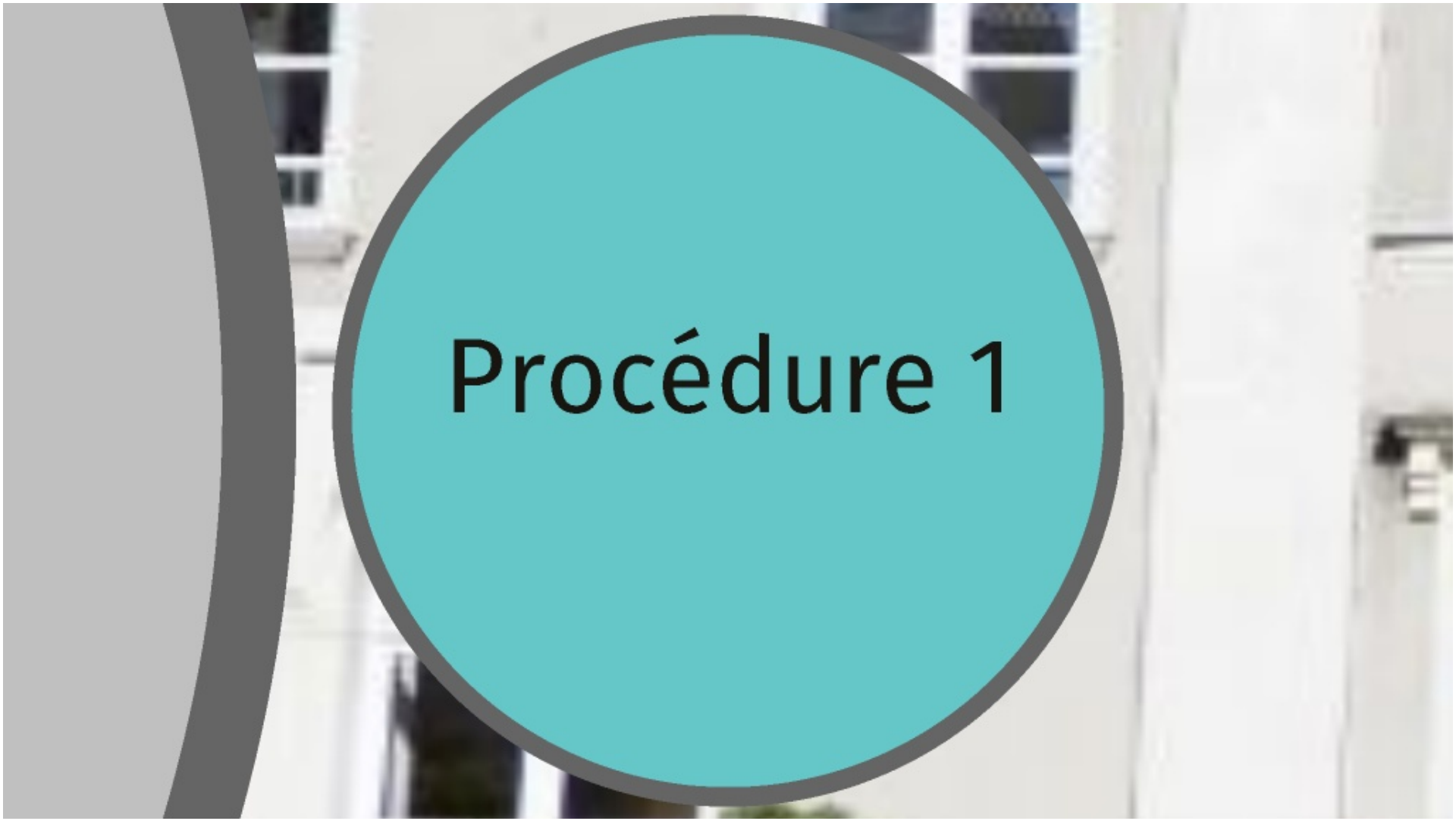
Notre site internet est facile, accessible, pratique, informat...

Nous vous accueillons avec courtoisie et attention (eng.4)

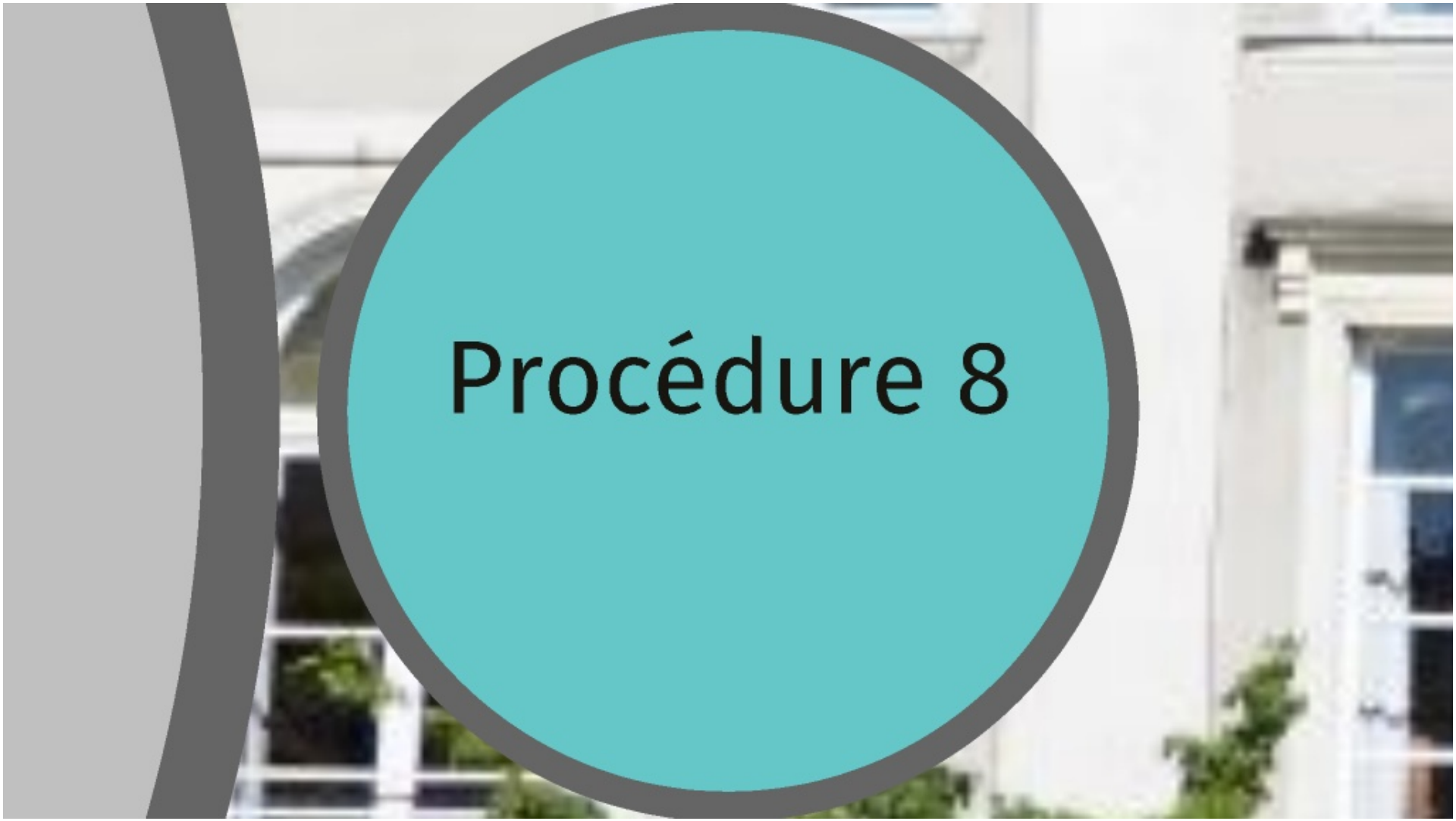
Pour les prestations sur rendez vous nous sommes attenti...

Nous mettons en oeuvre un système de recueil de votre satisfacti...

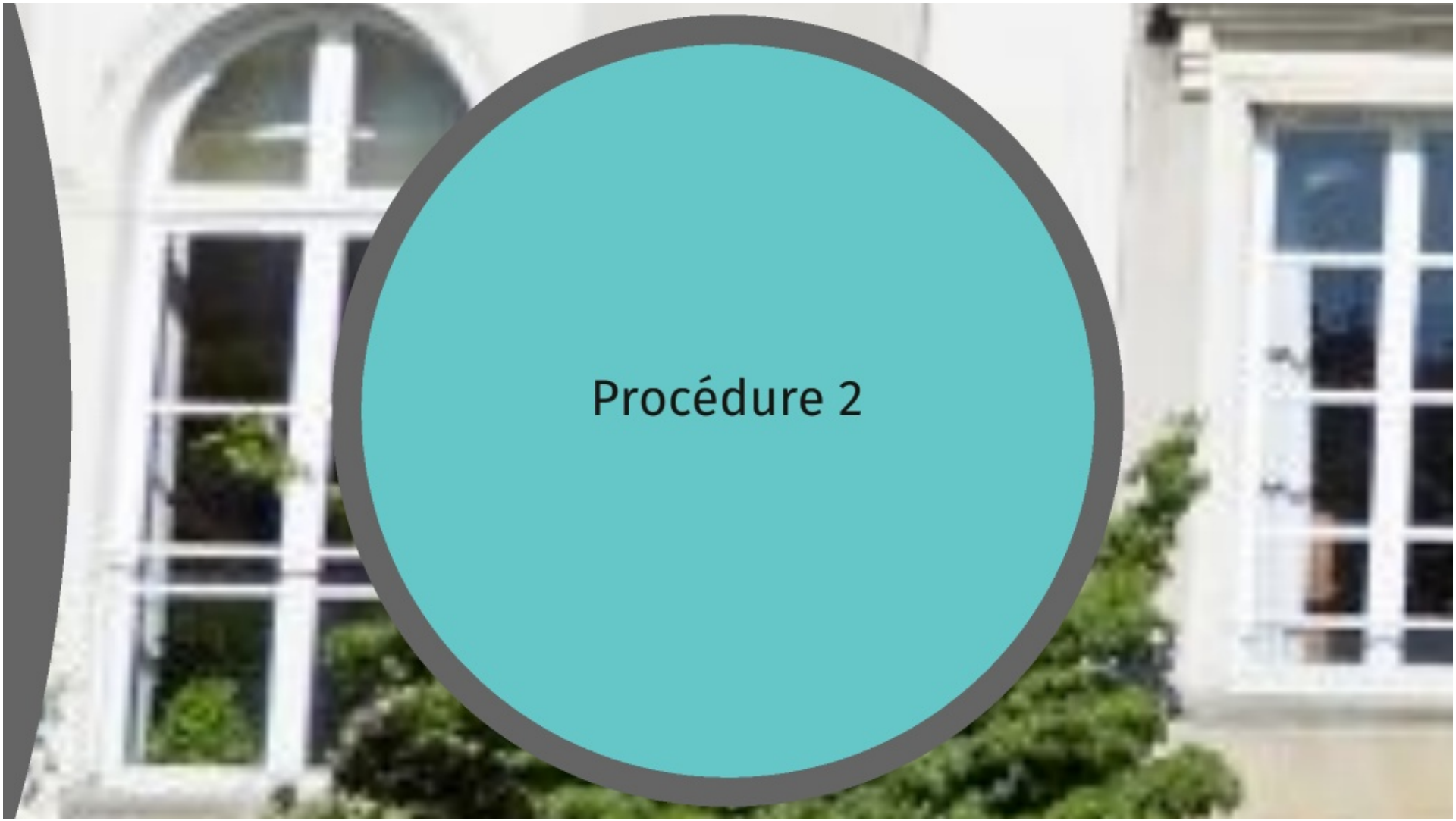
Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité (Eng 1)
Procédure 1


Procédure 1

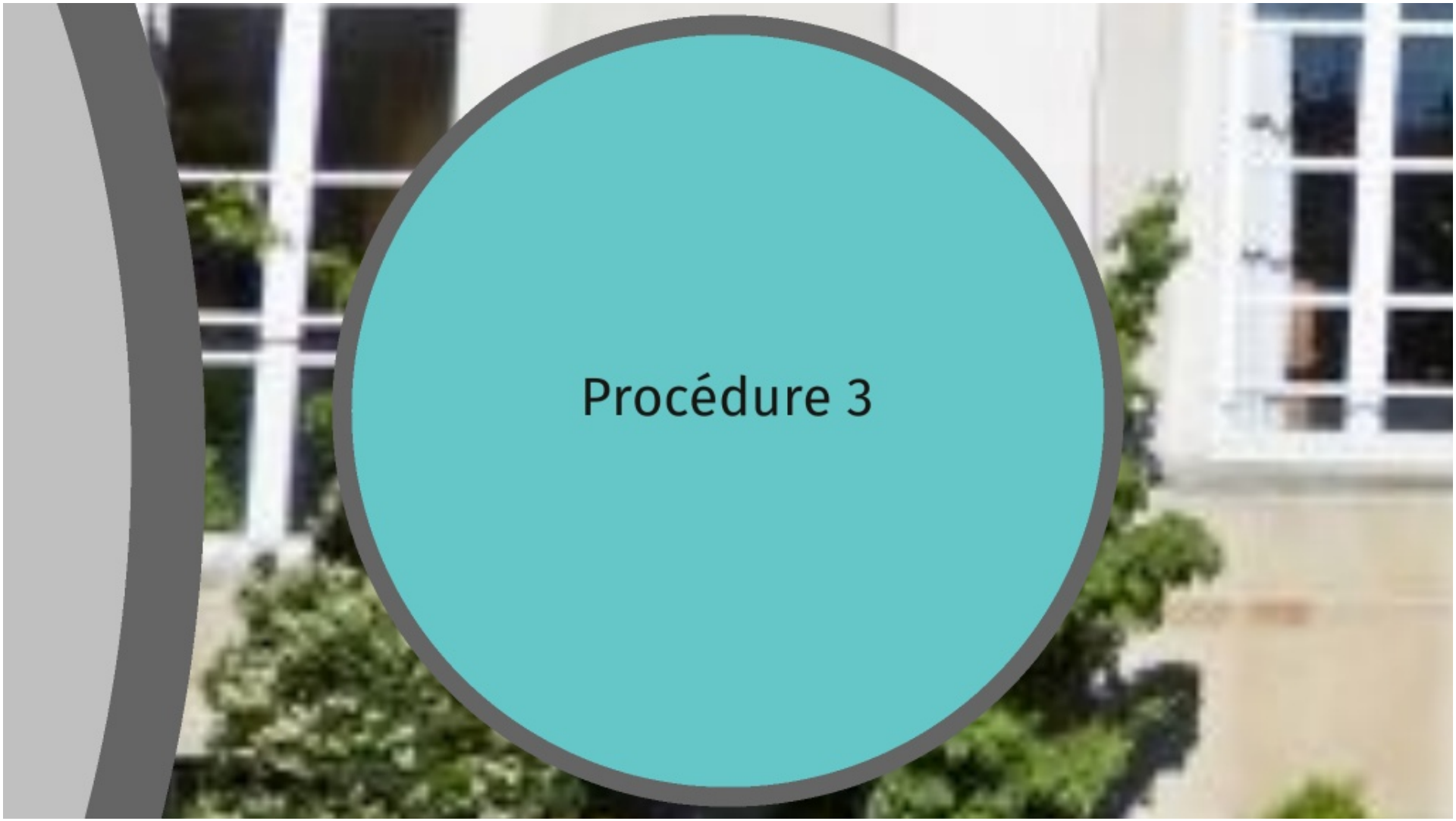
Nos agents répondent avec efficacité à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé (Eng 8)
Procédure 8

