



Référentiel QualiPARIS des Mairies d'arrondissement

Validé par la DDCT le 06/09/2018

Validé pour auditabilité par l'AFNOR le 19/09/2018

Version n° 1.2 du 14/01/2019

SOMMAIRE

I.	LA DEMARCHE QUALIPARIS	4
II.	PRÉSENTATION DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT	5
II.1	Missions.....	5
II.2	Organisation des mairies d'arrondissement.....	6
II.3	Organisation de la démarche QualiPARIS en mairie d'arrondissement.....	6
III.	LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT	7
III.1	Historique et contexte	7
III.2	Modalités de rédaction du référentiel	7
III.3	Domaine d'application	8
	Accueil physique de l'usager·ère.....	8
	Sites internet.....	9
	Courriels	9
	Réseaux sociaux	9
	Services numériques	9
	Accueil téléphonique	10
	Maîtrise environnementale	10
IV.	LES ENGAGEMENTS	11
IV.1	Engagements du tronc commun.....	12
	<i>C1 : Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.....</i>	12
	<i>C2 : Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agent·e·s reconnaissables</i>	14
	<i>C3 : Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usager·ère·s.....</i>	14
	<i>C4 : Nous régulons l'attente dans nos services et nos équipements</i>	15
	<i>C5 : Nous sommes attentifs à tous nos usager·ère·s et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux</i>	17
	<i>C6 : Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usager·ère·s</i>	18
	<i>C7 : Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries)</i>	18
	<i>C8 : Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usager·ère·s</i>	19

C9 : Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites	19
C10 : À leur demande, nos usager·ère·s peuvent rencontrer un·e responsable du site ou s'adresser à la direction	20
C11 : En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usager·ère·s peuvent saisir la·leMédiateur·rice de la Ville de Paris.....	20
C12 : Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usager·ère·s et tenons compte de leurs avis pour progresser	20
IV.2 Engagements du volet optionnel éco responsable	21
E1 : Nous prévenons la production des déchets et les valorisons	21
E2 : Nous nous engageons à maîtriser nos consommations d'énergies et d'eau.....	21
E3 : Nous privilégions l'achat durable.....	22
E4 : Nous préservons et enrichissons la biodiversité	22
E5 : Nous réduisons l'impact environnemental des déplacements	23
IV.3 Engagements spécifiques aux mairies d'arrondissement.....	24
S1 : Les actes d'état civil sont délivrés dans les meilleurs délais.....	24
S2 : Nous vous informons de manière claire et précise des modalités d'obtention des titres d'identité	24
S3 : Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 2 jours ouvrés	25
S4 : Nous vous communiquons sous 7 jours calendaires la décision prise à la suite de votre demande d'inscription sur les listes électorales.	25
S5 : Nous facilitons le parcours des usager·e·s s'adressant à notre régie	25
S6 : Nous vous informons sur le processus d'attribution des places en crèche.....	25
S7 : Nous mettons en place les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie.....	26
V. ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	27
SMQ1 : Responsabilités	27
SMQ2 : Formation et développement des compétences	28
SMQ3 : Organisation documentaire	29
SMQ4 : Écoute et communication agent·e·s	29
SMQ5 : Communication usager·ère·s	30
SMQ6 : Suivi de la qualité.....	30
SMQ7 : Vérifications périodiques.....	32
SMQ8 : Audits	33
SMQ9 : Planning et plan d'actions	34
SMQ10 : Revue annuelle	34
VI. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU RÉFÉRENTIEL.....	35

I. LA DEMARCHE QUALIPARIS

La démarche qualité QualiPARIS, initiée en 2008 par le Maire de Paris, relève de la délégation de l'Adjoint·e à la Maire de Paris chargé·e des ressources humaines, du dialogue social et de la qualité des services publics. Elle est également portée par les autres Adjoint·e·s chargé·e·s des secteurs engagés. Cette démarche est coordonnée par le Secrétariat Général.

Au sein du Service de la Relation Usager·ère de la Direction de la Démocratie, des Citoyen·ne·s et des Territoires (DDCT), l'équipe programme QualiPARIS assure le pilotage et l'accompagnement de ce dispositif.

Un comité de pilotage, présidé par l'Adjoint·e de tutelle, en présence du Secrétariat Général, donne les grandes orientations stratégiques.

Le label QualiPARIS poursuit 4 objectifs principaux :

1. Développer un «réflexe qualité» pour améliorer, en continu, la qualité du service rendu aux usager·ère·s et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris ;
2. Homogénéiser le niveau de qualité des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. Favoriser la cohésion d'équipe via des objectifs communs à tous les agent·e·s ;
4. Contribuer à l'amélioration des conditions de travail des agent·e·s en clarifiant les responsabilités de chacun et en proposant des outils adaptés.

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

Chaque secteur rédige dans le détail son propre référentiel et y précise la façon dont il décline et applique chaque engagement (colonne « engagements détaillés »)

La Ville de Paris a par ailleurs souhaité mettre l'accent sur l'aspect managérial de la démarche. En effet, la labellisation des secteurs accueillant du public constitue un levier pour développer les méthodes de management à tous les niveaux. L'amélioration continue, fixant des objectifs, mesurant les écarts et mettant en place des actions pour tendre progressivement vers un respect total des engagements est une orientation majeure. Ce principe doit être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les auditeur·rice·s au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.

Un volet "éco responsable" optionnel est proposé aux secteurs en complément des engagements de qualité de service. La mise en œuvre de ce volet s'inscrit dans la démarche QualiPARIS.

II. PRÉSENTATION DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

II.1 Missions

Les mairies d'arrondissement s'organisent autour de différents champs d'intervention pouvant être décrits de la manière suivante :

- **L'accueil général**, l'information et l'orientation sur les activités de la mairie d'arrondissement et de la Ville 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, mariages (constitution de dossiers et célébration, en collaboration avec les élu·e·s), PACS, livrets de famille, changements de prénom...
 - *selon les mairies*, titres d'identité : dépôt de demande de titre et retrait du titre
 - élections : tenue des listes électorales, organisation et déroulement des scrutins
 - recensement de la population : organisation et déroulement du recensement et recensement citoyen
 - famille : écoles (inscriptions, dérogations), crèches (demandes d'inscriptions, préparation des commissions en lien avec élu·e·s), sénior·e·s
 - affaires générales : délivrance d'attestation d'accueil, de légalisation de signature, de copies conformes...
 - *selon les mairies*, relai d'information sur l'habitat et demande de logement social
 - régie (encaissement d'espèces)
 - contribution logistique à l'organisation d'enquêtes publiques, prestation d'affichage légal
- **La facilitation numérique** pour assister les usager·ère·s dans leur démarche en ligne.
- **L'organisation d'événements** au sein des locaux de la mairie.
- **La gestion des permanences** d'élu·e·s, d'avocat·e·s, d'associations, des représentant·e·s du·de la médiateur·rice de la Ville de Paris, conciliateur·rice·s...
- **L'appui à la vie démocratique**, en fort lien avec le cabinet du·de la maire et les élu·e·s : 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 à la gestion des équipements de proximité** : budget, comptabilité, marchés publics, programmation de travaux, contrôle de gestion.

II.2 Organisation des mairies d'arrondissement

Les mairies d'arrondissement relèvent de la Direction de la Démocratie, des Citoyen·ne·s et des Territoires. Elles sont administrativement rattachées à la Sous-Direction de l'Action Territoriale.

Chaque mairie est dirigée par un directeur·rice général·e des services, accompagné·e d'un·e ou deux adjoint·e·s.

Chaque mairie possède un organigramme qui lui est propre, présenté en annexe du présent référentiel. Chaque mairie présente des spécificités, répertoriées dans son annexe au référentiel.

II.3 Organisation de la démarche QualiPARIS en mairie d'arrondissement

Chaque mairie possède son propre label, basé sur le présent référentiel commun. Du point de vue de la démarche, il s'agit de labels mono-site et non d'un label multi-sites commun à l'ensemble des mairies. Ainsi, chaque direction générale des mairies, dirigeant l'ensemble des services concernés par le présent référentiel, met concrètement en place la démarche et est responsable de la qualité de service de sa mairie.

Le·la Chef·fe de Projet Labellisation (CPL) des mairies d'arrondissement est positionné au sein du Service d'Appui aux Mairies d'Arrondissement de la Sous-Direction de l'Action Territoriale. Il a pour mission de coordonner la démarche qualité entre toutes les mairies et vient en appui sur des sujets transverses. Il n'est pas audité au titre des labels des mairies.

III. LA DÉMARCHE DE LABELLISATION DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

III.1 Historique et contexte

Les premières mairies ont été labellisées en 2011.

En 2018, 19 mairies sur 20 sont labellisées. La mairie du 20^{ème} arrondissement ne s'est pas engagée dans la démarche. Début 2018 les mairies du 3^{ème} et du 11^{ème} arrondissement ont été re-labellisées avec, pour la première fois, la prise en compte du volet "éco responsable".

Le présent référentiel a été mis en œuvre à partir du 4^{ème} trimestre 2018. Il s'agit de la deuxième version du référentiel des mairies.

À partir du début 2019, les audits de l'ensemble des mairies sont regroupés en début d'année.

En 2020, les mairies des 1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} arrondissements fusionneront en une seule mairie de secteur.

III.2 Modalités de rédaction du référentiel

Le présent référentiel a été élaboré en 2018, en tenant compte des besoins qualitatifs exprimés par des usager·ère.s (réalisation au préalable d'une étude qualitative) et à l'issue d'une démarche participative avec des directeur·rice·s, des chef·fe·s de service et des agents des mairies volontaires.

Sauf besoin particulier, il est mis à jour annuellement en dehors de la période des audits (premier trimestre de chaque année).

Chaque mairie rédige une annexe au référentiel qui liste ses particularités. Cette annexe est validée par le-la CPL et envoyée aux auditeur·rice·s avec le référentiel avant chaque audit (engagement SMQ8).

Dans sa rédaction, le référentiel mentionne :

En vert : ce qui concerne exclusivement le volet "éco responsable"

Surlignées en gris : les modifications apportées lors de la dernière mise à jour.

En bleu : des « *bonnes pratiques* ». Elles ont pour objectif de guider les mairies qui souhaitent aller au-delà du référentiel. La mise en place de ces *bonnes pratiques* peut être jugée positivement lors des audits mais leur absence ne peut faire l'objet d'un écart.

III.3 Domaine d'application

De manière générale, les activités sous la responsabilité de la direction générale des services constituent le périmètre des engagements de qualité de service.

Concernant le volet « éco responsables », l'ensemble des activités et le fonctionnement au sein du bâtiment, ou plus généralement du site, de la mairie constituent le périmètre des engagements.

Sont exclus du périmètre :

- Les activités sous la responsabilité directe des élu·e·s ou de leur cabinet sont hors domaine d'application. Seul·e·s les agent·e·s affecté·e·s aux activités administratives et sous l'autorité hiérarchique de la direction générale des services sont concerné·e·s par la démarche qualité de service. À ce titre, par exemple, les cérémonies de mariage, sont sous la responsabilité d'un·e élu·e et sont hors périmètre.
- Les activités de démocratie locale : conseil d'arrondissement, conseil de quartier... les activités d'appui à l'animation locale sont hors périmètre.
- Les fonctions de gestion financière ou technique des équipements de proximité de l'arrondissement n'ont pas de lien avec le public et n'entrent pas dans le périmètre.
- Selon les mairies, d'autres services sont en mairie d'arrondissement sans être sous la responsabilité de la direction générale des services (services hébergés) : Caisse des écoles, service social (CAS-VP), bibliothèque... Ces services n'entrent pas dans le périmètre du label de la mairie. Selon les cas, ils entrent dans le périmètre d'autres labels QualiPARIS (par exemple celui du CAS-VP).
Cas particulier : si la mairie possède un service Relai Information Logement (appelé RILH, RILUV ou RILHA), celui-ci, sous la sous la responsabilité de la direction générale des services, est dans le périmètre. Dans le cas contraire, la mairie héberge un point d'accueil logement sous la responsabilité de la Direction du Logement et de l'Habitat et est du ressort du label QualiPARIS de cette Direction.

Accueil physique de l'utilisateur

Le présent référentiel s'applique à l'ensemble des services de la mairie accueillant du public et qui se trouvent sous la responsabilité de la direction générale des services : accueil général, services à la population, organisation d'évènements, facilitation numérique...

La sécurité du bâtiment est assurée par des agent·e·s de la Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection de la Ville de Paris. Ces derniers effectuent un contrôle d'accès au bâtiment et, assurent souvent de fait une première information ou orientation. Leur rôle et le pilotage de leur mission sont définis par un contrat de service entre la mairie et la direction de tutelle. Ces agent·e·s ne sont pas soumis au référentiel.

La propreté des locaux est une des composantes de l'accueil physique. Celle-ci est assurée par des agent·e·s qui ne sont pas sous la responsabilité de la direction générale des services mais de celle d'un·une inspecteur·rice territorial·e de la Direction de tutelle. Ces agent·e·s ne sont pas soumis au présent référentiel. La propreté des locaux est néanmoins traitée dans la limite des compétences des agent·e·s de la mairie (autocontrôle, questionnaire de satisfaction...).

Sites internet

Sont concernés par le référentiel les publications sur les sites Internet pour lesquels la direction générale des services a des moyens d'action :

- Site de la mairie d'arrondissement
- Page "équipement" de paris.fr
- Page "équipement" de googlemap

Courriels

Les courriels pris en compte par la démarche qualité sont :

- les échanges entre les usager·ère·s et les adresses mails sous la responsabilité de la direction générale des services,
- les messages déposés via la fonction "contact" du site internet de la mairie d'arrondissement et adressés aux services concernés par le présent référentiel.

Les mails avec les élu·e·s ou leur cabinet, ainsi que les messages déposés dans la rubrique "contacts" et adressés aux maires d'arrondissement, sont hors périmètre.

Réseaux sociaux

L'activité relative aux mairies présente sur les réseaux sociaux est très rarement liée aux domaines d'activité des services et est sous la seule responsabilité des élu·e·s et de leur cabinet. Les réseaux sociaux sont donc hors périmètre du présent référentiel.

Services numériques

Un service numérique est défini comme un logiciel transactionnel utilisé par l'usager·ère, conçu pour permettre d'obtenir une prestation ou une réponse via un traitement dédié.

La mairie d'arrondissement n'assure ni la maîtrise d'ouvrage ni la maîtrise d'œuvre des services numériques utilisés par ses agent·e·s ou ses usager·ère·s. Ces services numériques sont municipaux ou nationaux et aucun n'est propre à une mairie. Par conséquent, une mairie ne peut individuellement s'engager sur de nombreuses caractéristiques du service (disponibilité, hotline, ergonomie).