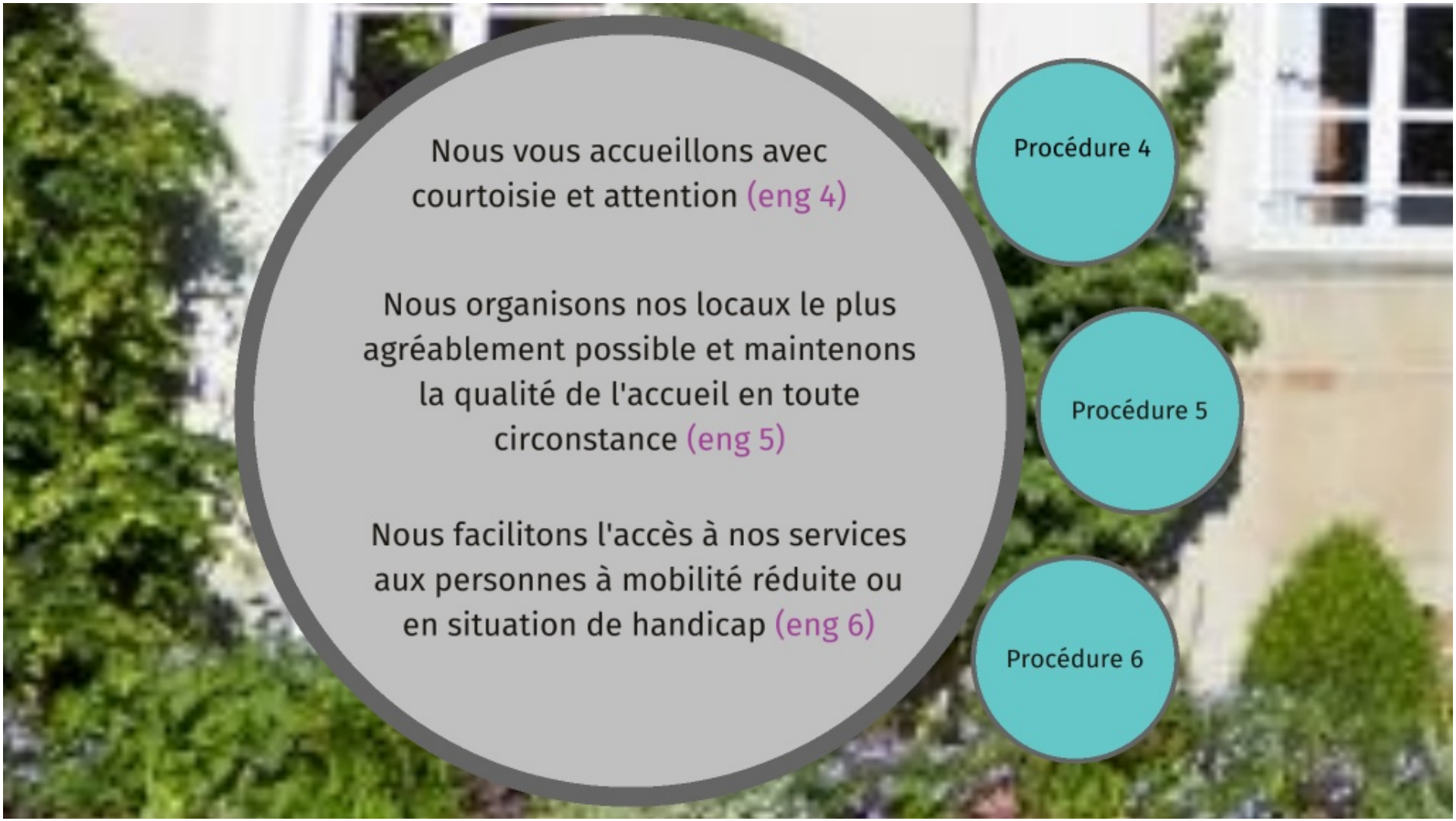

Procédure 8

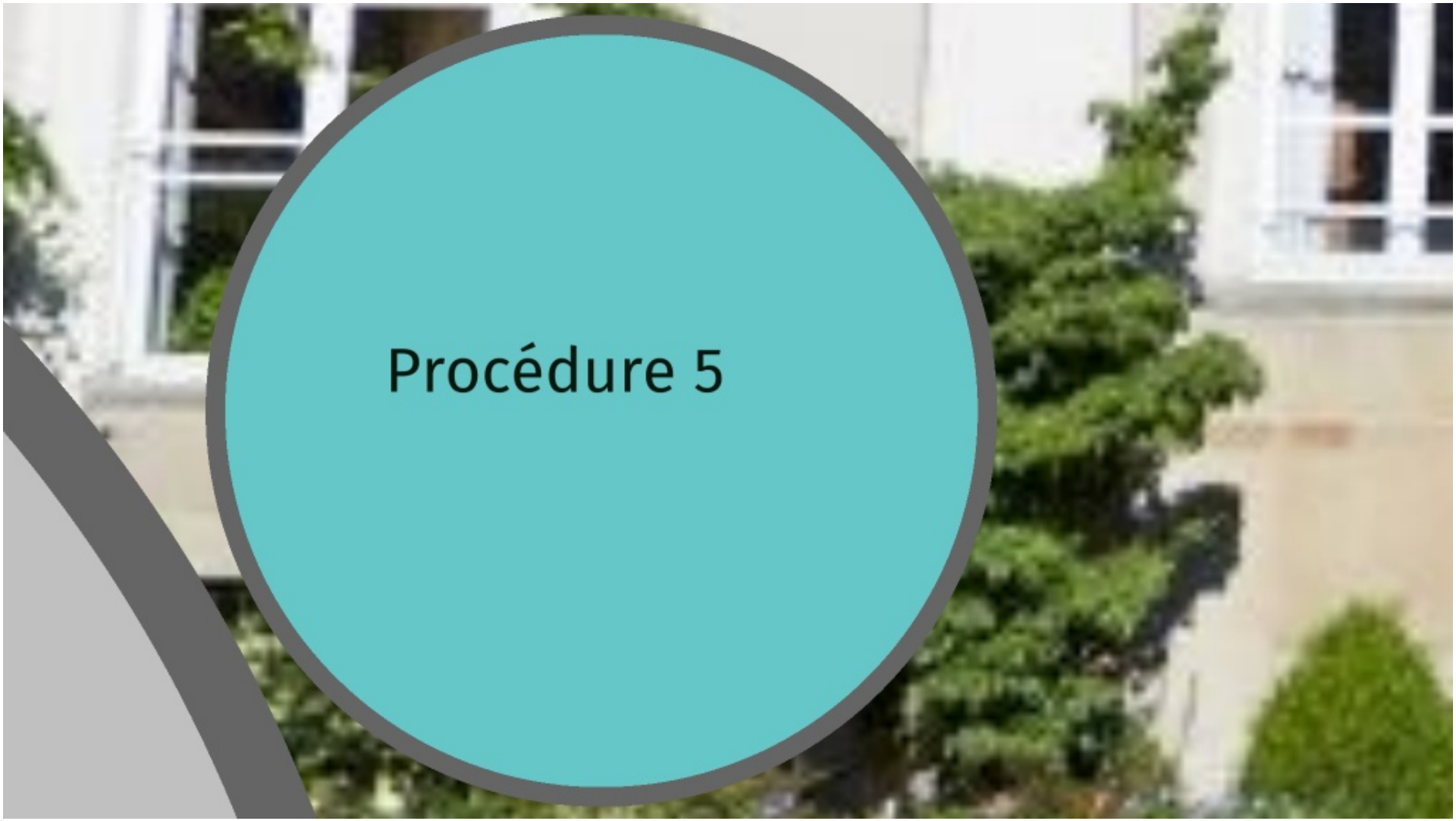
Nous vous informons des prestations fournies et des évènements prévus
(eng 2)
Procédure 2

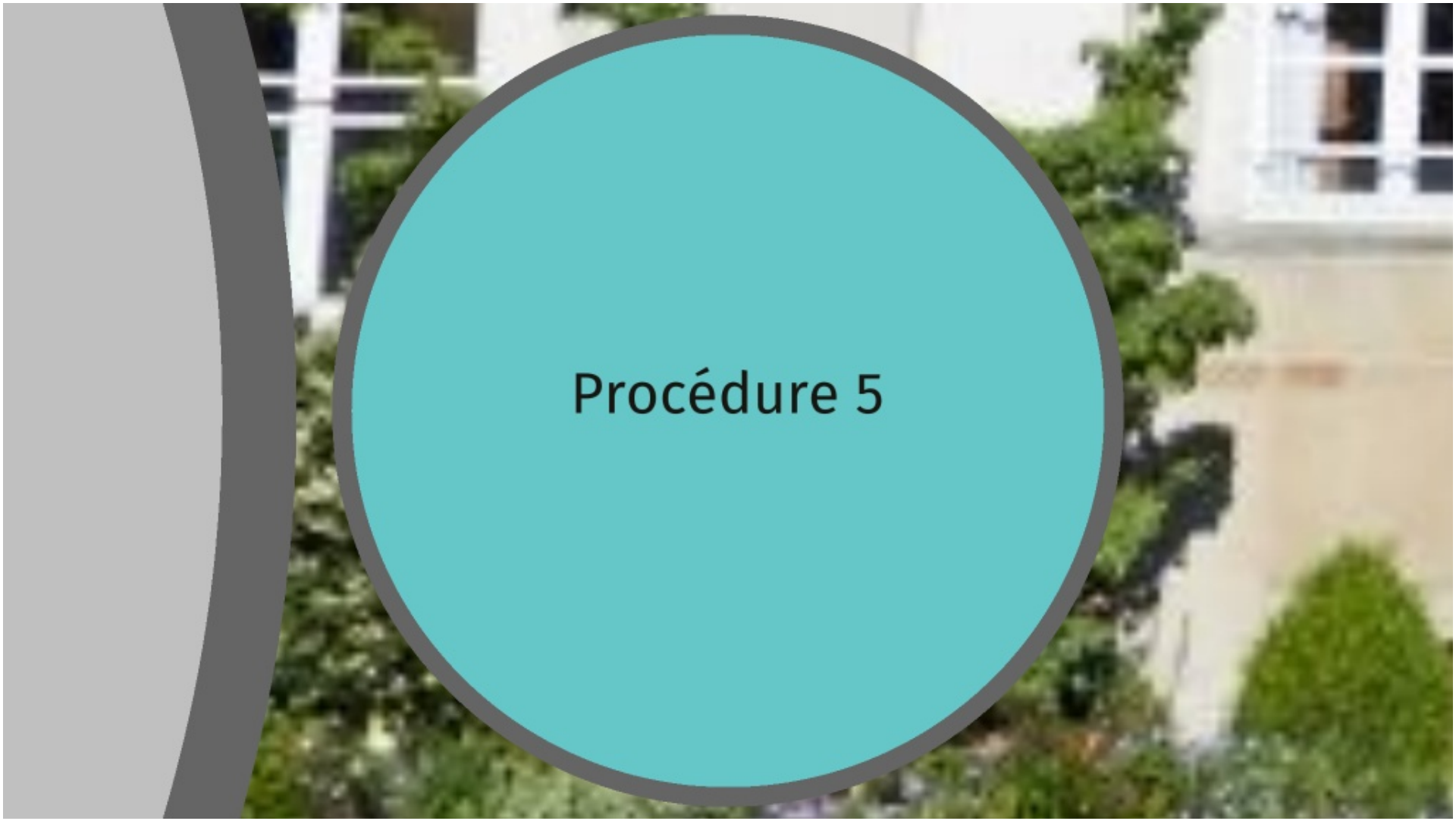

Procédure 2

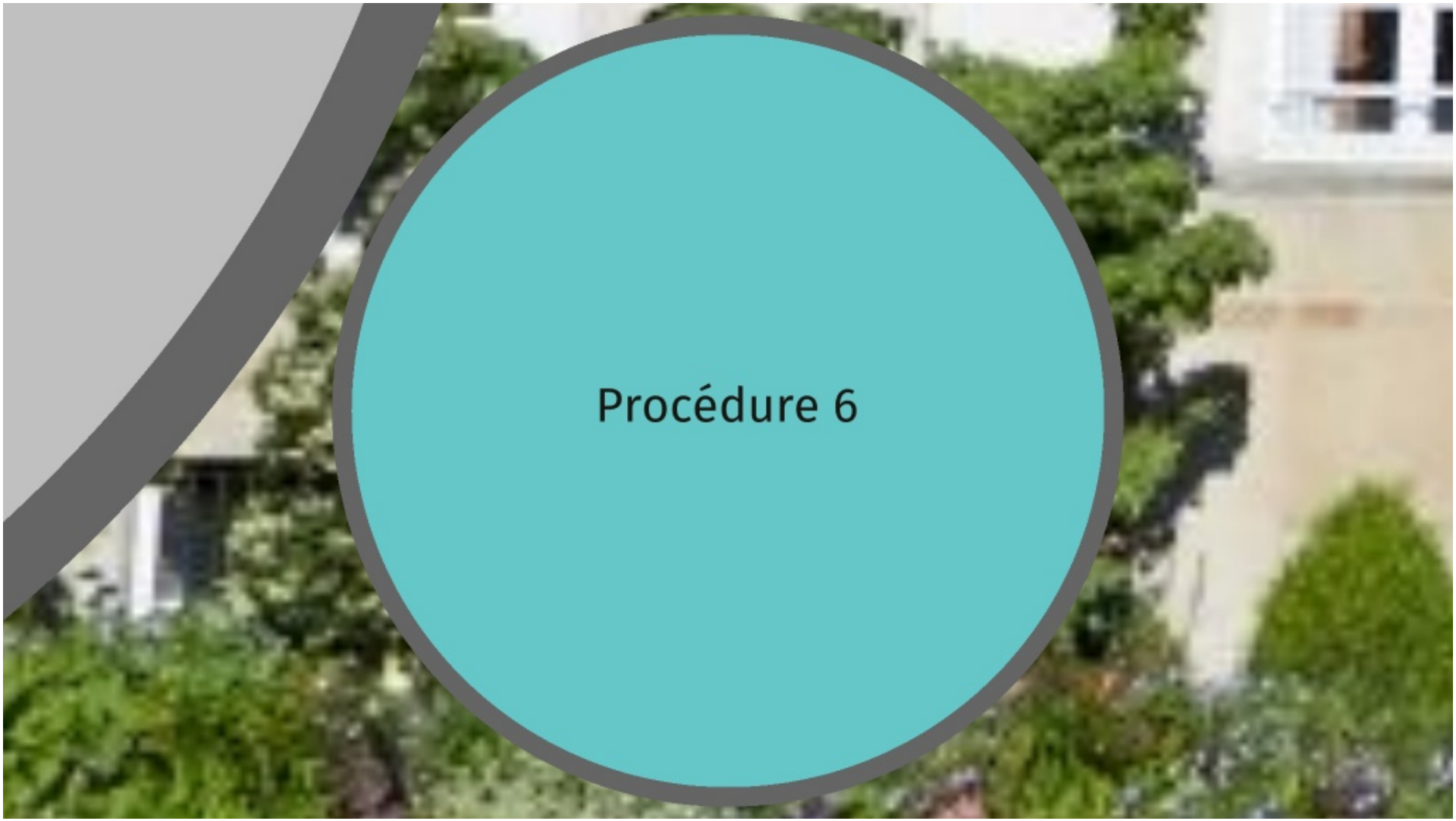
Notre site internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne (eng 3)
Procédure 3

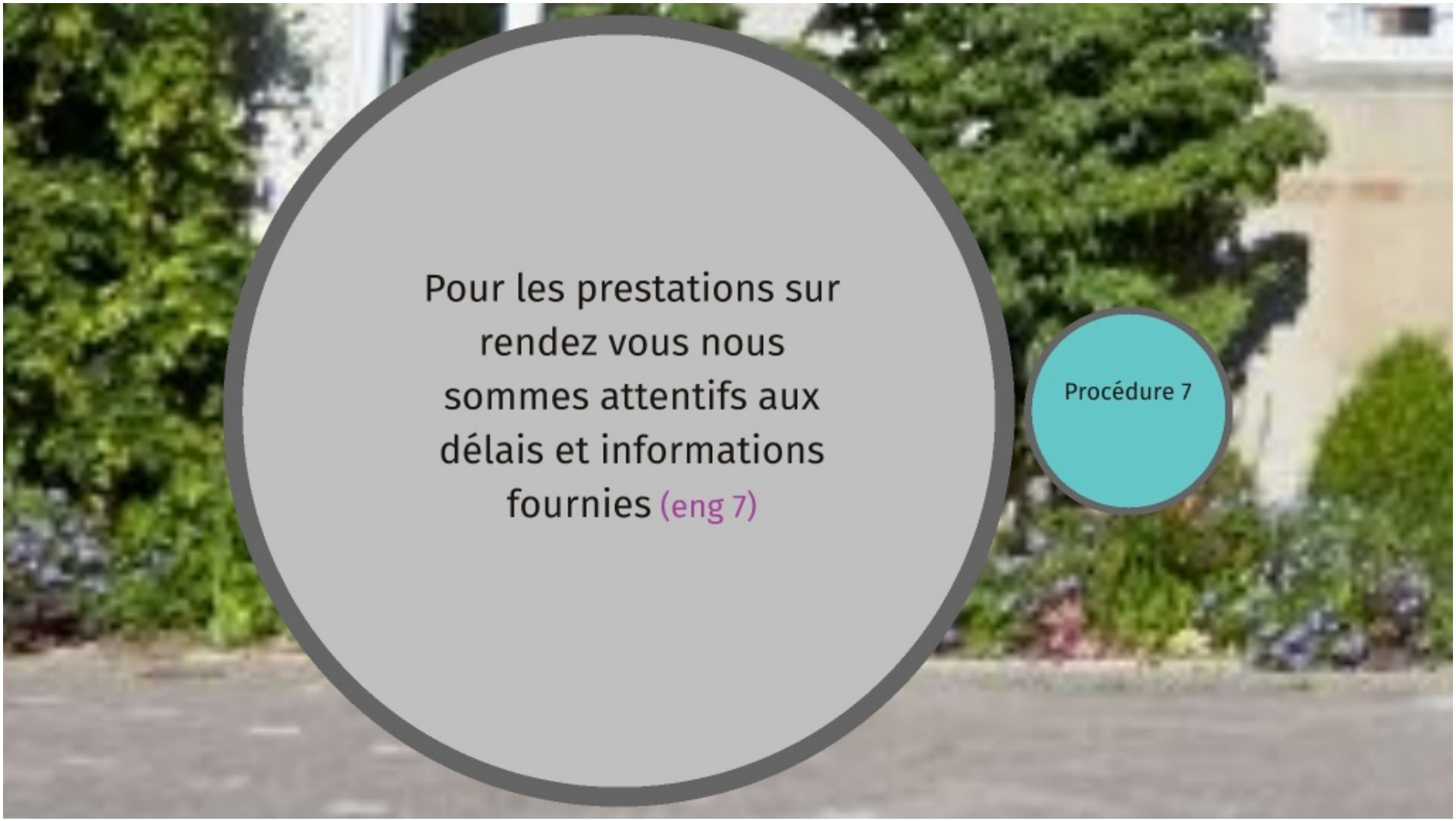

Procédure 3


Nous vous accueillons avec courtoisie et attention (eng 4)
Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité de l'accueil en toute circonstance (eng 5)
Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap (eng 6)
Procédure 4
Procédure 5
Procédure 6

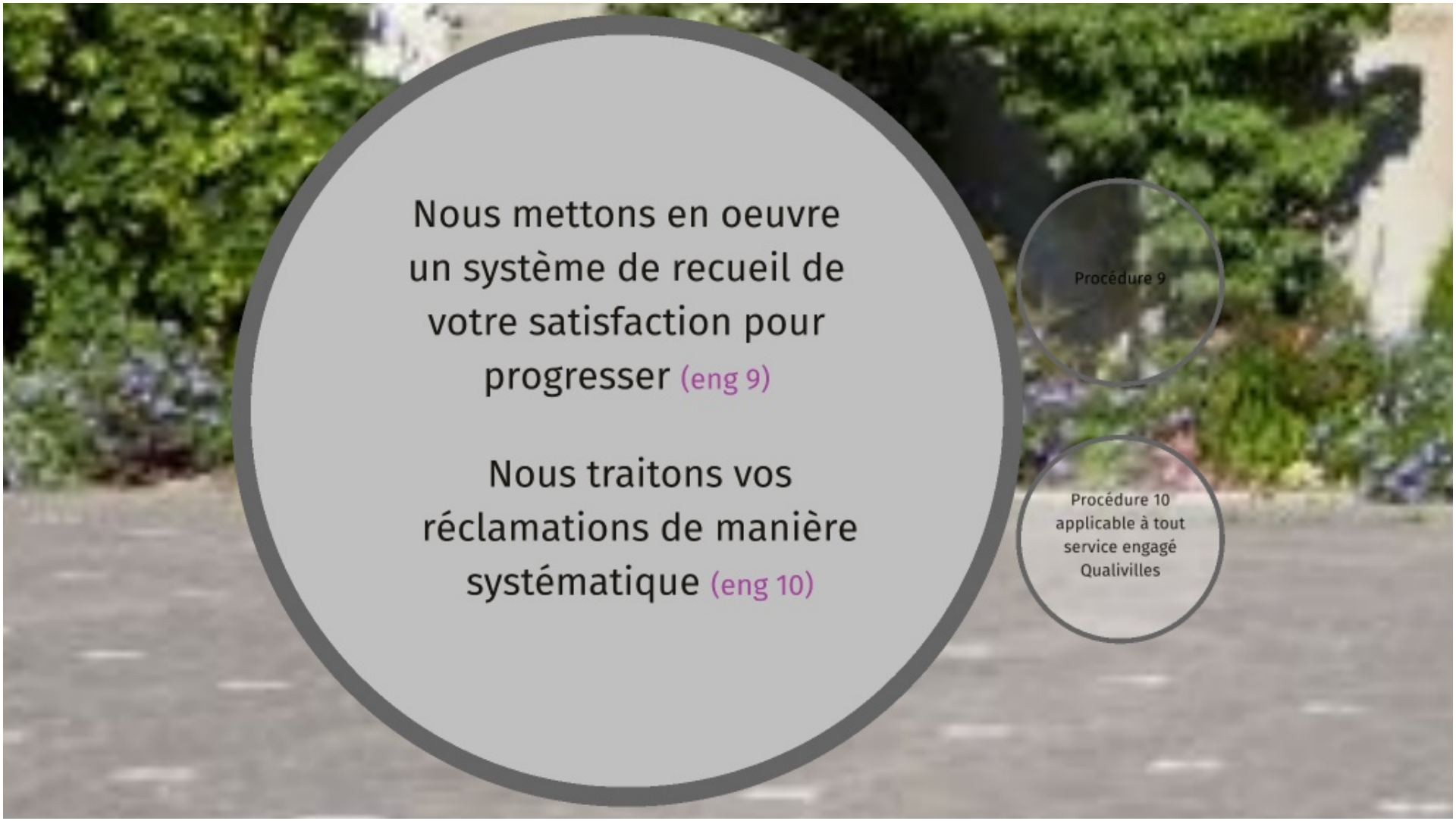

Procédure 5


Procédure 5


Procédure 6


Pour les prestations sur rendez vous nous sommes attentifs aux délais et informations fournies (eng 7)
Procédure 7

Procédure 7


Nous mettons en oeuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser (eng 9)
Nous traitons vos réclamations de manière systématique (eng 10)
Procédure 9
Procédure 10 applicable à tout service engagé Qualivilles

Procédure 9 applicable à
tout service engagé
Qualivilles

Procédure 10

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Qualivilles
Citoyenr

Citoyenneté et démarches administratives

(Mod 4)

Accueil

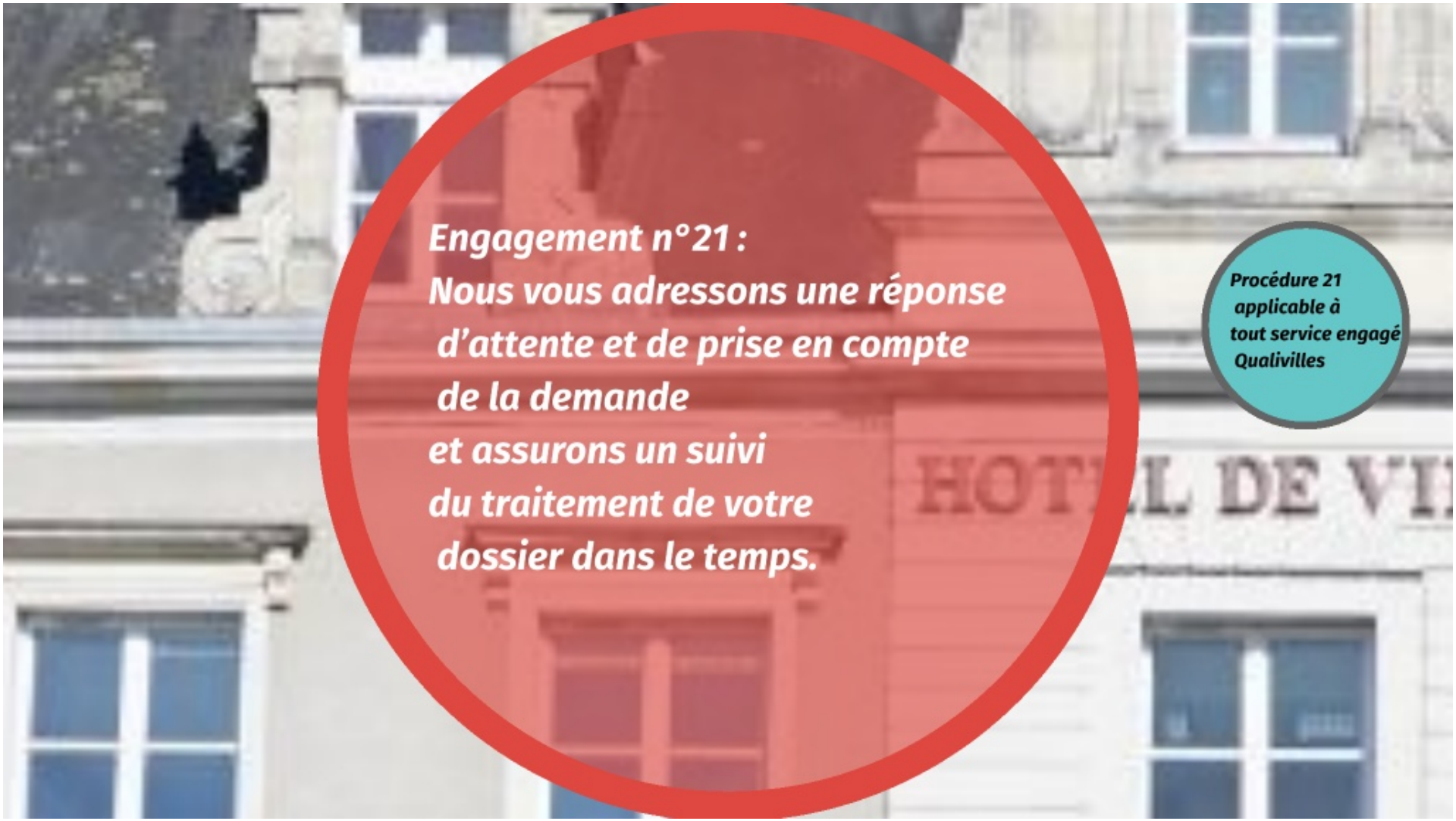
Engagement 20 : Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable.

Engagement n°21 : Nous vous adressons une réponse d'attente et de prise en compte de la demande et assurons un suivi du traitement de votre dossier dans le temps.

Engagement n°22 : Nos délais de délivrance d'actes sont respectés.

Engagement n°23 : Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables.

Engagement 20 : Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable.
Procédure 20 applicable à tout service engagé Qualivilles
HOTEL DE


Engagement n°21 :
Nous vous adressons une réponse
d'attente et de prise en compte
de la demande
et assurons un suivi
du traitement de votre
dossier dans le temps.
Procédure 21
applicable à
tout service engagé
Qualivilles

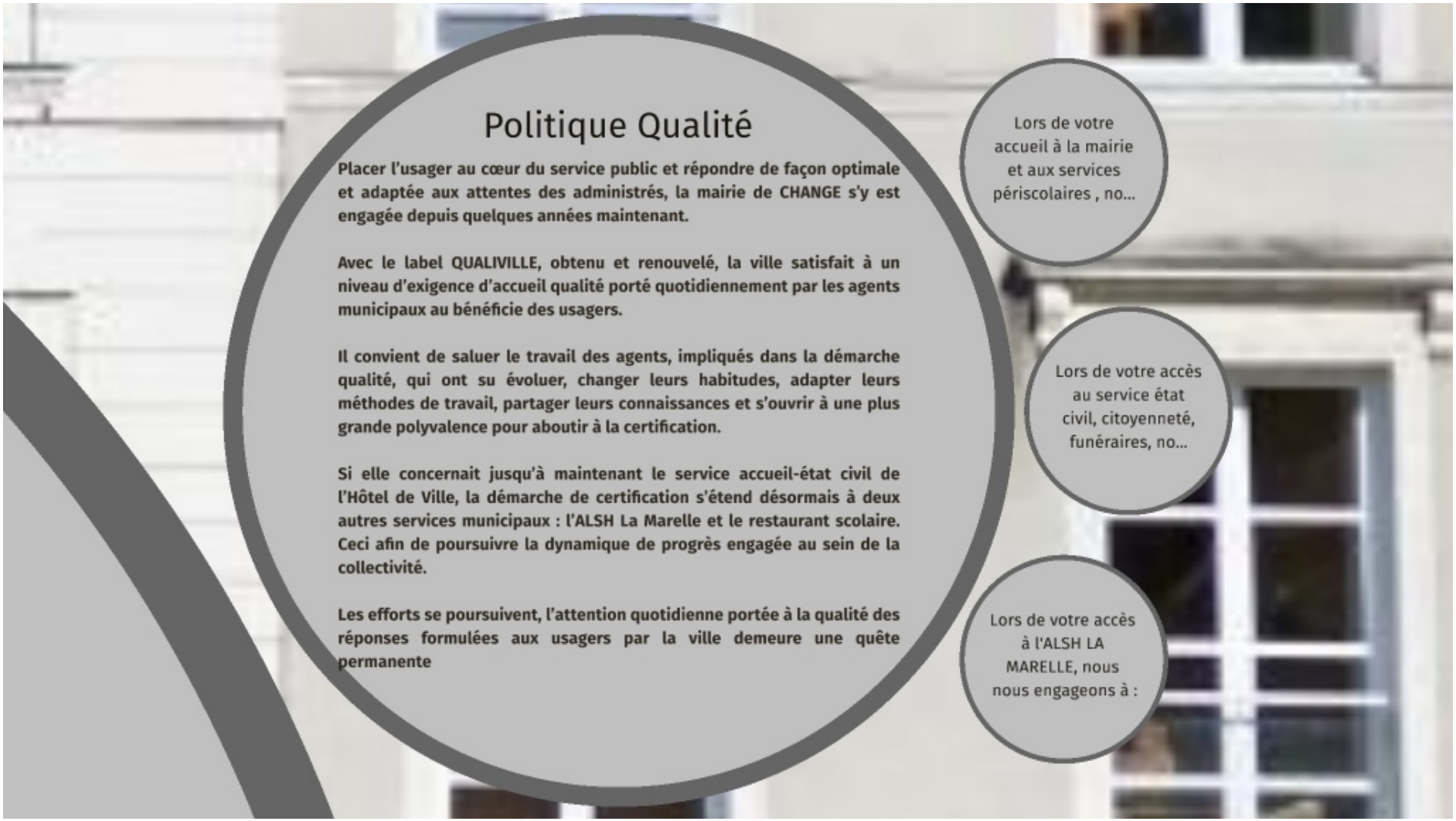
Engagement n°22 :
Nos délais de délivrance d'actes sont respectés.
Procédure 22 applicable à tout service engagé Qualivilles

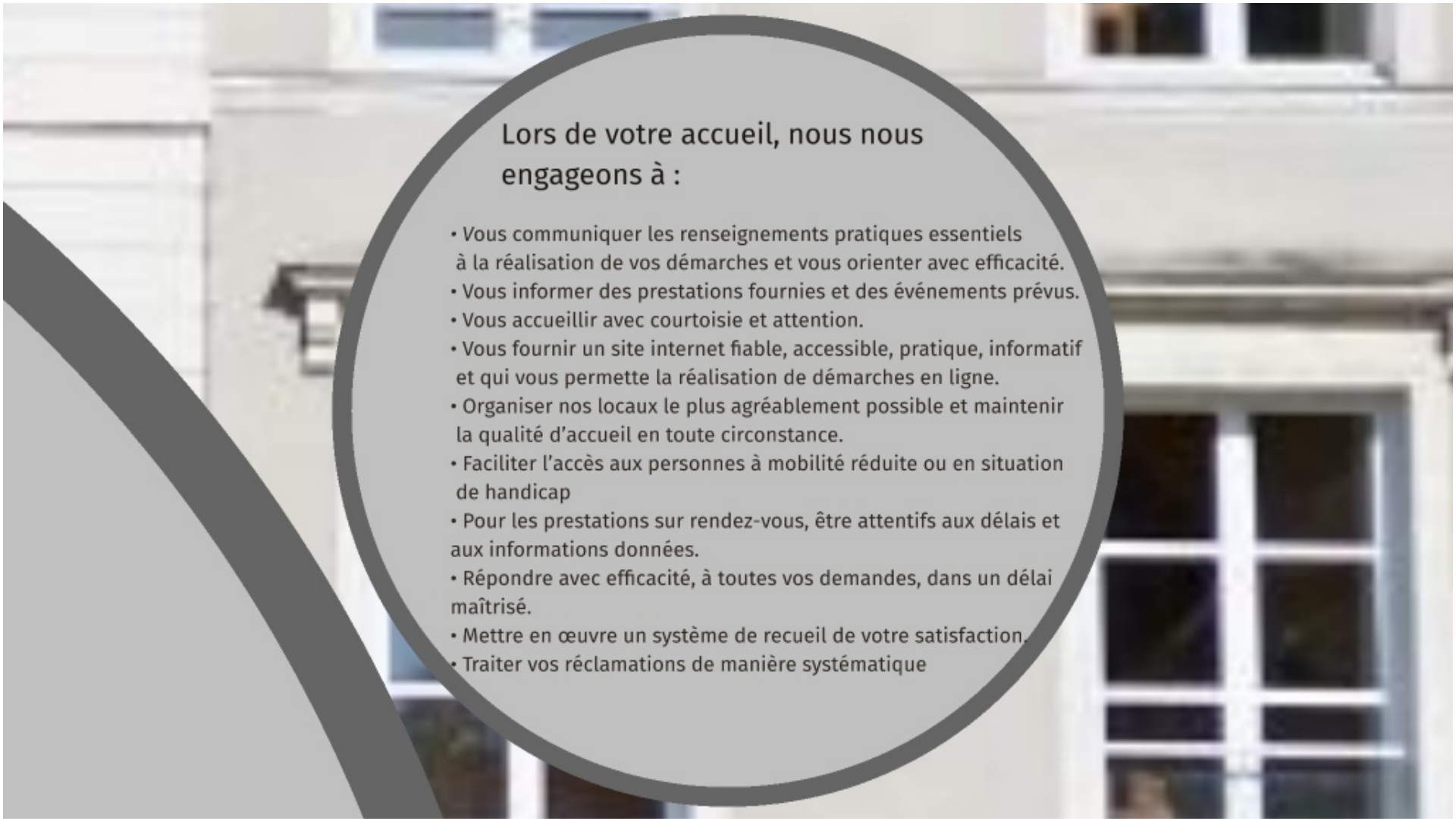
Engagement n°23 :
Nous répondons systématiquement
à vos demandes et délivrons des actes fiables.
Procédure 23 applicable
à tout service
engagé Qualivilles