La mairie d'arrondissement assure néanmoins une facilitation numérique auprès des usager·ère·s au-delà de son domaine d'activité.

Les engagements du présent référentiel relatifs aux services numériques sont rédigés en tenant compte de ces éléments de contexte (engagement C8).

Accueil téléphonique

Le champ d'application est l'accueil téléphonique des usager·ère·s assuré directement par la mairie

Les appels à destination du standard général de la mairie sont pris en charge (en premier niveau) par le centre d'appel de la Ville de Paris. Celui-ci assure également l'accueil téléphonique pour d'autres numéros, tel que celui de l'information générale tout Paris (3975) et le standard général pour les prestations relatives aux titres d'identité (01.58.80.80.80). Le centre d'appels a sa propre démarche de qualité de service qui comprend notamment un contrat de service unique avec l'ensemble des mairies. L'activité du centre d'appel n'entre donc pas dans le périmètre du présent référentiel.

Sont néanmoins concernés par le présent référentiel :

- Les appels à destination directe de la mairie (n° de postes faisant l'objet d'une communication individuelle ou générale auprès d'un ou plusieurs usager·ère·s, hors n° du standard général de la mairie),
- L'accueil téléphonique de second niveau : les appels transférés à tout n° de poste, notamment par le centre d'appels.

Maîtrise environnementale

Le volet "éco responsable" porte sur les domaines pour lesquels l'activité de la mairie ou son bâtiment ont un impact environnemental maîtrisable ou influençable.

Les domaines retenus sont :

- l'énergie,
- la biodiversité du site,
- la production et valorisation des déchets,
- les achats durables pour l'activité et le fonctionnement du site,
- les déplacements hors site sous la responsabilité de la DGS.

Les mairies ayant opté pour le volet "éco responsable" le mentionnent dans leur annexe au présent référentiel.

IV. LES ENGAGEMENTS

Les engagements sont divisés en 3 champs :

- 1) Les engagements communs à tous les services de la Ville de Paris engagés dans la démarche QualiPARIS
 - engagements communs de qualité de service (indicés C1 à C12), 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
 - Les échanges
 - Les services numériques
 - L'écoute des usager·ère·s
 - engagements communs éco responsables (indicés E1 à E5), pour les secteurs ayant opté pour ce volet, dont les thèmes sont :
 - La maîtrise des consommations d'énergie et d'eau
 - La préservation et l'enrichissement de la biodiversité du site
 - La réduction de l'impact environnemental des déplacements liés à l'activité des agents·e·s et des élu·e·s
 - La prévention de la production de déchets du site et leur valorisation
 - La favorisation de l'achat durable pour l'activité et le fonctionnement du site.

Le volet "éco responsable" s'ajoute aux engagements de qualité de service. Une mairie ne peut opter pour le volet « éco responsable » seulement. De plus, celui-ci constitue une unité homogène d'engagements et de labellisation. Une mairie qui retient ce volet optionnel prend en compte l'ensemble de ses engagements.

- 2) Les engagements spécifiques aux mairies d'arrondissement (indicés S1 à S7), relatifs à des prestations particulières.
- 3) Les engagements d'organisation interne et de management (indicés SMQ1 à SMQ10).