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

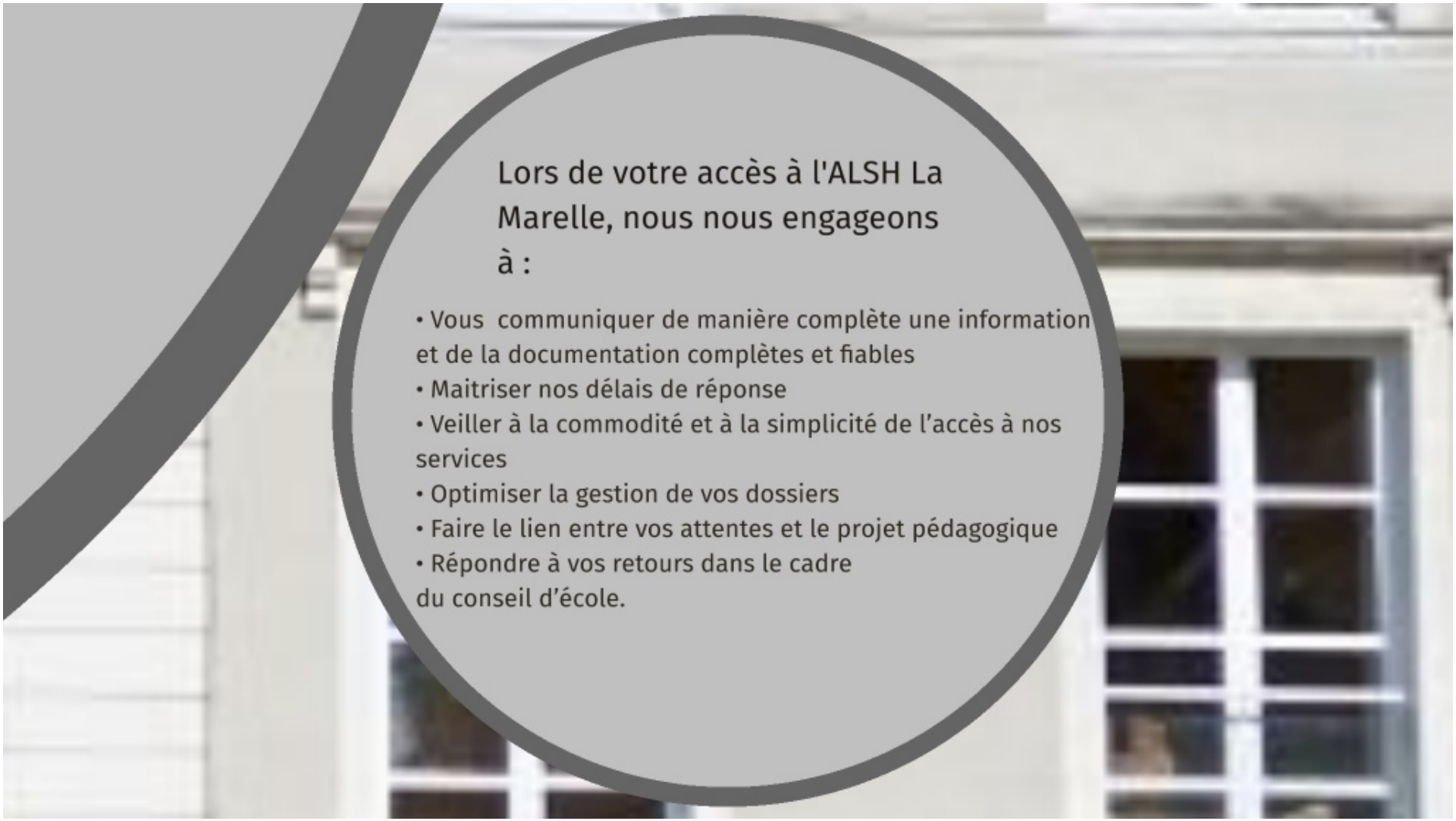
Dispositions d'organisation
(mod 2 - Applicable à tous les services)
Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public ...
Nous formons nos agents et organisons nos services et n...
Nos savoir faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficaci...
Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification (eng 14)

Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité (eng 11)
Politique Qualité
Organisation de la démarche Qualité
Une démarche suivie


Politique Qualité
Placer l'usager au cœur du service public et répondre de façon optimale et adaptée aux attentes des administrés, la mairie de CHANGE s'y est engagée depuis quelques années maintenant.
Avec le label QUALIVILLE, obtenu et renouvelé, la ville satisfait à un niveau d'exigence d'accueil qualité porté quotidiennement par les agents municipaux au bénéficie des usagers.
Il convient de saluer le travail des agents, impliqués dans la démarche qualité, qui ont su évoluer, changer leurs habitudes, adapter leurs méthodes de travail, partager leurs connaissances et s'ouvrir à une plus grande polyvalence pour aboutir à la certification.
Si elle concernait jusqu'à maintenant le service accueil-état civil de l'Hôtel de Ville, la démarche de certification s'étend désormais à deux autres services municipaux : l'ALSH La Marelle et le restaurant scolaire. Ceci afin de poursuivre la dynamique de progrès engagée au sein de la collectivité.
Les efforts se poursuivent, l'attention quotidienne portée à la qualité des réponses formulées aux usagers par la ville demeure une quête permanente
Lors de votre accueil à la mairie et aux services périscolaires , no...
Lors de votre accès au service état civil, citoyenneté, funéraires, no...
Lors de votre accès à l'ALSH LA MARELLE, nous nous engageons à :


Lors de votre accueil, nous nous engageons à :
• Vous communiquer les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orienter avec efficacité.
• Vous informer des prestations fournies et des événements prévus.
• Vous accueillir avec courtoisie et attention.
• Vous fournir un site internet fiable, accessible, pratique, informatif et qui vous permette la réalisation de démarches en ligne.
• Organiser nos locaux le plus agréablement possible et maintenir la qualité d'accueil en toute circonstance.
• Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
• Pour les prestations sur rendez-vous, être attentifs aux délais et aux informations données.
• Répondre avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé.
• Mettre en œuvre un système de recueil de votre satisfaction.
• Traiter vos réclamations de manière systématique

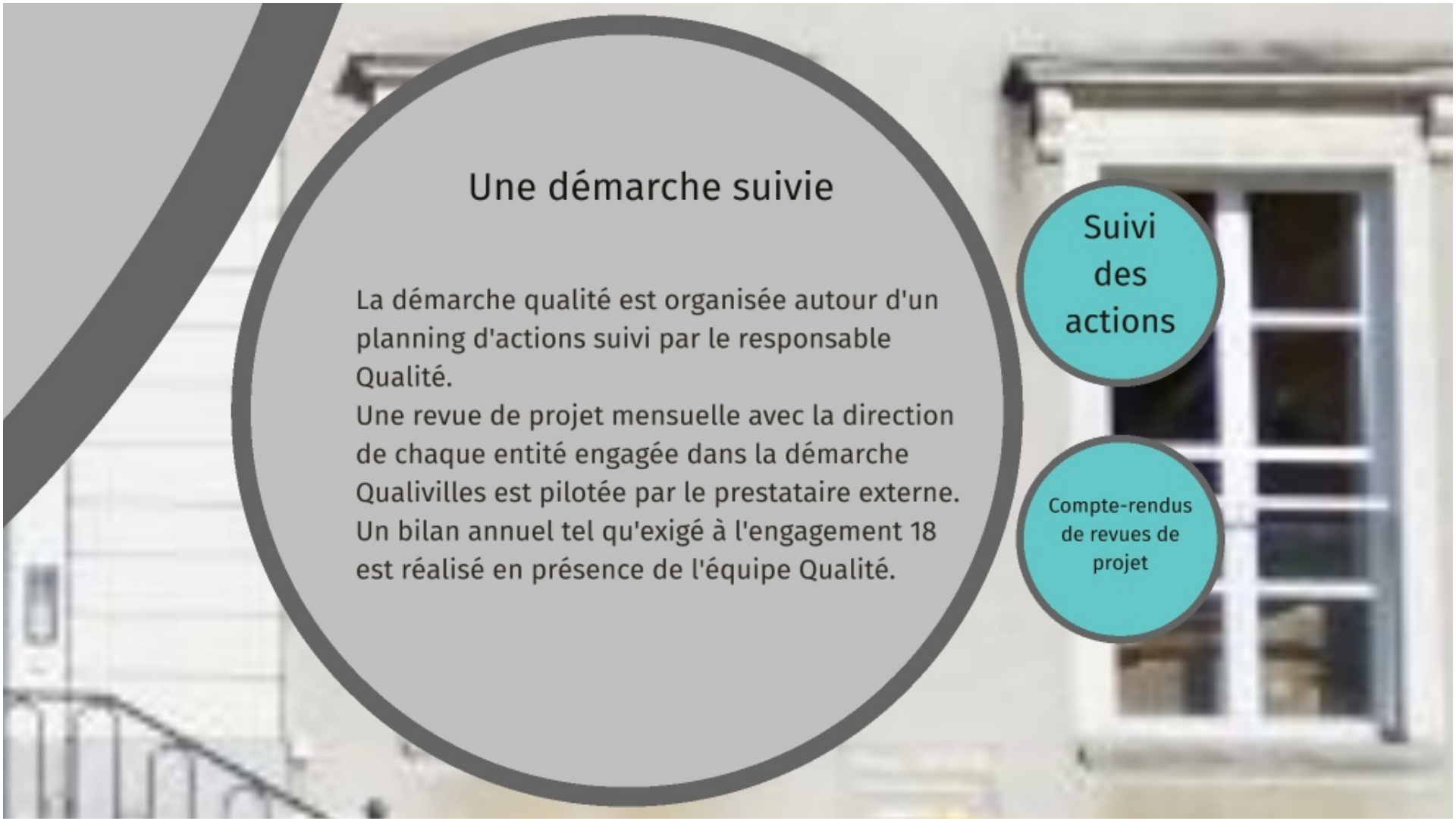
Lors de votre accès au service état civil, citoyenneté, funéraires, nous nous engageons à :
• Vous assister dans vos démarches et vous informer de manière complète et fiable.
• Vous adresser une réponse d'attente et de prise en compte de la demande et assurer un suivi du traitement de votre dossier dans le temps.
• Respecter les délais légaux de délivrance d'actes
• Répondre systématiquement à vos demandes et délivrer des actes fiables.

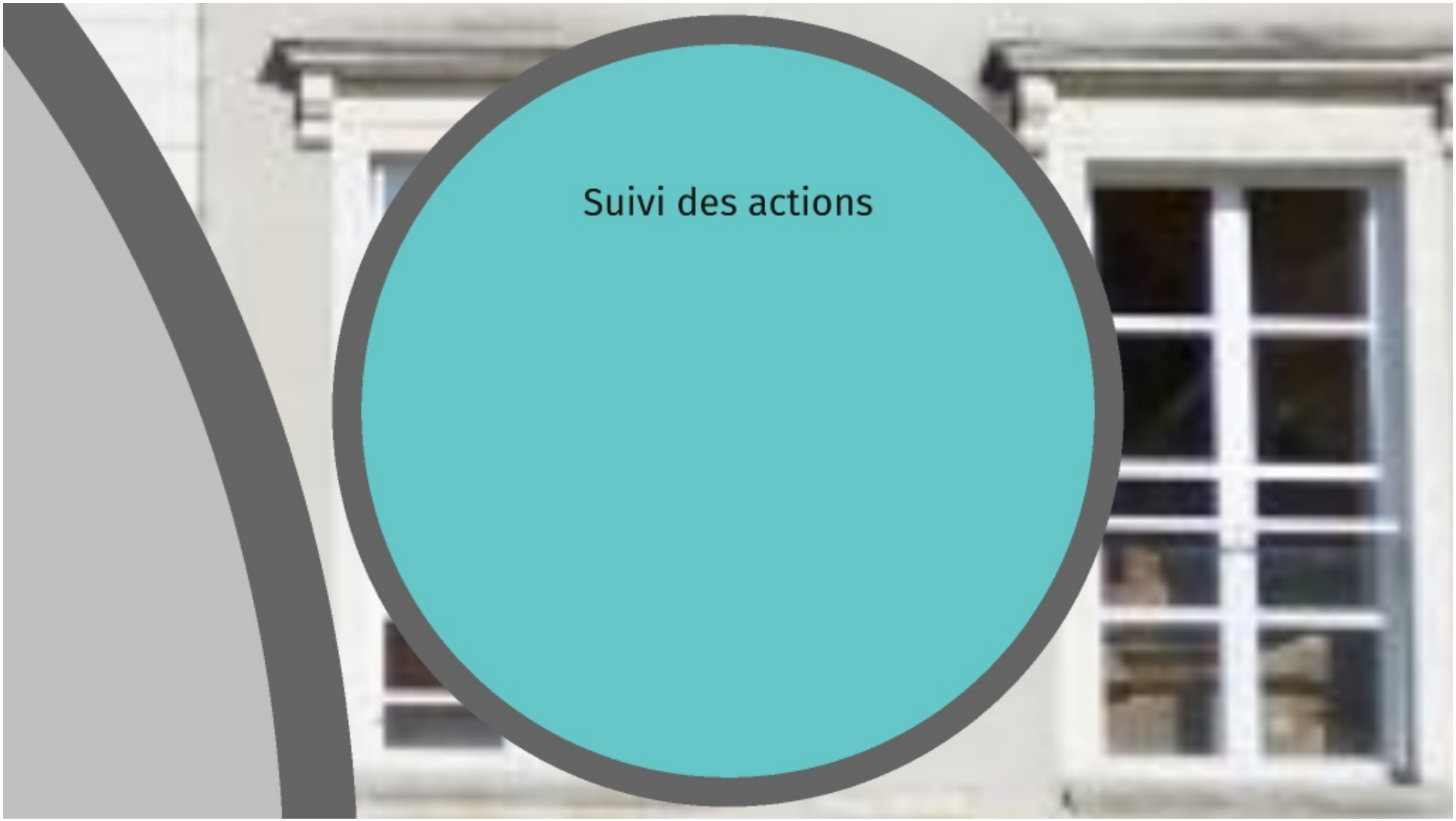

Lors de votre accès à l'ALSH La Marelle, nous nous engageons à :
• Vous communiquer de manière complète une information et de la documentation complètes et fiables
• Maitriser nos délais de réponse
• Veiller à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services
• Optimiser la gestion de vos dossiers
• Faire le lien entre vos attentes et le projet pédagogique
• Répondre à vos retours dans le cadre du conseil d'école.

Organisation de la démarche Qualité
La direction de notre collectivité s'engage
La mise en oeuvre, le suivi et le pilotage de la démarche de certification sont du ressort du maire.
Il est assisté dans sa mission par un responsable Qualité, un adjoint délégué à la qualité et un prestataire externe.
La direction de chaque service de la collectivité engagé dans la certification collabore à la démarche et en est le garant dans son service.
Un organigramme fonctionnel et une description de chaque fonction permet de définir les responsabilités de chacun sur le respect des engagements de service.
Monsieur Le maire communique sur la démarche auprès des agents lors de l'assemblée générale annuelle et est présent à tous les bilans qualité.
Organigramme
Fiches de poste

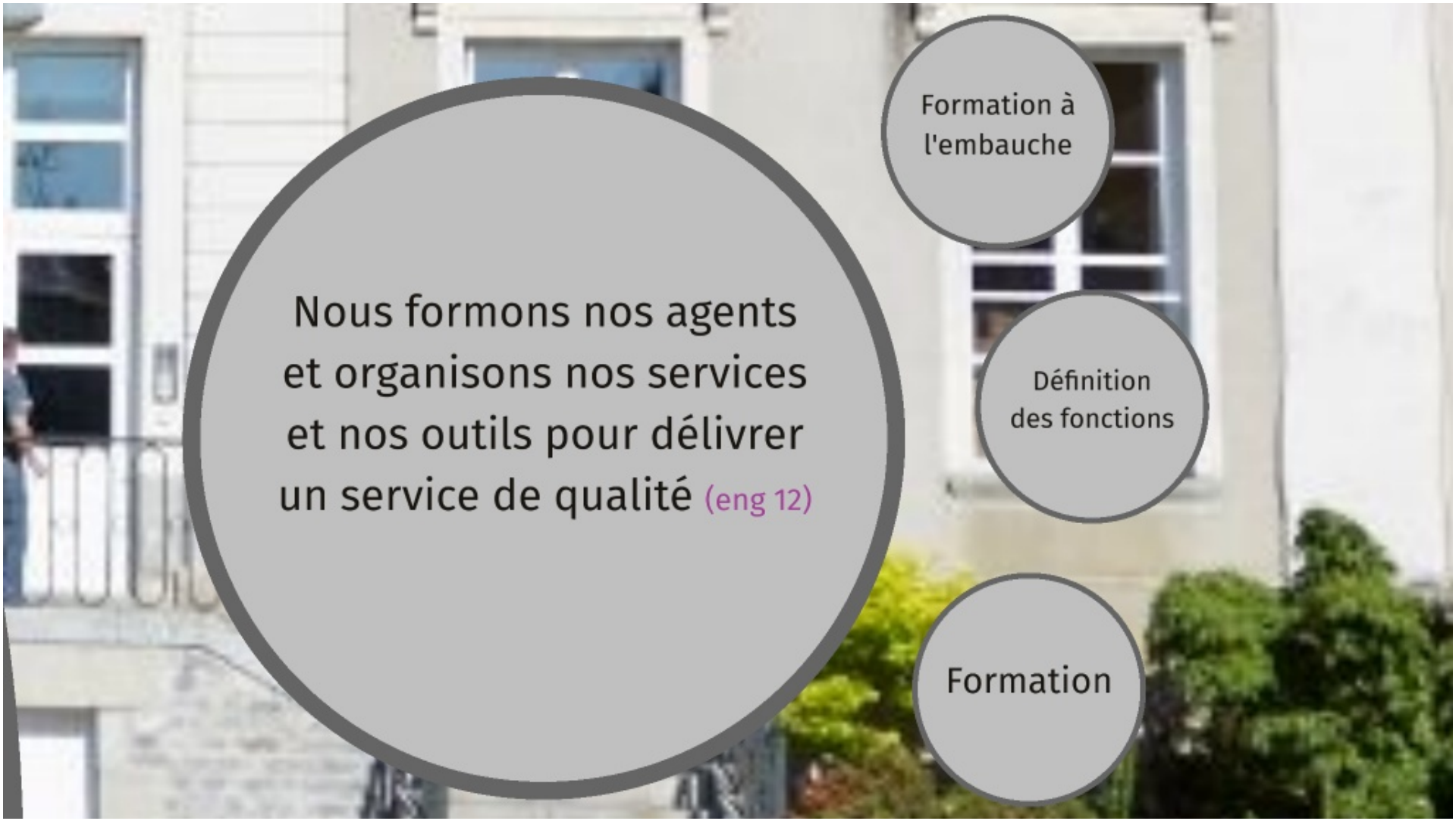
Organigramme

Fiches de
poste


Une démarche suivie
La démarche qualité est organisée autour d'un planning d'actions suivi par le responsable Qualité.
Une revue de projet mensuelle avec la direction de chaque entité engagée dans la démarche Qualivilles est pilotée par le prestataire externe.
Un bilan annuel tel qu'exigé à l'engagement 18 est réalisé en présence de l'équipe Qualité.
Suivi des actions
Compte-rendus de revues de projet


Suivi des actions

Compte-rendus de revues
de projet


Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité (eng 12)
Formation à l'embauche
Définition des fonctions
Formation

Formation à l'embauche
Tous les agents passent par une période d'intégration, le responsable du service est chargé de les informer sur la démarche Qualivilles. Un binôme est constitué le temps de l'intégration. Tant que l'agent est en période d'intégration, ou en formation, ceci est précisé sur son badge.
Guide de l'animateur
Fiche formation interne

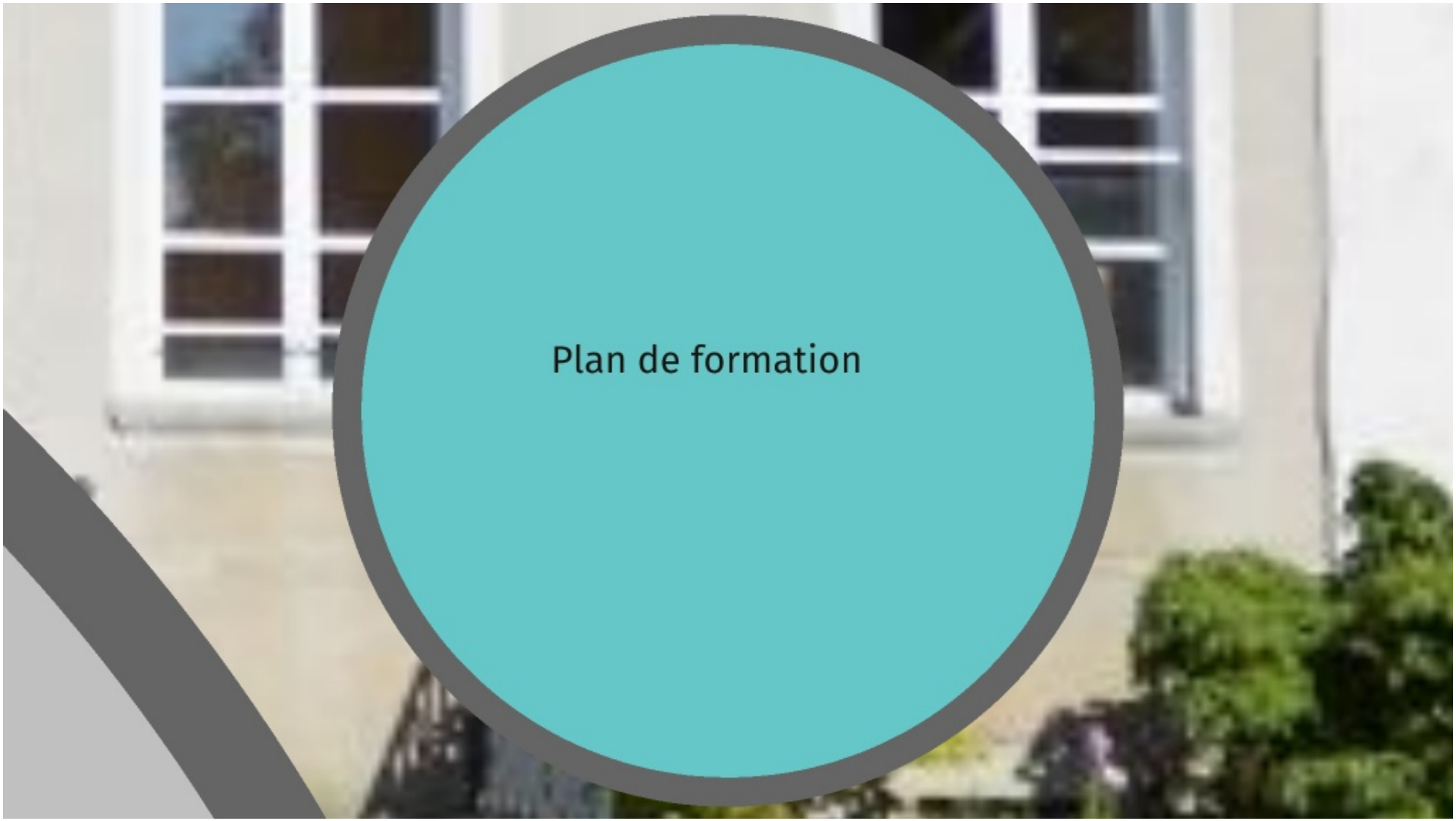
Guide de l'animateur

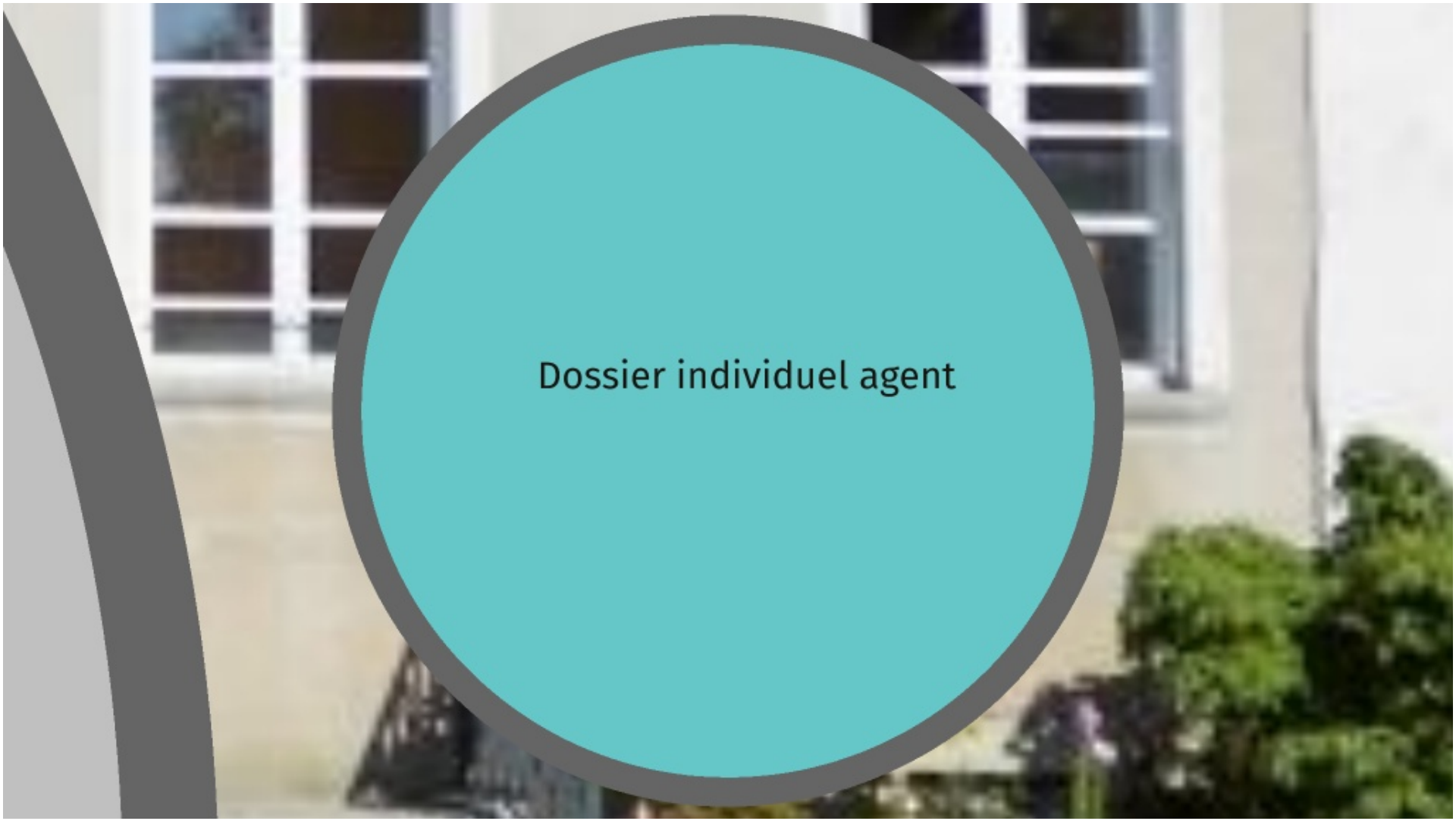
Fiche formation interne

Définition des fonctions
Les fonctions de chacun sont définies par écrit. Elles prennent en compte les exigences de la démarche qualité par rapport au poste.
Fiches de poste

Fiches de poste

Formation
Les besoins en formation sont estimés lors des entretiens individuels. Les formations décidées sont suivies dans un plan de formation.
Les nouveaux arrivants peuvent avoir une formation spécifique en binôme si besoin.
Plan de formation
Dossier indiv. agent
Fiche de formation interne
Reccueil des procédures métiers

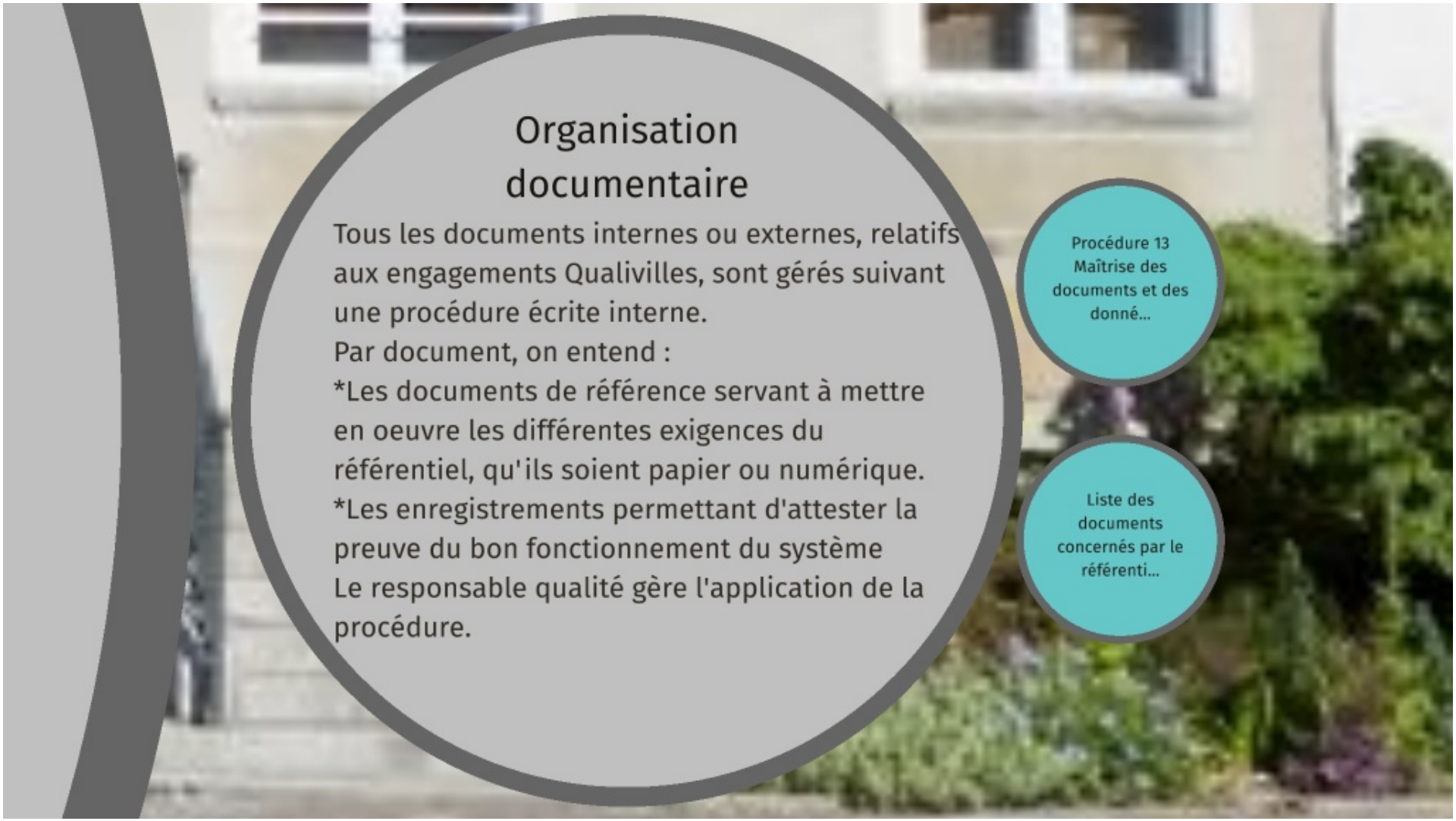

Plan de formation

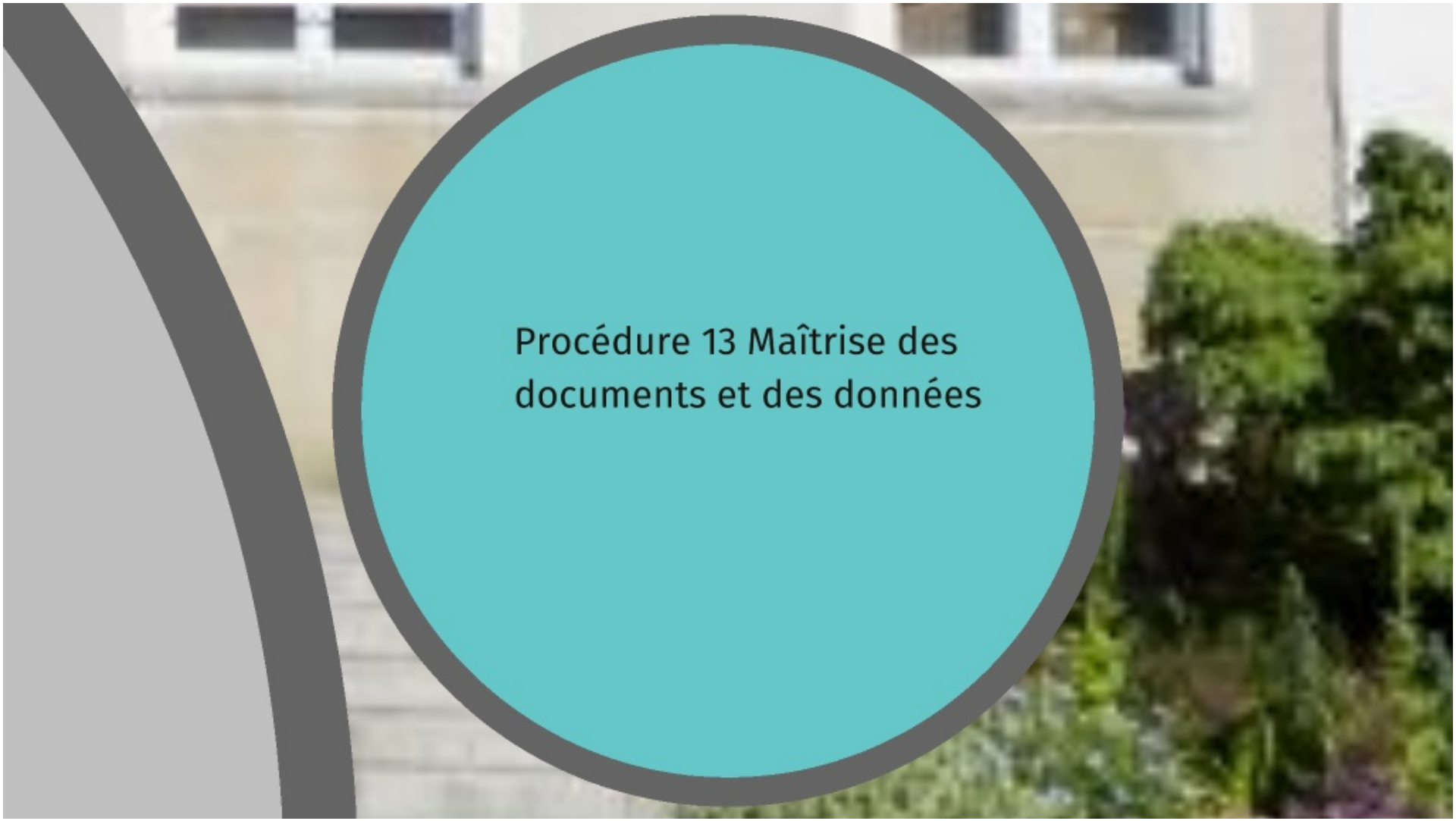

Dossier individuel agent

Fiche de formation interne

Recueil des procédures métiers

Nos savoir faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos services (eng 13)
Organisation documentaire


Organisation documentaire
Tous les documents internes ou externes, relatifs aux engagements Qualivilles, sont gérés suivant une procédure écrite interne.
Par document, on entend :
*Les documents de référence servant à mettre en oeuvre les différentes exigences du référentiel, qu'ils soient papier ou numérique.
*Les enregistrements permettant d'attester la preuve du bon fonctionnement du système
Le responsable qualité gère l'application de la procédure.
Procédure 13 Maîtrise des documents et des donné...
Liste des documents concernés par le référenti...