IV.1 Engagements du tronc commun

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>C1 : Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.</p>	<p><u>C1.1 : Numéro de téléphone du standard général de la mairie</u></p> <p>Le numéro de téléphone du standard général de la mairie est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affiché à l'extérieur de la mairie - Indiqué sur le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un. - Indiqué sur le site internet de la mairie d'arrondissement - Indiqué sur la page équipement de paris.fr - Indiqué sur la page équipement de googlemap - Connus des agent·e·s de l'accueil général - Connus des agent·e·s des services <p><u>C1.2 : Site internet</u></p> <p>L'adresse du site internet de la mairie d'arrondissement et la possibilité d'y utiliser la rubrique « contact » est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiquées sur le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un. - Indiquées sur la page équipement de paris.fr (hors mention de la rubrique contact) - Indiquées sur la page équipement de googlemap (hors mention de la rubrique contact) - Connues des agent·e·s de l'accueil général - Connues des agent·e·s des services <p><u>C1.3 : Horaires d'ouverture</u></p> <p>Les horaires d'ouverture sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affichés à l'extérieur de la mairie (y compris les horaires spécifiques de certains services) - Affichés à l'entrée des services si les horaires du service sont particuliers - Énoncés sur les répondeurs téléphoniques pour les lignes susceptibles de recevoir des appels d'usager·ère·s - Indiqués sur le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un. - Indiqués sur le site internet de la mairie d'arrondissement - Indiqués sur la page équipement de paris.fr - Indiqués sur la page équipement de googlemap - Connus des agent·e·s de l'accueil général - Connus des agent·e·s des services <p><u>C1.4 : Adresse et modalités d'accès</u></p> <p>L'adresse de la mairie (et, éventuellement, de ses annexes) et les modalités d'accès (métro, RER, tramways et bus) sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiqués sur le guide papier de la mairie d'arrondissement - Indiqués sur le site internet de la mairie d'arrondissement - Indiqués sur la page équipement de paris.fr - Connues des agent·e·s de l'accueil général - Connues des agent·e·s des services 	<p>Vérification de l'affichage extérieur</p> <p>Vérification de l'affichage intérieur</p> <p>Vérification du contenu du site internet de la mairie d'arrondissement</p> <p>Vérification du contenu de la page équipement de paris.fr</p> <p>Vérification du contenu de la page équipement de googlemap</p> <p>Vérification du contenu du guide de la mairie d'arrondissement à destination des habitant·e·s</p> <p>Vérification du contenu du guide de l'agent·e</p> <p>Entretien avec les agent·e·s de l'accueil général</p> <p>Entretien avec les agent·e·s des services</p> <p>Vérification de l'existence des listes de pièces à fournir et de fiches descriptives des prestations</p> <p>Test à distance des répondeurs téléphoniques (hors horaires d'ouverture) des lignes directes communiquées au public. Vérification de l'existence et de la connaissance de la procédure de mise à jour des</p>	<p>1, 3, 5 et 6</p> <p>3, 5, 6 et 8</p> <p>1, 3, 4, 5, 6 et 7</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6 et 7</p> <p>1, 2, 3</p> <p>1, 2, 3, 4, 5 et 7</p> <p>1, 2, 3, 4, 5 et 7</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 8</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, et 7</p> <p>7</p> <p>3, 6</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
	<p><u>C1.5 : Modalités d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap</u></p> <p>Les modalités d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affichées à l'extérieur de la mairie (pictogrammes) - Affichées à l'entrée des services et/ou dans le hall si les modalités divergent d'un lieu à l'autre de la mairie (pictogrammes) - Indiquées sur le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un (pictogrammes). - Indiquées sur le site internet de la mairie d'arrondissement - Indiquées sur la page équipement de paris.fr - Connues des agent·e·s de l'accueil général - Connues des agent·e·s des services pour leur propre service <p><u>C1.6 : Fermetures exceptionnelles</u></p> <p>La fermeture exceptionnelle d'un service est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affichée à l'extérieur de la mairie ou dans le hall - Affichée à l'entrée du service concerné - Énoncés sur les répondeurs téléphoniques pour les lignes susceptibles de recevoir des appels d'usager·ère·s - Communiquée au centre d'appels de la Ville. - Indiquée sur le site internet de la mairie d'arrondissement - Indiquée sur la page équipement de paris.fr - Connue des agent·e·s de l'accueil général - Connue des agent·e·s du service concerné <p><i>Bonne pratique : l'information de fermeture est accompagnée d'une explication succincte pour les usager·ère·s</i></p> <p><u>C1.7 : Prestations et services en mairie</u></p> <p>Les services de la mairie et les prestations délivrées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont décrit·e·s dans le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un - sont indiqué·e·s sur le site internet de la mairie d'arrondissement - sont connus des agent·e·s de l'accueil général - sont connus des agent·e·s des services pour leur propre service - font l'objet de listes de pièces à fournir si nécessaire. - <i>Bonne pratique : font l'objet de fiches de présentation délivrées dans le service concerné et, si la prestation est simple, disponibles à l'accueil général et sur le site web de la mairie.</i> <p><u>C1.8 : Évènements publics en mairie</u></p> <p>Les évènements publics qui se déroulent au sein des locaux de la mairie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Font l'objet d'une communication par affichage (a minima une signalétique temporaire spécifique le jour de l'évènement) - Sont connus des agent·e·s de l'accueil général 	<p>répondeurs téléphoniques.</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure d'information des agent·e·s de l'accueil général et du centre d'appels pour les fermetures exceptionnelles</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure d'information des agent·e·s de l'accueil général sur les événements qui se tiennent dans les locaux de la mairie</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de pose et dépose d'une signalétique temporaire propre aux événements publics qui se déroulent dans la mairie</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>C2 : Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agent·e·s reconnaissables</p>	<p><u>C2.1 : Signalétique</u> La signalétique intérieure est homogène. Elle indique les toilettes. Selon les configurations, elle indique les sorties. Une signalétique temporaire est mise en place si besoin (travaux, ascenseur en panne, évènement...).</p> <p><i>Bonne pratique : les usager·ère·s sont associés aux changements majeurs de signalétique ou de noms de services afin d'en garantir l'efficacité.</i></p> <p><u>C2.2 : Reconnaissance des agent·e·s</u> Les agent·e·s, en relation directe avec le public ou non, portent un uniforme ou un badge, ou bien un chevalet est posé devant eux.</p> <p><i>Bonne pratique : si l'agent·e est en capacité d'accueillir l'usager·ère dans une autre langue que le français, cela est indiqué sur son badge (sous forme de pictogramme ou de drapeau par exemple).</i></p> <p><u>C2.3 : Bâtiment</u> La·les entrée·s du bâtiment principal de la mairie et de ses annexes sont facilement repérables depuis la rue. L'identification du bâtiment principal de la mairie et ses annexes est facilité.</p>	<p>Vérification de la signalétique intérieure</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de mise à jour de la signalétique intérieure et extérieure</p> <p>Vérification de la visibilité des bâtiments</p> <p>Vérification de l'existence de signes de reconnaissance pour les agent·e·s</p>	<p>1</p> <p>1 et 3</p> <p>3</p> <p>2</p>
<p>C3 : Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usager·ère·s</p>	<p><u>C3.1 : Sécurité</u> Le document unique d'hygiène et de sécurité est à jour et facilement consultable par les agent·e·s. En conformité avec le document unique, des agent·e·s sont formés à la sécurité des locaux et des personnes. Les plans d'évacuation sont à jour. Les agent·e·s d'accueil et de surveillance de la DPSP sont informés du planning des évènements.</p> <p><u>C3.2 : Propreté</u> La propreté est assurée et contrôlée. La mairie contrôle de manière aléatoire le niveau de propreté de ses locaux et mène les actions nécessaires auprès de l'inspecteur·rice de la propreté.</p> <p><i>Bonne pratique : le passage des équipes d'entretien est signalé à travers une fiche présente dans les toilettes et visible par les usager·ère·s. Ces passages sont régulièrement contrôlés.</i></p> <p><u>C3.3 : Confort</u> Des assises sont à disposition dans les zones d'attente.</p> <p><i>Bonne pratique : une fontaine à eau est accessible aux usager·ère·s.</i></p>	<p>Vérification du suivi (FMCR) des formations à la sécurité</p> <p>Vérification de la mise à jour et de l'accessibilité du document unique d'hygiène et sécurité</p> <p>Vérification de la mise à jour des plans d'évacuation</p> <p>Vérification de la communication du planning des évènements aux AAS</p> <p>Contrôle visuel des conditions de confort et de l'état de propreté des locaux</p> <p>Vérification de l'existence d'autocontrôles sur les conditions de confort et de propreté</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de nettoyage d'urgence</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2 et 3</p> <p>2 et 3</p> <p>2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>C4 : Nous régulons l'attente dans nos services et nos équipements</p> <p><i>Attention : les modalités d'application de cet engagement sont propres à chaque service de chaque mairie (voir annexe)</i></p>	<p><u>C4.1 : Gestion de l'affluence</u></p> <p><i>Cet engagement détaillé s'applique aux services faisant l'objet de pics d'affluence et/ou de délais d'attente.</i></p> <p>Un espace d'attente est aménagé.</p> <p>Les périodes d'affluence sont répertoriées sur un planning. Ce planning est communiqué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur le site internet de la mairie, - à l'entrée ou à l'intérieur des services concernés. <p>Le planning est décomposé par tranche horaire, par jour, par semaine ou par mois selon le service. Pour chaque plage, le niveau d'affluence est visualisable à travers un code couleur : vert, orange ou rouge. Ce niveau d'affluence est déterminé sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une mesure de l'attente ou de la fréquentation sur une période passée, si la mairie est capable de le calculer, - de l'expérience des agent·e·s. <p>Le planning est actualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les 2 ans au minimum, - à chaque fois qu'une évolution modifie durablement le temps d'attente ou l'affluence dans le service (nouvelle mission du service, changement de procédure...). <p>En cas de pic d'affluence, prévu ou non, des actions sont mises en place (par exemple : le renfort d'agent·e·s d'autres services, la mise en place ponctuelle d'un pré-accueil, l'information en temps réel du temps d'attente...).</p> <p>Ces actions sont mises en place soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur décision hiérarchique, - si la fréquentation ou le temps d'attente atteint un seuil préétablie. <p><u>Pour les services équipés d'un gestionnaire de file d'attente (GFA) :</u></p> <p>Le GFA est utilisé pour optimiser les ressources et l'attente des usager·ère·s.