Procédure 13 Maîtrise des
documents et des données

Liste des documents
concernés par le
référentiel Qualivilles

Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification
(eng 14)
Informer et sensibiliser les agents, communiquer sur la démarche et ses enjeux, globaux et individuels, est primordial pour :
*impliquer
*faire adhérer
*rendre acteurs.
Sensibiliser
Fédérer
Communiquer

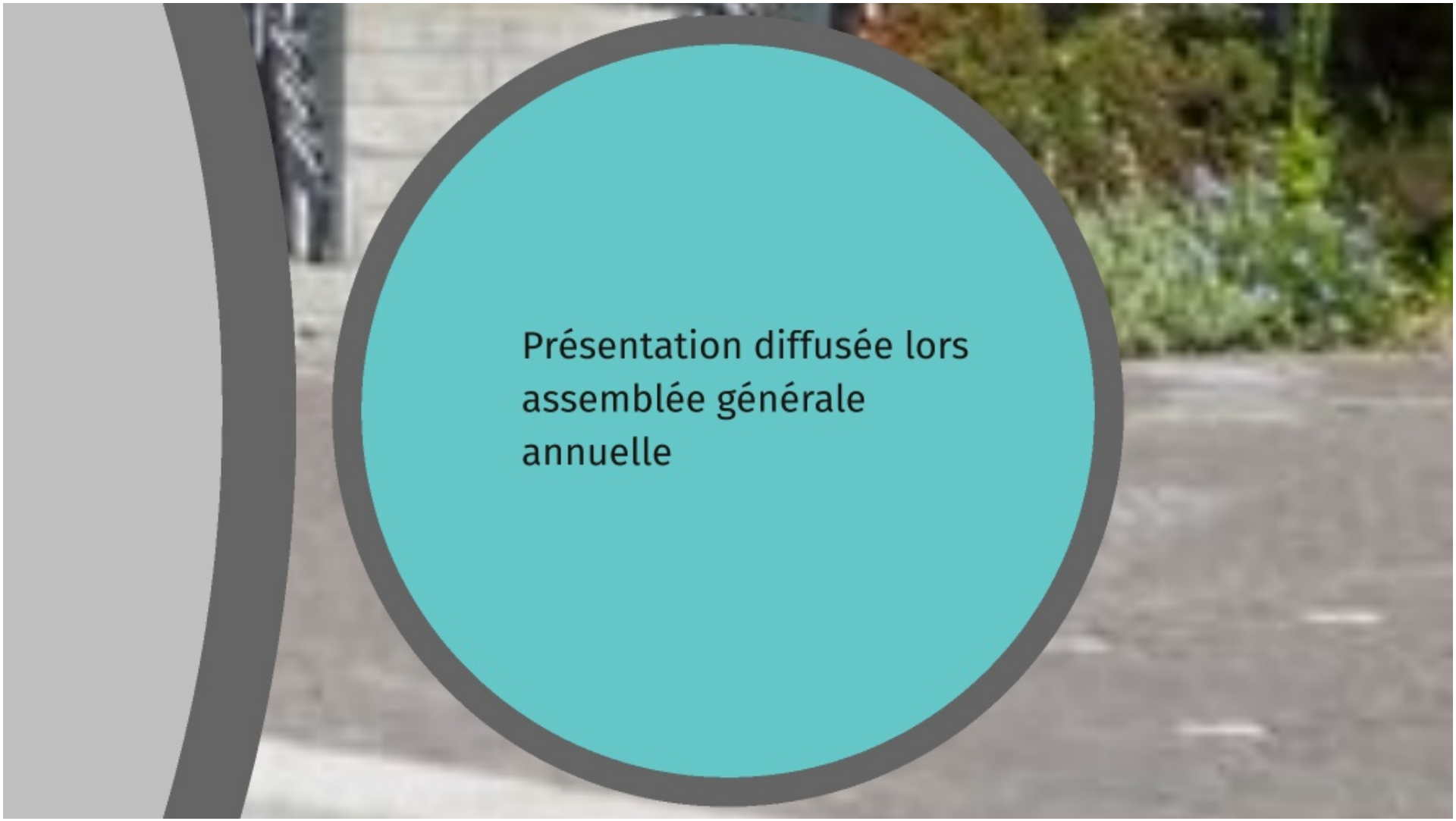
Sensibiliser
Une sensibilisation au référentiel a été réalisée sous forme de réunions collectives, avec l'animation du prestataire externe.
Si nécessaire, les réunions de services incluent la démarche qualité à l'ordre du jour.
Les résultats de la démarche (tableaux de bord, bilans annuels, compte rendus d'audit), sont mis à disposition des agents.
Compte-rendus de réunions de service

Compte-rendus de
réunions de service

Fédérer
En impliquant les agents dans des groupes de travail pour l'écriture des procédures, la réalisation de films, l'élaboration d'une charte...
En rencontrant les agents dans leurs temps activités et échanger avec eux des idées sur les améliorations possibles.
En reprenant leurs suggestions en réunion de service.
Compte-rendus de réunions

Compte-rendus de
réunions

Communiquer
Une fois par an Mr le Maire s'adresse à tous les agents pour communiquer sur ses objectifs Qualité.
La démarche qualité peut être abordée lors des entretiens annuels.
Lors de la prise de fonction, communication des engagements par le responsable qualité.
Présentation diffusée lors de l'assemblée générale annuelle


Présentation diffusée lors
assemblée générale
annuelle

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Prestations familles

(Mod 6)

Accueil périscolaire la Marelle

Le restaurant scolaire

Nous communiquons de manière complète auprès des famill...

Nous maitrisons nos délais de réponse (eng 30)

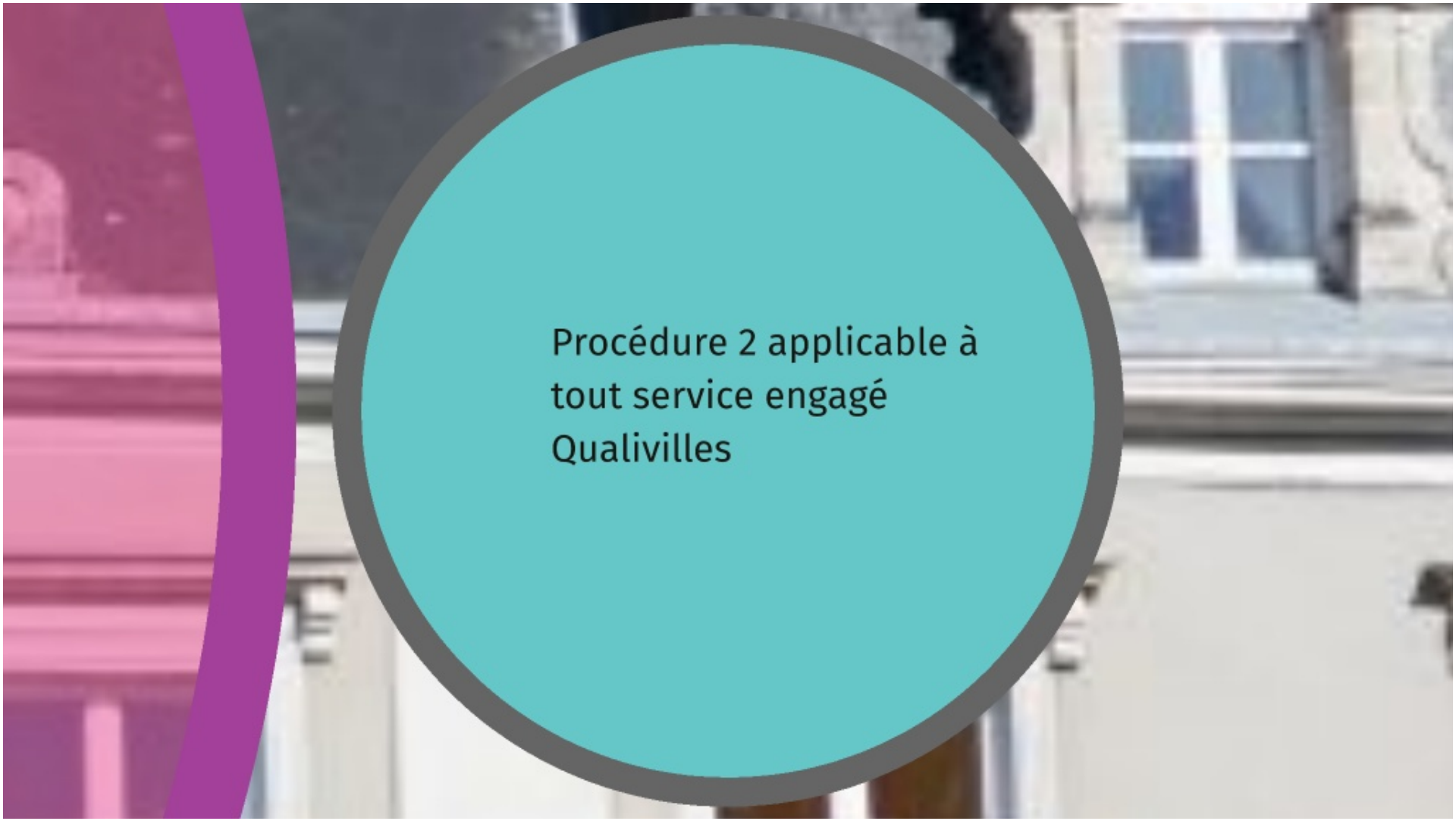
Nous veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à n...

Nous optimisons la gestion de vos dossiers (eng 32)

Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogiq...

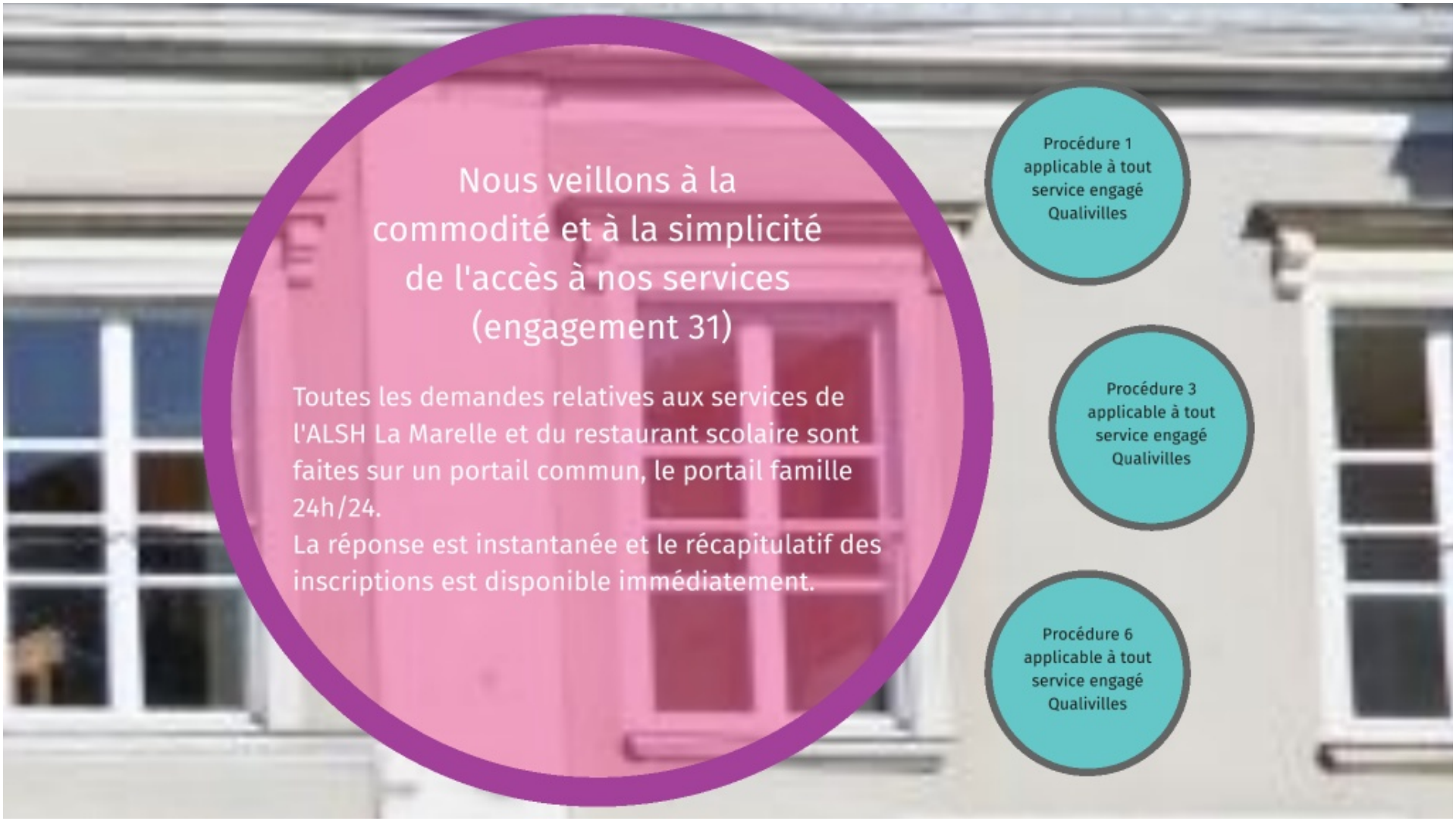
Nous nous engageons à répondre à vos retours dans ...

Nous communiquons de manière complète auprès des familles (engagement 29)
L'essentiel de l'offre faite aux familles est communiqué sur le site Internet et sur l'espace famille. Des brochures sont également éditées pour les vacances scolaires et des informations diffusées en direct auprès des parents via :
• les conseils d'école
• des groupes de travail à thème (rythme de l'enfant, parentalité...)
• des réunions d'informations pour l'été
Procédure engagement 2 applicable à tout service engagé Qualivilles

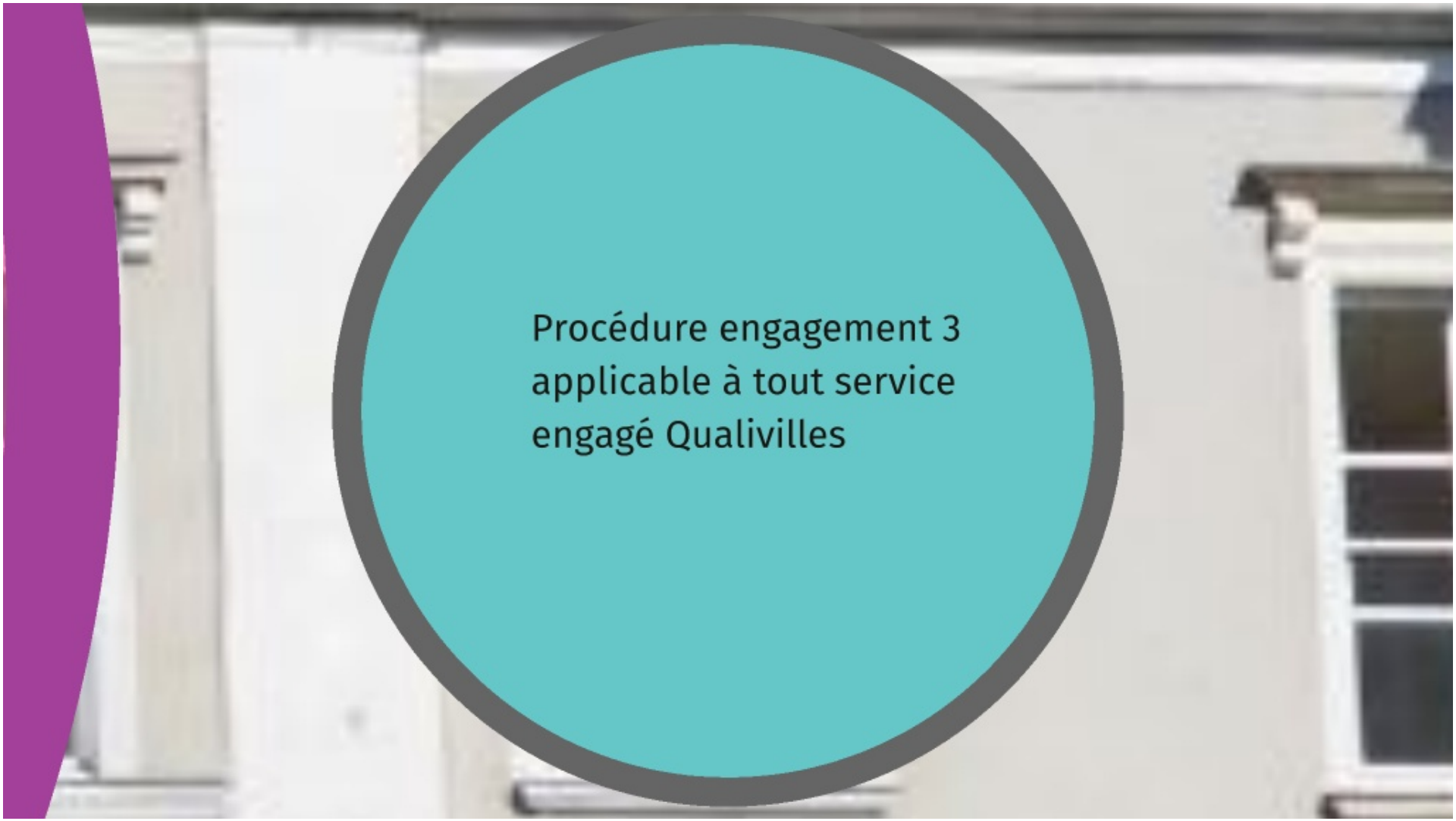

Procédure 2 applicable à
tout service engagé
Qualivilles

Nous maîtrisons nos délais de réponse (engagement 30)

Toutes les inscriptions sont gérées en ligne, avec réponse immédiate pour l'usager .
Pour les cas particuliers, nous nous engageons à répondre suivant les critères de la procédure engagement 8.
Les inscriptions pour les camps sont gérées en direct uniquement par un entretien avec un membre de la direction de l'ALSH.


Nous veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services (engagement 31)
Toutes les demandes relatives aux services de l'ALSH La Marelle et du restaurant scolaire sont faites sur un portail commun, le portail famille 24h/24.
La réponse est instantanée et le récapitulatif des inscriptions est disponible immédiatement.
Procédure 1 applicable à tout service engagé Qualivilles
Procédure 3 applicable à tout service engagé Qualivilles
Procédure 6 applicable à tout service engagé Qualivilles

Procédure engagement 1
applicable à tout service
engagé Qualivilles


Procédure engagement 3
applicable à tout service
engagé Qualivilles

Procédure engagement 6
applicable à tout service
engagé Qualivilles

Nous optimisons la gestion de vos dossiers (engagement 32)
Les informations concernant l'usager sont enregistrées dans son dossier numérique, qu'il peut lui même mettre à jour. D'autres informations personnelles sont gardées sous forme papier. Chaque année, une mise à jour est effectuée avant l'été.
L'usager peut lui même réaliser ses inscriptions en ligne et connait immédiatement le statut de sa demande.
Fiche individuelle
Tablette de pointage
Facturation des prestations

Dossier individuel
- Renseignements administratifs
- Fiche sanitaire de liaison
- Renseignements complémentaires
- Autorisation de prélèvement

Tablette de pointage
- Informations individuelles de l'enfant
- Pointages arrivées/départs de l'enfant
- Autorisations parentales
- Fiche sanitaire dématérialisée
- Contacts

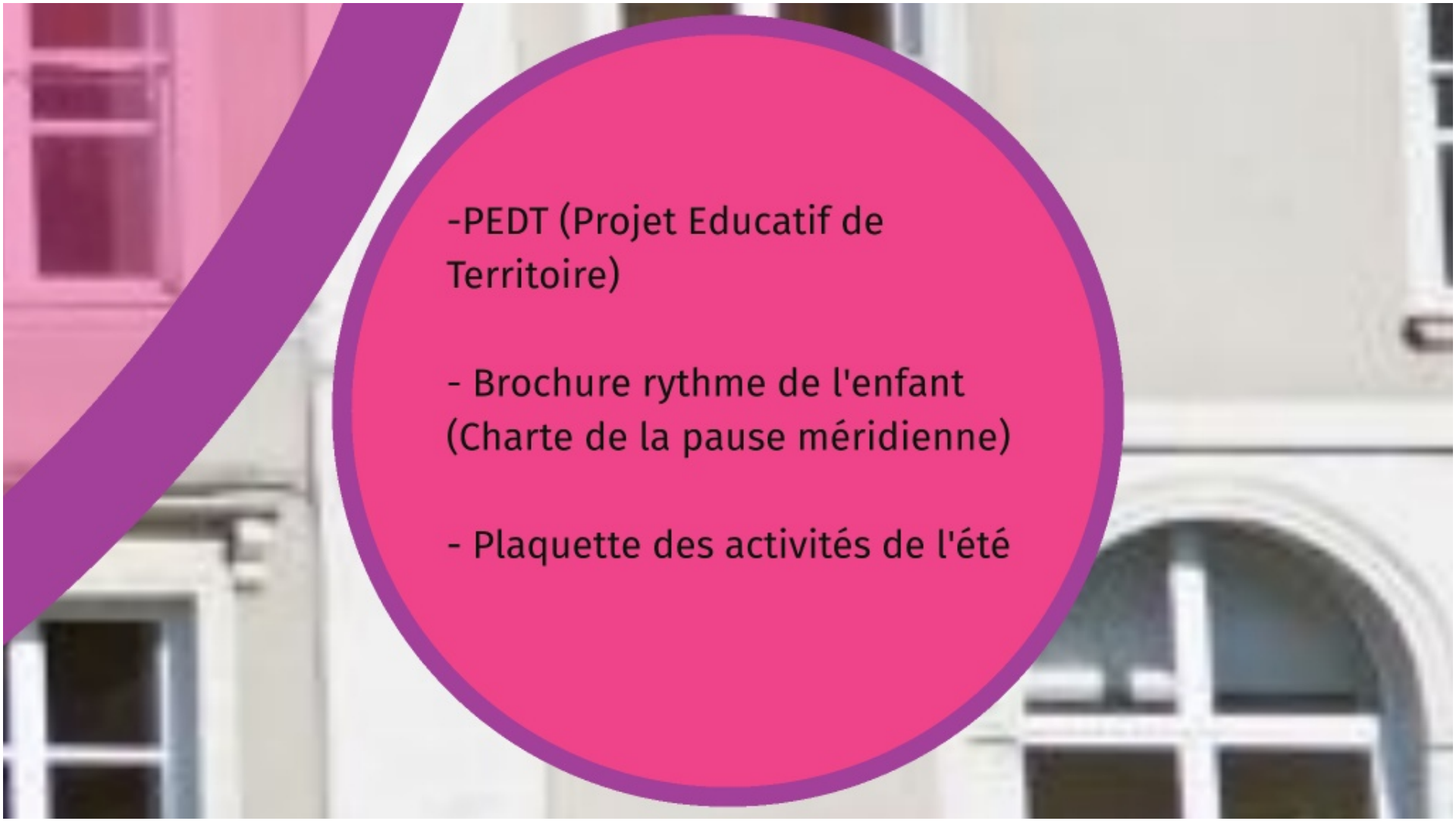
Facturation des prestations

La facturation est générée automatiquement par le logiciel ARPEGE en fonction des inscriptions réalisées par les familles.
Avant leur transmission, un contrôle est réalisé conjointement entre la direction de La Marelle et un agent d'accueil du service administratif au titre du module 4

Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique (engagement 33)
Les usagers sont conviés à participer aux décisions concernant l'enfant via des enquêtes, des conseils d'école, des réunions à thème.
Comptes rendus de conseils d'écoles
Menus du restaurant scolaire
Brochure rythmes de l'enfant

Comptes rendus de
conseils d'école

- Affichage aux portes des 2 restaurants
- Pastillage des menus pour éduquer à l'équilibre alimentaire
-Affichage sur les panneaux d'informations des écoles
- Mise en ligne sur le site internet de la Ville.

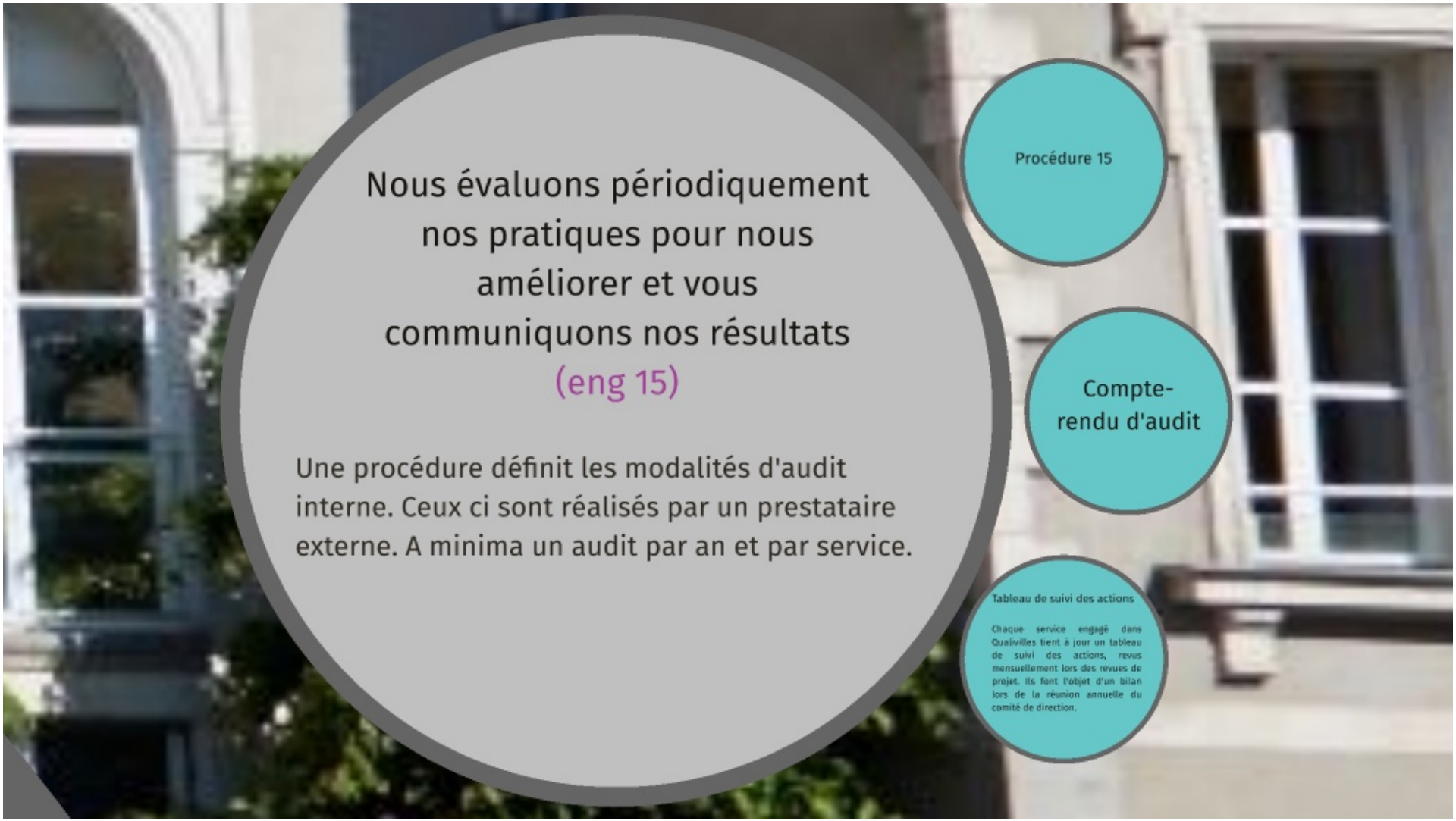

-PEDT (Projet Educatif de Territoire)
- Brochure rythme de l'enfant (Charte de la pause méridienne)
- Plaquette des activités de l'été

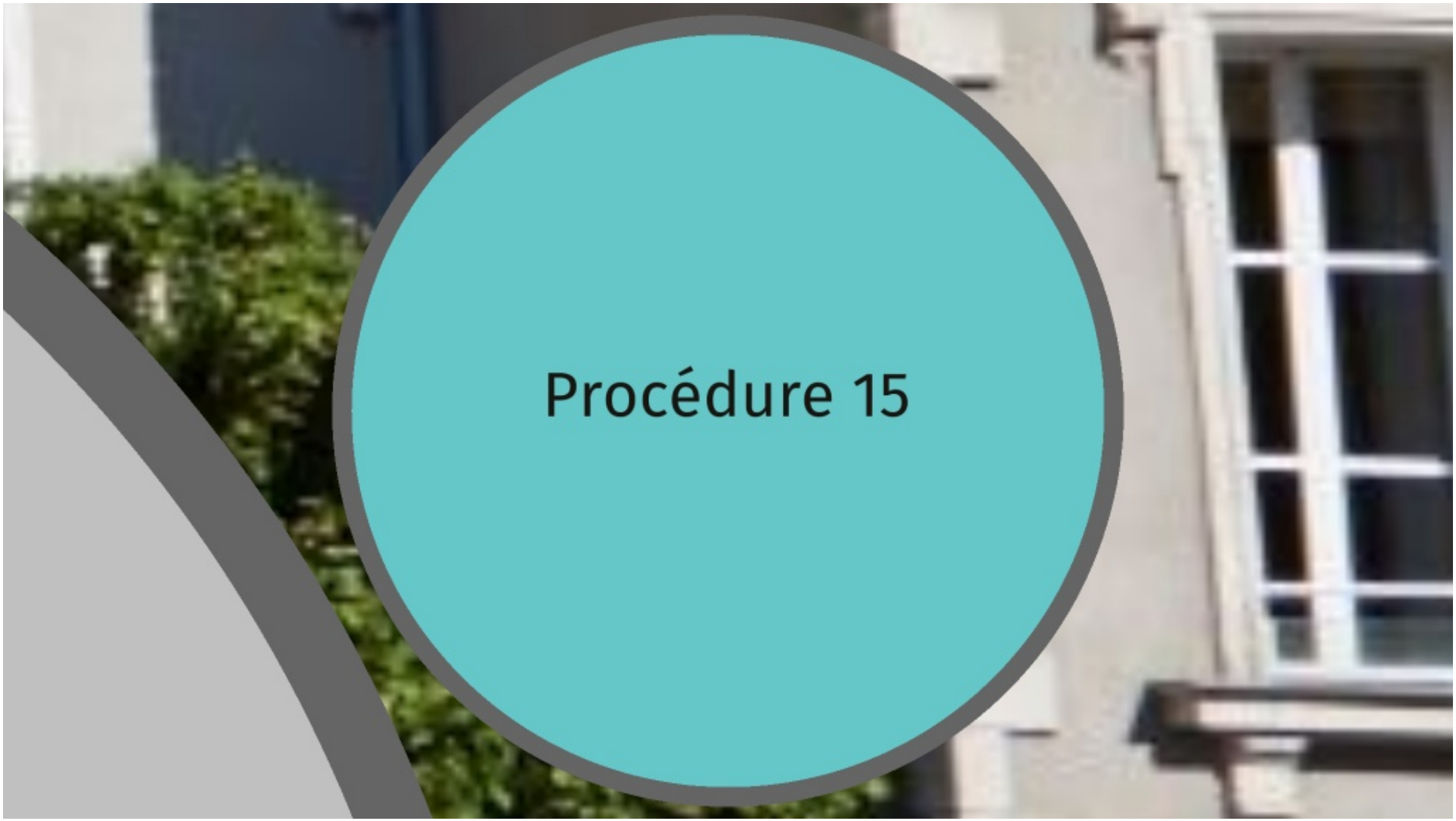
Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école (engagement 34)
Les demandes sont portées à la connaissance de la mairie préalablement. Une réponse est apportée au cours de la réunion par le Maire et/ou l'adjointe en charge de l'enfance et de la jeunesse.
Procédure 10 applicable à tout service engagé Qualivilles

Procédure engagement 10
applicable à tout service
engagé Qualivilles

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)

Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3- Applicable à tous les services)
Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer ...
Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous traitants (intern...
Nous mettons en place des indicateurs de performance
Nous réalisons des bilans annuels (eng 18)
Nous élaborons et mettons en oeuvre un plan d'amélioration (e...


Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats
(eng 15)
Une procédure définit les modalités d'audit interne. Ceux ci sont réalisés par un prestataire externe. A minima un audit par an et par service.
Procédure 15
Compte-rendu d'audit
Tableau de suivi des actions
Chaque service engagé dans Qualivilles tient à jour un tableau de suivi des actions, revus mensuellement lors des revues de projet. Ils font l'objet d'un bilan lors de la réunion annuelle du comité de direction.