</p> <p>Le parcours de l'usager·ère est facilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Par une signalétique, une information et des choix simples sur la borne de tickets - Par l'aide d'un agent·e si nécessaire. <p>Si le système le permet, le nombre de personnes précédant l'usager·ère figure sur son ticket. Une procédure de substitution est définie dans les cas de panne du GFA</p> <p><u>C4.2 : Gestion des rendez-vous</u></p> <p><i>Cet engagement détaillé s'applique à toute prestation faisant l'objet d'une prise de rdv.</i></p> <p>La possibilité ou l'obligation de prendre rendez-vous est communiquée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur le site internet de la mairie d'arrondissement - par les agent·e·s de l'accueil général - par les agent·e·s des services concernés - sur le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un. 	<p>Vérification de l'existence d'espaces d'attente aménagés</p> <p>Vérification de la communication du planning des périodes d'affluence</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de calcul et de mise à jour du planning des périodes d'affluence</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de gestion des pics d'affluence.</p> <p>Vérification du parcours usager·ère et entretien avec les agent·e·s sur le système de GFA</p> <p>Entretien avec le·la chef·fe de service sur la gestion du GFA</p> <p>Vérification du ticket d'attente</p> <p>Vérification de l'existence d'une procédure de substitution en cas de panne du GFA</p> <p>Vérification de la communication autour de la possibilité ou l'obligation de prendre rdv (site internet, guide de l'arrondissement et entretien avec les agents) et de l'éventuelle déterritorialisation de la prestation</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
	<p>Bonne pratique : si le rendez-vous est obligatoire, une communication est opérée pour éviter les périodes de pic de demande de rdv (s'il y en a).</p> <p>Bonne pratique : une information sur les plages de créneaux les plus demandées est délivrée aux usager·ère·s. Ces plages peuvent être décrites en termes de délai moyen entre la prise de rdv et le 1er rdv proposé.</p> <p>Pour les démarches déterritorialisées (qui peuvent être effectuées dans n'importe quel arrondissement), la possibilité de prendre rendez-vous dans un autre arrondissement est communiquée en amont (site internet de la mairie par exemple) ou au moment de la prise de rendez-vous (service numérique de prise de rendez-vous par exemple).</p> <p>Bonne pratique : les modalités d'ouverture des créneaux sont communiquées lors de la prise de rendez-vous.</p> <p>Si la mairie gère le nombre de créneaux proposés, elle suit, <i>a minima</i>, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le délai entre la date de demande de RDV et les 1ers créneaux proposés (alerte ou à défaut vérification périodique), - le nombre de créneaux proposés et réservés. - Bonne pratique : taux de rendez-vous non honorés / annulés par les usager·ère·s. <p>Le service s'engage à honorer les rendez-vous et à recevoir les usager·ère·s ayant rendez-vous avec la plus courte durée d'attente.</p> <p>Si l'annulation est du fait du service et si l'usager·ère a communiqué ses coordonnées, l'usager·ère est prévenu dès que possible d'une annulation de son rendez-vous.</p> <p>Lors de la prise de rendez-vous, quel que soit le canal, sont indiqués à l'usager·ère :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions et pièces à fournir pour la prestation, - la possibilité d'accueil en libre accès si elle existe. - Bonne pratique : la durée moyenne du rendez-vous. <p>Le rendez-vous est toujours confirmé à l'usager·ère. Si la confirmation est réalisée en temps différé, le délai de confirmation est annoncé. La confirmation précise ou rappelle le lieu, le jour, l'horaire, les modalités de modification ou d'annulation par l'usager·ère. Bonne pratique : la confirmation rappelle également les conditions et les principales pièces à fournir lors du rendez-vous, soit directement, soit sous forme de lien vers une page internet dédiée.</p> <p>Si la gestion de rendez-vous est assurée par un service numérique, le rdv est rappelé à l'usager·ère. Le rappel précise les modalités d'annulation du rdv. Bonne pratique : si la gestion de rendez-vous n'est pas assurée par un service numérique, le rdv est également rappelé à l'usager·ère qui a communiqué son mail ou son numéro de téléphone.</p>	<p>Vérification du suivi du délai entre la date de demande de RDV et les 1ers créneaux proposés ou du nombre de créneaux proposés.</p> <p>Si le service a un GFA : suivi de la durée d'attente sur place des usager·ère·s ayant rendez-vous Si le service n'a pas de GFA : Suivi et analyse des temps d'attente jugés particulièrement longs.</p> <p>Vérification de la procédure d'annulation des rendez-vous par le service.</p> <p>Test à distance et/ou entretien avec un agent·e sur : les modalités de prise de rdv, de modification et d'annulation, la confirmation et le rappel du rdv.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>C5 : Nous sommes attentifs à tous nos usager·ère·s et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux</p> <p><i>Attention : pour les appels téléphonique, le périmètre concerné est défini dans la partie III.3 du présent référentiel</i></p>	<p><u>C5.1 : Compétence des agent·e·s et accès aux informations</u></p> <p>Les agent·e·s disposent des informations, des formations, des outils et d'une organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour répondre à l'usager·ère et l'accueillir dans de bonnes conditions, - pour que la qualité de la réponse et son contenu soient homogènes, quel que soit le service, le jour, l'heure ou le canal de sollicitation. <p><u>C5.2 : Canal téléphonique</u></p> <p>L'usager·ère est mis en relation avec le bon interlocuteur·rice, avec un intermédiaire au maximum. En cas d'impossibilité ponctuelle de réponse à un usager·ère sur place ou par téléphone, celui-ci est rappelé dans un délai de 48 heures ouvrées.</p> <p><u>C5.3 : Format des échanges écrits</u></p> <p>Sur chaque courrier rédigé par un agent·e figurent <i>a minima</i> : l'entête de la mairie d'arrondissement,</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom du service émetteur, - "affaire suivie par" le nom d'un agent·e, - un numéro de téléphone, - l'adresse postale, - la mention de paris.fr et du site internet de la mairie d'arrondissement. <p>Sur chaque courriel rédigé par un agent·e figurent <i>a minima</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le logo de la mairie d'arrondissement, - le nom de l'agent·e et sa fonction (si adresse individuelle) ou le nom du service (si adresse générique), - un numéro de téléphone, - l'adresse postale, - la mention de paris.fr et du site internet de la mairie d'arrondissement. <p><i>Bonne pratique : ces règles s'appliquent aux courriers et courriels produits automatiquement par les logiciels et services numériques</i></p> <p><u>C5.4 : Langues</u></p> <p>Les compétences linguistiques des agent·e·s sont recensées et connues des agent·e·s. Elles permettent, si l'agent·e est disponible et volontaire, d'assurer un accueil en langue étrangère ou en langue des signes (LSF).</p> <p><i>Bonne pratique : si l'agent est en capacité d'accueillir l'usager·ère dans une autre langue que le français, cela est indiqué sur son badge.</i></p> <p><u>C5.5 : Lutte contre les discriminations et laïcité</u></p> <p>Le plan de formation des agent·e·s de la mairie inclut des formations sur la lutte contre les discriminations et le respect de la laïcité.</p>	<p>Vérification de l'existence d'une procédure d'accueil, d'intégration et de formation des nouveaux agent·e·s</p> <p>Vérification du contenu du guide de l'agent·e sur l'accueil physique et téléphonique, et sur les règles de rédaction des échanges écrits</p> <p>Vérification de la disponibilité et de l'accès aux outils nécessaires aux agent·e·s :</p> <ul style="list-style-type: none"> - organigrammes, plannings, annuaires internes, accès à Intraparis, à Paris.fr, aux services numériques et au web, calendrier des événements... - documentation métier : liste des pièces justificatives, conditions d'octroi, formulaires, modes d'emploi, procédures... - modes d'emploi des outils (téléphone, logiciels applicatifs) - modèles et procédures de traitement des mails et courriers <p>Vérification de la transmission de l'annuaire de la mairie à la plateforme téléphonique de la Ville.</p> <p>Vérification de l'organisation des appels téléphoniques et de la maîtrise des outils (transfert, boucle, mise en attente...).</p> <p>Test à distance du canal téléphonique</p> <p>Test à distance de la rubrique « contact » du site internet et vérification du format de la réponse</p> <p>Analyse de courriers échangés avec des usager·ère·s</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p>	<p>1</p> <p>1, 2 et 3</p> <p>1, 2 et 3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>1, 2, 3 et 4</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
		Vérification du recensement et de la communication des compétences linguistiques des agent·e·s	4
		Vérification du plan de formation (FMCR)	5
<p>C6 : Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usager·ère·s</p>	<p><u>C6.1 : Discrétion :</u> Quand la nature des échanges le justifie ou à la demande de l'usager·ère :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conduite des agent·e·s, entre eux, en public ou vis-à-vis de l'usager·ère tient compte du besoin de discrétion, - la discrétion est préservée grâce à un marquage au sol et/ou l'aménagement des locaux et/ou la mise à disposition d'un espace isolé. <p><u>C6.2 : Confidentialité des informations</u> Attention : cet engagement détaillé ne sera auditable qu'à partir de juin 2019</p> <p>Les documents (papier ou dématérialisés) nominatifs sont stockés de manière sécurisée. Tous les fichiers nominatifs générés directement par la mairie font l'objet d'une documentation respectant le Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Des règles de destruction des documents papier ou dématérialisés nominatifs sont définies et mises en œuvre.</p>	Vérification du contenu du guide de l'agent·e sur les règles de discrétion	1
		Observation de l'aménagement des espaces et de son utilisation (marquage au sol, espace isolé...)	1
		Entretien avec les agent·e·s	1 et 2
		Vérification de l'existence de locaux ou espaces de stockage des documents nominatifs non accessibles du public	2
		Vérification de l'existence et de la mise à jour de la documentation RGPD	2
		Vérification de l'existence et de l'application de règles de destruction des données nominatives	2
<p>C7 : Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries) <i>Attention : pour les appels téléphonique, le périmètre concerné est défini dans la partie III.3 du présent référentiel</i></p>	<p>Une permanence téléphonique (transfert d'appel, boucle, planning des agents....) est assurée pendant les horaires d'ouverture de la mairie. En dernier recours, un répondeur diffuse un message vocal.</p> <p>Le décroché téléphonique des appels externes ou du centre d'appels est prioritaire parmi les tâches des agent·e·s concerné·e·s.</p>	Vérification du contenu du guide de l'agent·e sur les règles d'accueil téléphonique	
		Vérification de l'organisation des appels téléphoniques et de la maîtrise des outils (transfert, boucle, mise en attente...)	
		Test à distance du canal téléphonique	
		Vérification du suivi par la mairie : <ul style="list-style-type: none"> - des statistiques de transfert depuis le centre d'appels et de décroché par la mairie. - des signalements réciproques en vertu du contrat de service avec le centre d'appels 	
		Vérification de la bonne transmission de l'annuaire de la mairie à la plate-	