Procédure 15

Compte-
rendu d'audit

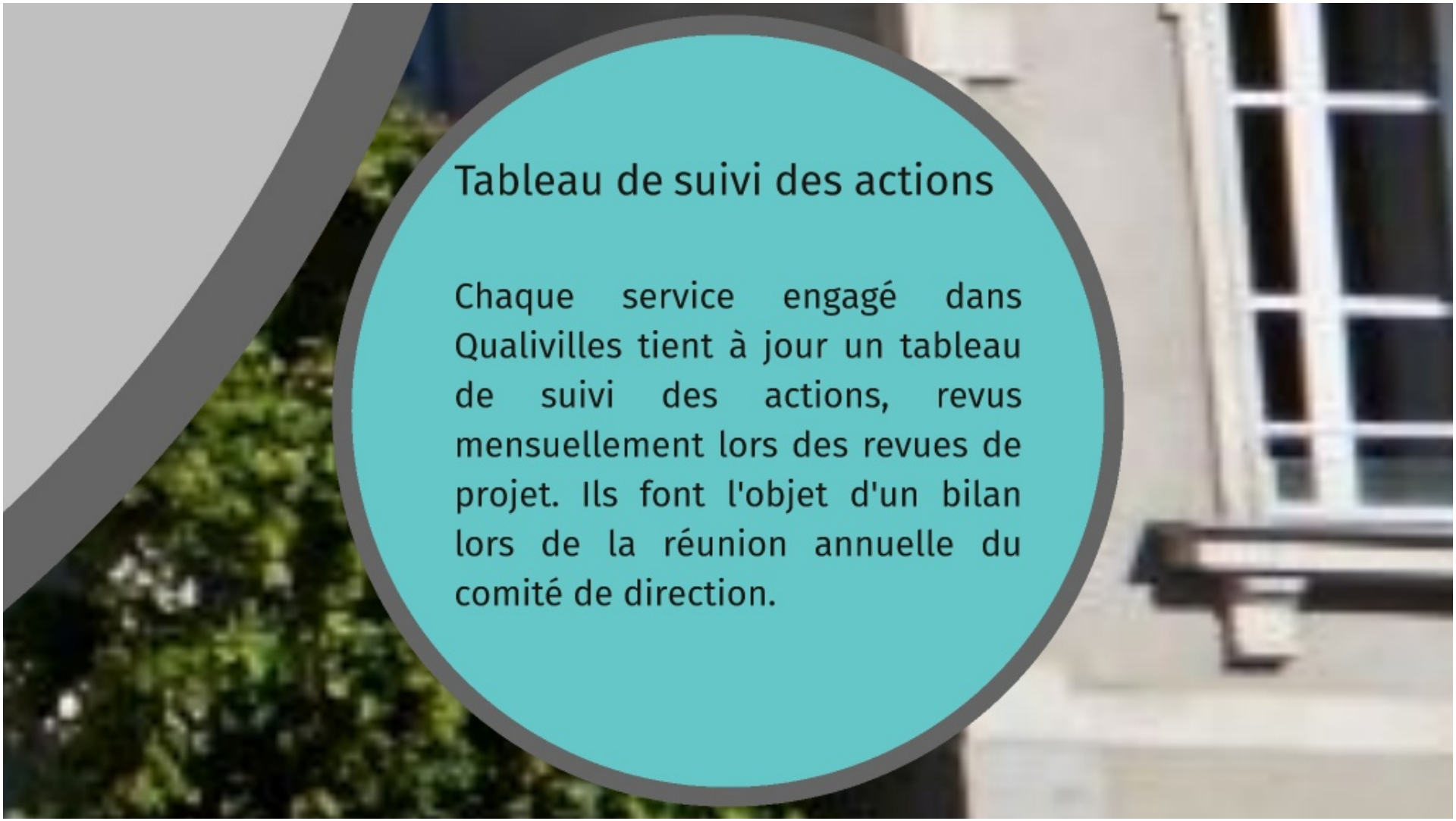
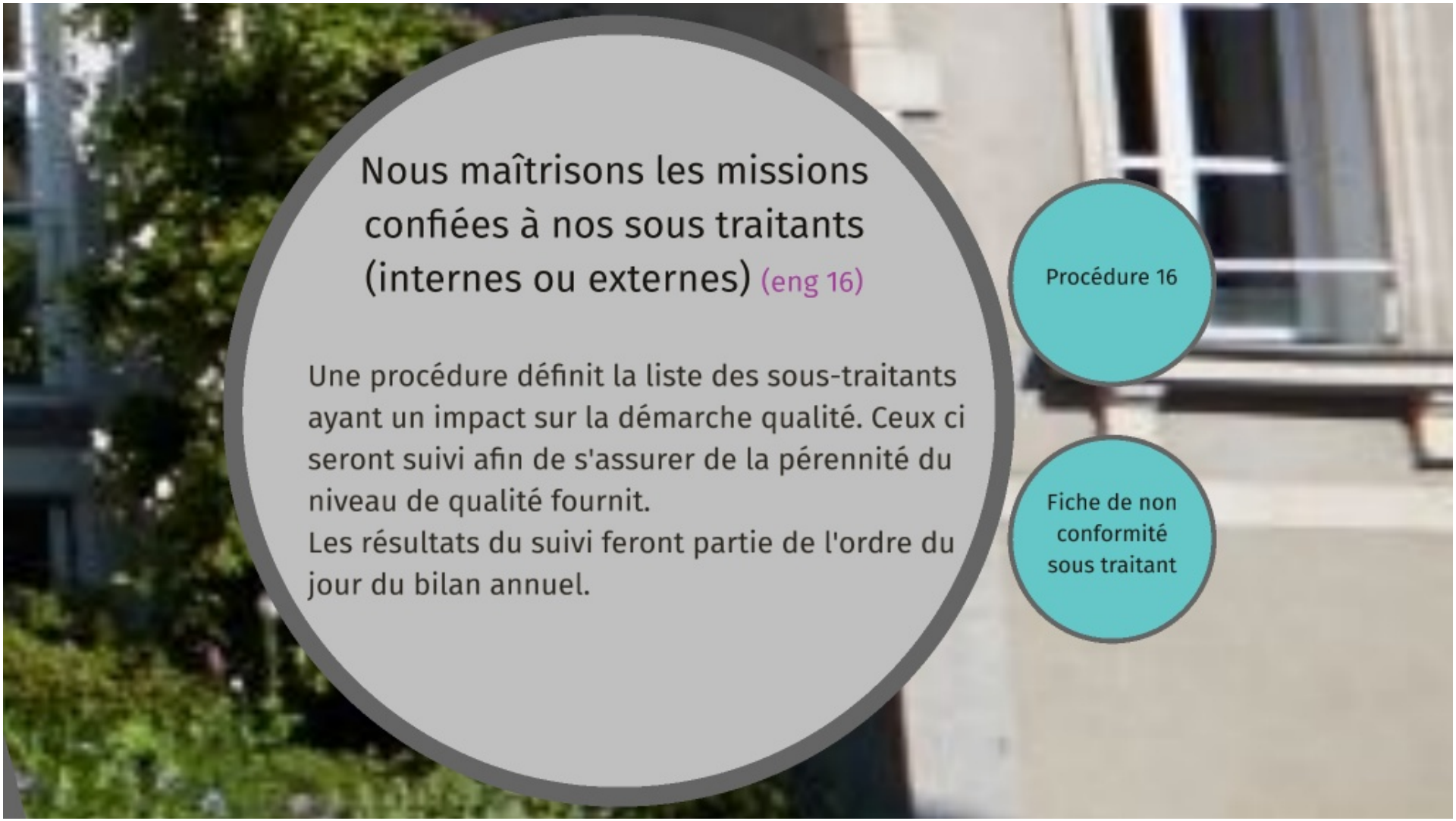
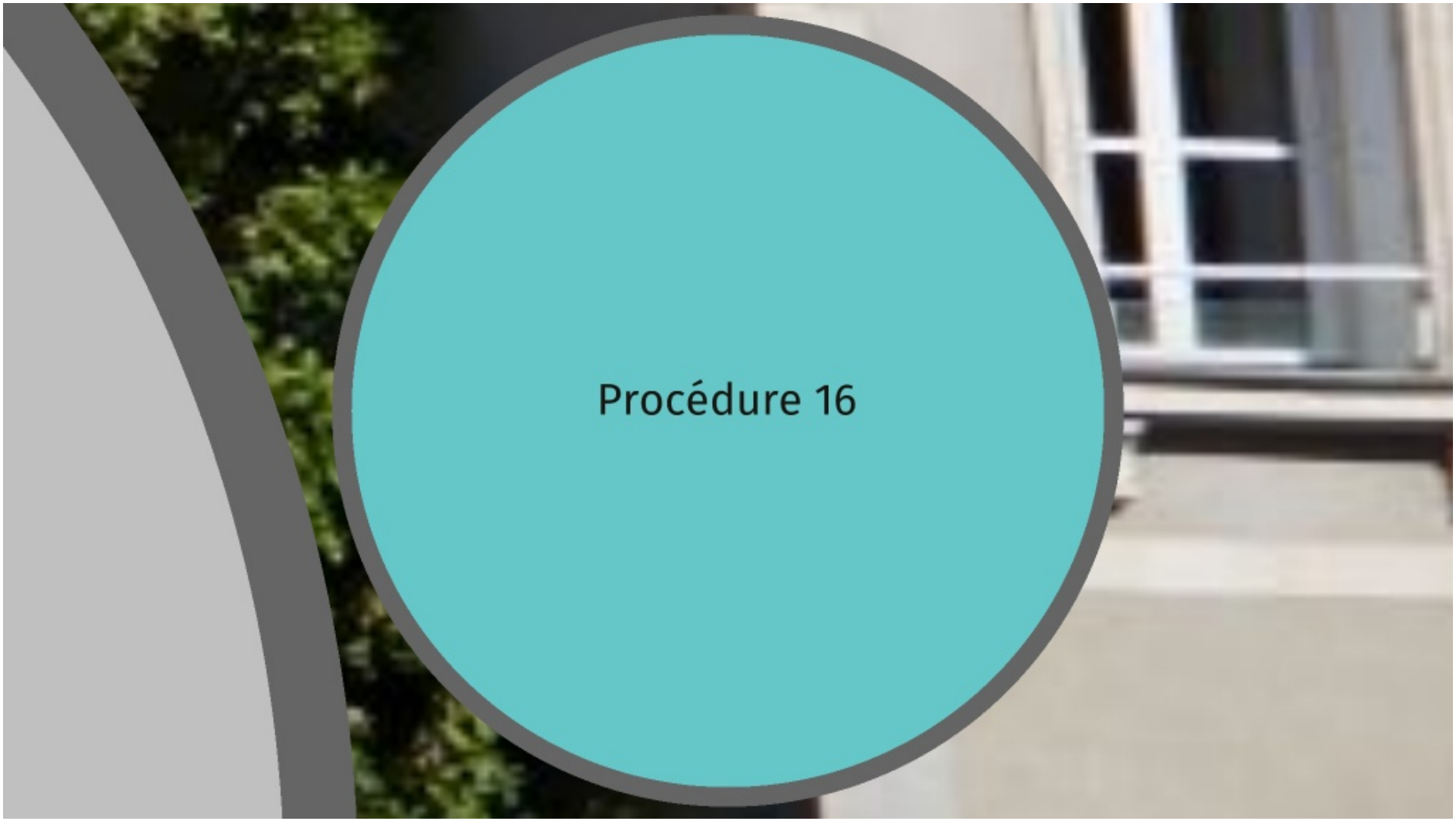


Tableau de suivi des actions

Chaque service engagé dans Qualivilles tient à jour un tableau de suivi des actions, revus mensuellement lors des revues de projet. Ils font l'objet d'un bilan lors de la réunion annuelle du comité de direction.


Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous traitants (internes ou externes) (eng 16)
Une procédure définit la liste des sous-traitants ayant un impact sur la démarche qualité. Ceux ci seront suivi afin de s'assurer de la pérennité du niveau de qualité fournit.
Les résultats du suivi feront partie de l'ordre du jour du bilan annuel.
Procédure 16
Fiche de non conformité sous traitant


Procédure 16

Fiche de non conformité
sous traitant

Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents (eng 17)
Afin de veiller au respect de certains engagements, des indicateurs sont soit imposés par le référentiel, soit définis par la mairie. Ils sont suivi par chaque responsable de service engagé dans Qualivilles et mis en forme graphique par le responsable qualité. Analysés chaque mois en revue de projet, il sont diffusés à l'accueil de la mairie et au personnel des services engagés Qualivilles.
L'analyse mensuelle peut déboucher sur la mise en place d'actions de progrès, incluses à la liste des actions Qualité de chaque service.
Lors des audits internes, la pertinence des objectifs donnés aux indicateurs est vérifiée.
Liste des indicateurs
Tableau de bord

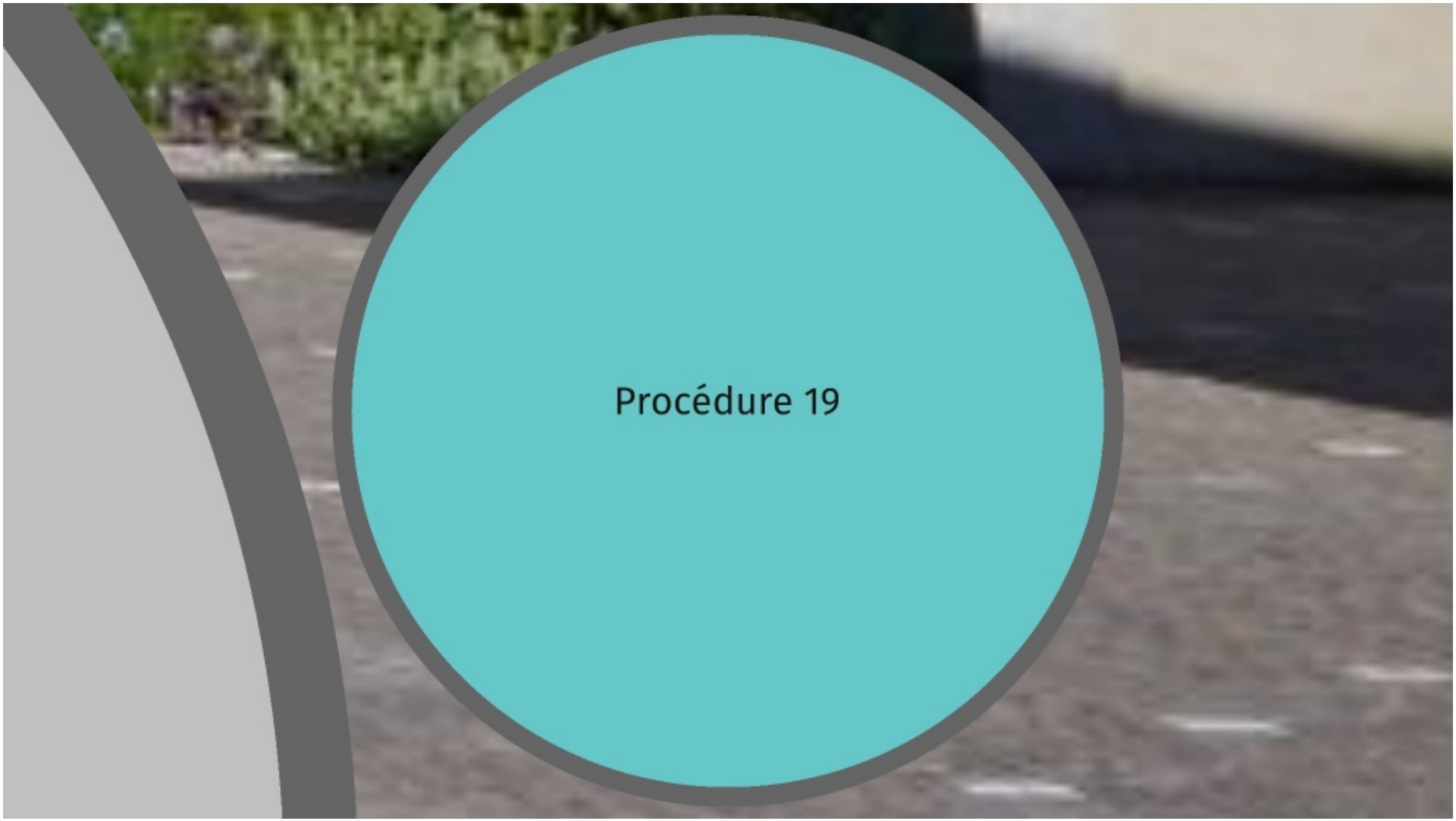
Liste des indicateurs

Tableau de bord

Nous réalisons des bilans annuels (eng 18)
Un bilan annuel est réalisé sous la responsabilité du responsable Qualité. Sont présents à ce bilan :
*Mr le Maire
*L'adjoint délégué à la Qualité
*Le responsable qualité
*Le directeur des services concernés par les engagements
*Mr le directeur général de la mairie
*Le prestataire externe
*Les adjoint concernés par le périmètre de certification
Ce bilan a pour objectif d'examiner l'ensemble des données reflétant la Qualité de service et le respect des engagements Qualivilles. Il est diffusé aux agents concernés.
Bilan annuel

Bilan annuel

Nous élaborons et mettons en oeuvre un plan d'amélioration (eng 19)
Un tableau de suivi des actions est géré par la direction de chaque service engagé Qualivilles.
Ce tableau regroupe l'ensemble des actions issues :
*des objectifs annuels
*des audits internes
*des réclamations usagers
*du suivi des indicateurs
*des revues de projet mensuelles
Procédure 19
Tableau de suivi des actions


Procédure 19

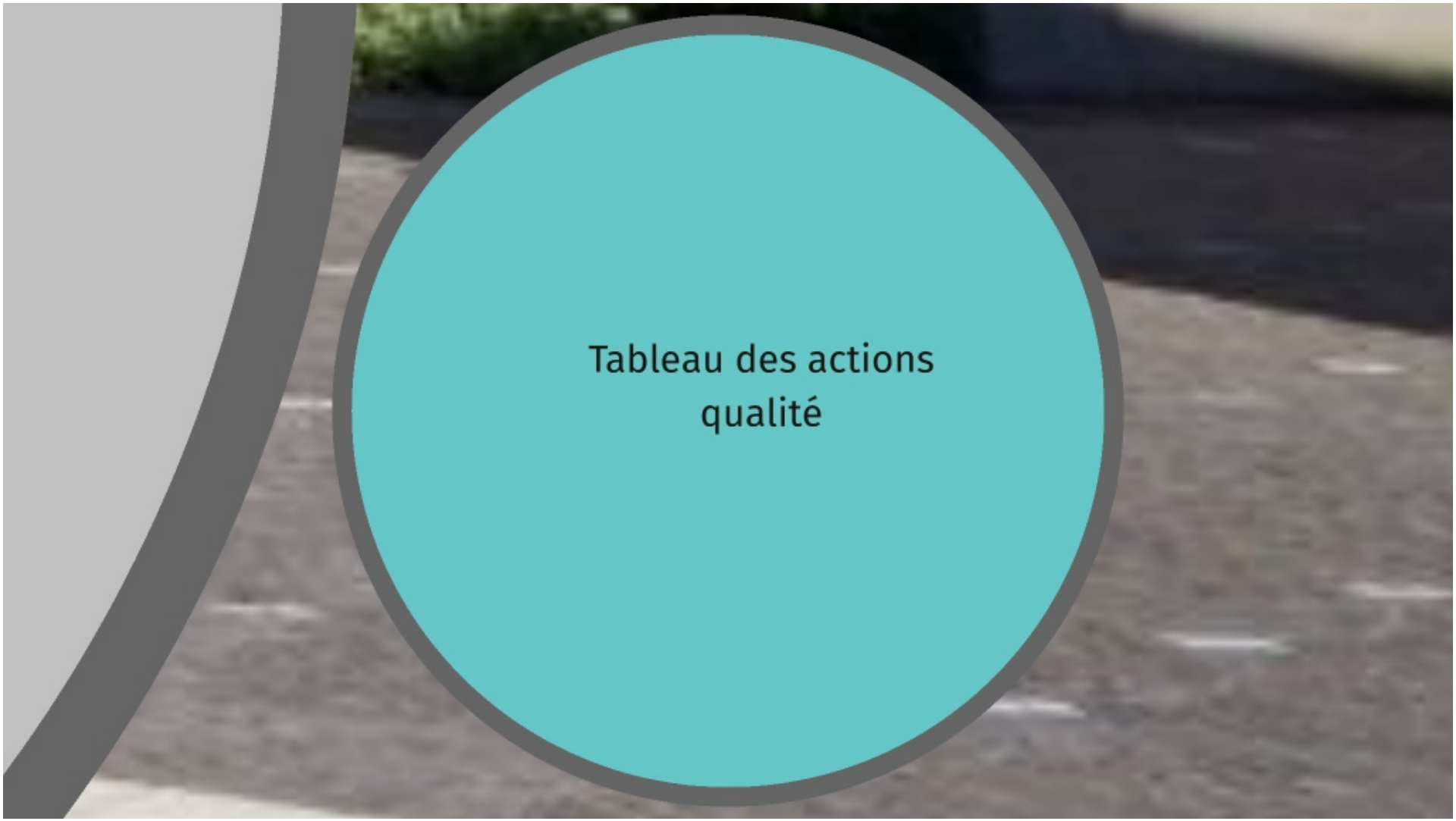


Tableau des actions
qualité

Qualivilles Mairie de Changé
HOTEL DE VILLE
Citoyenneté et démarches administratives (mod 4)
Prestations famille (mod 6)
Accueil, info, orientation, réponse (mod 1)
Dispositions d'organisation (mod 2)
Modalités de suivi et de pilotage des engagements (mod 3)