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
		forme téléphonique de la Ville de Paris. Entretien avec les agent·e·s	
<p>C8 : Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usager·ère·s <i>Attention : pour les services numériques, le périmètre concerné est défini dans la partie III.3 du présent référentiel</i></p>	<p><u>C8.1 : Communication</u> L'existence des services numériques est communiquée : - sur le site internet de la mairie d'arrondissement - par les agent·e·s de l'accueil général - par les agent·e·s des services concernés Cette communication précise les autres canaux disponibles s'il en existe. Sur le site de la mairie, le chemin d'accès au service numérique est simple.</p> <p><u>C8.2 : Contribution à l'amélioration des services numériques</u> <i>Cet engagement détaillé concerne les services numériques de la Ville de Paris à destination des usagers des services de la mairie et de la facilitation numérique.</i> La mairie contribue à la correction et à l'amélioration des services numériques. Elle émet des demandes d'évolution et notifie des problèmes techniques signalés par les agents ou des usager·ère·s.</p> <p><u>C8.3 : Facilitation numérique</u> La mairie propose un service de facilitation numérique, permettant aux usager·ère·s d'être accompagné·e·s dans leurs démarches en ligne. Un espace équipé et dédié est à la disposition des usager·ère·s. Des agent·e·s sont formé·e·s spécifiquement à la facilitation numérique. Un suivi des besoins des usager·ère·s et de leur satisfaction est assuré. Ce service de facilitation numérique concerne, <i>a minima</i>, une liste de services numériques liés à l'activité de la Ville de Paris. Cette liste est connue de l'accueil général et est affichée dans l'espace dédié. Sur le site internet de la mairie, la liste exacte est accessible par un lien sur paris.fr.</p>	<p>Vérification du site internet de la mairie</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p> <p>Existence et connaissance de la procédure de communication des demandes d'évolution et de notification des problèmes techniques</p> <p>Observation de l'espace dédié à la facilitation numérique.</p> <p>Vérification de la formation des agent·e·s chargés de la facilitation</p> <p>Vérification du suivi d'activité et de la satisfaction des usager·ère·s pour le service de facilitation numérique</p>	<p>1 et 3</p> <p>1 et 3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
<p>C9 : Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites</p>	<p><u>C9.1 : Fiches observation</u> <i>Voir aussi engagement C12.1 et SMQ6.4</i> La mairie s'engage à répondre dans un délai de 15 jours aux fiches observation complétées par les usager·ère·s : <ul style="list-style-type: none"> • s'il s'agit d'un domaine entrant dans le champ d'application du référentiel et ne faisant pas l'objet d'un engagement QualiPARIS spécifique, • si elle appelle une réponse, • et si l'utilisateur a laissé ses coordonnées. Si le délai ne peut pas être respecté, une réponse d'attente motivée est adressée à l'utilisateur.</p>	<p>Analyse de l'organisation du traitement des réponses et du suivi des délais.</p>	<p>1 et 2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
	<p><u>C9.2 : Contact via le site internet de la mairie</u></p> <p>Sur le site web de la mairie, une fonction « Contact » est disponible. Pour les domaines entrant dans le champ d'application du référentiel et ne faisant pas l'objet d'un engagement QualiPARIS spécifique et si le courriel appelle une réponse, la mairie répond à l'utilisateur dans un délai de 5 jours ouvrés. Si le délai ne peut pas être respecté, une réponse d'attente motivée est adressée à l'utilisateur.</p>	Vérification de l'existence de la rubrique « contact » sur le site internet de la mairie et test à distance du délai de réponse	2
<p>C10 : À leur demande, nos usager·ère·s peuvent rencontrer un·e responsable du site ou s'adresser à la direction</p>	<p>Si besoin et/ou à leur demande, les agent·e·s orientent l'utilisateur vers le·la responsable. S'il est absent·e ou indisponible, son·sa représentant·e rencontre l'utilisateur.</p>	<p>Vérification du contenu du guide de l'agent·e sur la procédure de sollicitation de la direction</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p>	
<p>C11 : En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usager·ère·s peuvent saisir la·le Médiateur·rice de la Ville de Paris</p>	<p>Les coordonnées du·de la médiateur·rice ou de son·sa correspondant·e local·e sont affichées dans les principaux espaces d'accueil et sur le site web de la mairie.</p> <p>Les agent·e·s connaissent la mission de la médiation de la Ville de Paris. Ils peuvent proposer aux usager·ère·s de contacter le·la médiateur·rice et fournir ses coordonnées ou celles de son·sa correspondant·e local·e.</p>	<p>Vérification du contenu du guide de l'agent·e sur le·la médiateur·rice</p> <p>Vérification de l'affichage sur le·la médiateur·rice dans les locaux</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p>	
<p>C12 : Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usager·ère·s et tenons compte de leurs avis pour progresser</p>	<p><u>C12.1 : Fiches observation</u></p> <p><i>Voir aussi engagement C9.1 et SMQ6.4</i></p> <p>L'utilisateur dispose d'un document formaté, facilement repérable et libre d'accès pour transmettre ses observations. Ces fiches observation peuvent être remplies dans les conditions adéquates (discrétion, support, stylo...).</p> <p>Ces fiches observation font l'objet d'une analyse dédiée.</p> <p><u>C12.2 : Mise en œuvre des enquêtes</u></p> <p>Une enquête de satisfaction est mise en œuvre chaque année.</p>	<p>Vérification de l'existence, de la visibilité et des conditions matérielles de collecte des fiches observation</p> <p>Vérification du suivi et de l'exploitation des observations des usager·ère·s.</p> <p>Vérification de la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction annuelle</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>

IV.2 Engagements du volet optionnel éco responsable

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
<p>E1 : Nous prévenons la production des déchets et les valorisons</p>	<p><u>E1.1 : Réduction des déchets</u></p> <p>Nous réduisons le volume de nos déchets liés à notre activité régulière, notamment le papier et la vaisselle. Lors d'activités exceptionnelles ou d'évènements organisés par des tiers occupants des locaux de la mairie, la maîtrise de cet engagement ne peut être réellement assurée même si elle est encouragée.</p> <p><u>E1.2 : Recyclage des déchets</u></p> <p>Nous réemployons et recyclons les déchets produits sur notre site.</p> <p><i>Bonnes pratiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Eco point mobile à proximité de la mairie.</i> - <i>Récolte pour recyclage des bouchons de liège, téléphone mobile, CD...</i> 	<p>Observation des stocks de vaisselles réutilisables et de carafes 1</p> <p>Vérification du suivi de l'utilisation de papier (par factures ou par suivi des consommations) 1</p> <p>Vérification de l'existence de clauses environnementales dans les marchés et dans les conventions traiteurs 1</p> <p>Vérification de la mise à disposition de bacs de tri (verts, jaunes, blanc). Bacs centralisateurs et diffus 2</p> <p>Vérification de l'existence de filières d'évacuation de déchets spécifiques : DEEE, ampoules, piles, cartouches d'encre 2</p> <p>Entretien avec les agents de nettoyage 2</p> <p>Vérification de la mise en place d'actions promouvant les comportements éco responsables 1 et 2</p>
<p>E2 : Nous nous engageons à maîtriser nos consommations d'énergies et d'eau</p>	<p>Nous mettons en œuvre un suivi fin des consommations d'eau, d'électricité et d'énergie.</p> <p>Nous intégrons une stratégie environnementale à notre politique de travaux et d'occupation des lieux.</p> <p>Nous mobilisons les occupant·e·s du site autour de comportements éco responsables.</p> <p><i>Bonne pratique :</i> <i>Promotion de conduites à tenir pour les périodes d'absence.</i></p>	<p>Vérification de la mise en place d'un suivi des consommations</p> <p>Vérification de l'intégration dans la programmation annuelle des travaux d'axes environnementaux sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'éclairage - L'eau - L'isolation thermique et le chauffage <p>Observation de l'état réel du bâtiment et l'exécution des travaux</p> <p>Vérification de l'existence et de la connaissance de procédures de signalement en cas d'anomalie (fuite d'eau, température inappropriée)</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
		Vérification de la mise en place d'actions promouvant les comportements éco responsables
E3 : Nous privilégions l'achat durable	<p>Nous réduisons le nombre de nos commandes par regroupement et planification.</p> <p>Pour les évènements organisés par la mairie, nous favorisons les aliments et consommables éco responsables et l'usage de vaisselle réutilisable</p> <p>Pour nos achats de fournitures, nous favorisons les produits verts</p>	<p>Vérification de l'existence d'un suivi des stocks et d'un suivi du nombre de commandes par fournisseur-euse.</p> <p>Vérification de l'utilisation de vaisselles recyclables ou réutilisables. Vérification de l'achat ou de la fourniture d'aliments, bios et/ou de saison et/ou issus de circuits courts, pour certaines catégories d'aliments.</p> <p>Vérification de l'achat majoritaire et préférentiel de papier recyclé et du suivi de la part de papier recyclé consommé.</p> <p>Vérification de la connaissance de la liste des produits verts, éco responsables et/ou Ecostar</p> <p>Vérification du recours au catalogue raisonné de la DFA.</p>
E4 : Nous préservons et enrichissons la biodiversité	<p>Pour faire évoluer le regard la biodiversité, nous sensibilisons les occupant-e-s du site et, ponctuellement, ses usager-ère-s et ses visiteur-ric-e-s.</p> <p>Nous créons des conditions favorables à la protection et au développement de la biodiversité par notre gestion et des aménagements de notre site.</p> <p>Le-la référent-e Biodiversité ou le-la directeur-ric-e général-e adjoint-e des services en charge de la qualité suit une formation de la Ville à la biodiversité.</p>	<p>Vérification de la mise en place de campagnes de sensibilisation</p> <p>Vérification de l'inscription aux formations de la Ville à la biodiversité</p> <p>Vérification de l'inventaire des aménagements en faveur de la biodiversité</p> <p>Vérification de la mise en place d'actions promouvant les comportements éco responsables</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
<p>E5 : Nous réduisons l'impact environnemental des déplacements</p> <p><i>Pour les déplacements liés aux activités sous la responsabilité de la direction générale</i></p>	<p>Nous réduisons les déplacements.</p> <p>Les agent·e·s habilité·e·s à conduire un véhicule de fonction sont formé·e·s à l'éco conduite.</p> <p>Bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduction du nombre de déplacements pour transfert de courrier par intégration du circuit général Ville (DILT /TAM) - Équipement et promotion des audio et visio conférences <p>Nous favorisons les modes de déplacement les plus vertueux</p> <p>Bonne pratique : Procédure de révision périodique/d'entretien des vélos</p>	<p>Vérification du suivi des kilométrages des véhicules équipés de compteurs</p> <p>Vérification de la communication sur les mesures de la Ville pour inciter à l'usage de vélos : prêts de vélos, remboursement de Vélib', subvention pour l'achat de vélos électriques</p> <p>Observation des places de stationnement et des bornes de rechargement pour vélos</p> <p>Vérification du suivi des formations à l'éco-conduite réalisées par les agent·e·s</p> <p>Vérification de la communication sur la conduite à privilégier ou les consignes de circulation en période de pic de pollution</p> <p>Vérification de la mise en place d'actions promouvant les comportements éco responsables</p>

IV.3 Engagements spécifiques aux mairies d'arrondissement

Sauf dispositions contraires, les engagements détaillés concernent l'organisation et les agent·e·s du service en charge de la prestation désignée.

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>S1 : Les actes d'état civil sont délivrés dans les meilleurs délais</p> <p><i>État civil</i></p>	<p><u>S1.1 : Communication sur les modalités d'obtention des actes</u></p> <p>Nous communiquons sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents canaux à disposition des usager·ère·s (demande par internet, guichet...) et la déterritorialisation pour obtenir un acte d'état civil, - les conditions d'obtention des actes (hors cas spécifiques), - la délivrance immédiate au guichet, - la gratuité de la demande d'acte. <p>Ces informations sont délivrées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par les agent·e·s du service état civil - par les agent·e·s de l'accueil général - sur le site internet de la mairie d'arrondissement <p><u>S1.2 : Demandes par internet</u></p> <p>Les demandes d'actes d'état civil par internet sont traitées sous 3 jours ouvrés. Le délai est calculé entre la date de réception de la demande et la date de mise sous pli en mairie. Sont concernés les actes de naissance, de mariage et de décès, à condition que le dossier de l'usager·ère soit complet.</p>	<p>Vérification de la présence des informations sur le site internet de la mairie</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p> <p>Vérification de l'enregistrement, du suivi, de l'analyse et de la mise en place de mesures correctives sur les temps de traitement des demandes</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
<p>S2 : Nous vous informons de manière claire et précise des modalités d'obtention des titres d'identité</p> <p><i>Titres d'identité, selon les mairies</i></p>	<p><u>S2.1 : Fiabilité et exhaustivité des informations réglementaires</u></p> <p>Les agent·e·s délivrent une information fiable et exhaustive sur tout élément d'ordre réglementaire et pièces à fournir. Ils-elles sont formé·e·s en ce sens et savent rechercher les informations nécessaires dans la base documentaire.</p> <p><u>S2.2 : Information sur le processus de délivrance</u></p> <p>Les agent·e·s expliquent à l'usager·ère de manière claire et précise l'ensemble du processus de délivrance de titres. A minima, l'usager·ère est informé·e :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur la prise de rendez-vous : adresse du site internet https://www.paris.fr/cartedidentite-passeport, numéro de la plate-forme téléphonique, ouverture journalière et hebdomadaire de nouveaux rendez-vous, orientation vers la facilitation numérique, cas des procédures d'urgence, existence et fonctionnement de l'équipe mobile... - sur le processus de validation, de production et de livraison du titre : délai de disponibilité du titre, communication de l'adresse mail de la Préfecture de Police si besoin... - sur le retrait de son titre : délai de retrait de 3 mois, le retrait se fait sans rendez-vous... 	<p>Vérification de la formation des agent·e·s (FMCR)</p> <p>Vérification de l'accès des agent·e·s à la base documentaire</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p> <p>Observation de l'affichage à destination des usager·ère·s et de la documentation papier remise à l'usager·ère</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1 et 2</p> <p>2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>S3 : Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 2 jours ouvrés</p> <p><i>Affaires générales</i></p>	<p>Si le dossier de l'utilisateur est complet, les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 2 jours ouvrés.</p>	<p>Vérification de l'enregistrement, du suivi, de l'analyse et de la mise en place de mesures correctives sur les temps de traitement des demandes</p>	
<p>S4 : Nous vous communiquons sous 7 jours calendaires la décision prise à la suite de votre demande d'inscription sur les listes électorales.</p> <p><i>Élections</i></p> <p>Attention : cet engagement ne sera auditable qu'à partir d'avril 2019</p>	<p><u>S4.1 : Respect des délais</u></p> <p>Quel que soit le canal par lequel a été effectuée la demande, la mairie de Paris rend sa décision sous 5 jours et la notifie à l'utilisateur sous deux jours calendaires.</p> <p>Si l'utilisateur a communiqué son adresse courriel au moment du dépôt de la demande, la notification se fera par voie électronique. Le délai est alors calculé entre la date de réception de la demande et la date d'envoi du mail.</p> <p>Sinon, elle sera effectuée par voie postale. Le délai est calculé alors entre la date de réception de la demande et la date de mise sous pli en mairie.</p> <p><u>S4.2 : Communication des délais</u></p> <p>Les délais sont communiqués à l'utilisateur au moment du dépôt de sa demande, par les agent·e·s au guichet, sur le site internet de la mairie et par voie d'affichage dans le service.</p>	<p>Vérification de l'enregistrement, du suivi, de l'analyse et de la mise en place de mesures correctives sur les temps de traitement des demandes et de mise sous pli des décisions</p> <p>Vérification du site internet de la mairie</p> <p>Vérification de l'affichage au sein du service</p> <p>Entretien avec les agent·e·s</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
<p>S5 : Nous facilitons le parcours des usager·e·s s'adressant à notre régie</p> <p><i>Régie</i></p>	<p>Les agent·e·s des régies informent et orientent les usager·e·s. A minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ils précisent les horaires de la régie, - ils informent précisément sur leur périmètre d'intervention, - ils savent orienter vers leurs ordonnateur·rice·s (caisse des écoles et facil'famille), - ils peuvent informer et orienter vers les autres régies de la Ville de Paris, - ils informent sur les différents moyens de paiement. 	<p>Entretien avec les agent·e·s</p> <p>Vérification de l'existence d'une fiche informative à usage des agent·e·s</p>	
<p>S6 : Nous vous informons sur le processus d'attribution des places en crèche</p> <p><i>RIF/enfance/famille</i></p>	<p>L'utilisateur est informé·e de manière claire et précise sur l'ensemble du processus d'attribution des places en crèches. A sa demande, un document décrivant ce processus lui est remis. Ce document est disponible à l'accueil général et dans le service concerné.</p> <p>Bonne pratique : les résultats des commissions d'attribution des places en crèche sont affichés dans la mairie.</p>	<p>Vérification de l'existence d'une plaquette ou d'un document décrivant le processus d'attribution des places en crèches, connu des agent·e·s d'accueil et du service compétent.</p>	

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
<p>S7 : Nous mettons en place les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie</p> <p><i>Évènementiel</i></p>	<p>Pour les évènements organisés en interne comme pour ceux organisés pour des acteur·rice·s externes, des procédures existent pour garantir leur bon déroulement.</p>	<p>Vérification de l'existence d'une procédure d'organisation des événements.</p> <p>Vérification de l'existence et de l'utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un planning des événements - de fiches descriptives des événements. - d'une procédure de contrôle (mise en place du matériel nécessaire...) préalable - de l'existence des documents contractuels pour les évènements organisés pour des acteur·rice·s externes.

V. ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>SMQ1 : Responsabilités</p> <p><i>Les rôles et les responsabilités dans l'animation de la démarche qualité sont précisé·e·s.</i></p>	<p><u>SMQ1.1 : La·le directeur·trice général·e des services</u></p> <p>La·le directeur·rice général·e des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantit la pérennité de QualiPARIS dans sa mairie, - pilote la démarche en local, - est responsable localement du management de la qualité de service et environnementale, - veille au respect des engagements et prend les mesures nécessaires pour les garantir, - valide la revue annuelle des actions locales, - rend compte au niveau central, - contribue au réseau QualiPARIS des mairies, - prend des dispositions, en cas de vacance de poste, pour l'intérim des missions liées à QualiPARIS <p><u>SMQ1.2 : La·le directeur·trice général·e adjoint·e des services en charge de la qualité</u></p> <p>La·le directeur·rice général·e adjoint·e des services en charge de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - anime de façon opérationnelle la démarche en local, - accompagne l'encadrement intermédiaire, - veille à la mention de la démarche QualiPARIS sur les fiches de poste et lettres de mission - suit les tableaux de bord et les indicateurs, - engage et suit les actions correctives et d'amélioration, - suit les échanges entre les correspondant·e·s environnementaux·les et les référent·e·s / chef·fe·s de service, - gère la base documentaire QualiPARIS propre à la mairie et tient à jour l'annexe au présent référentiel, - élabore les bonnes pratiques sur un mode participatif, - prépare les audits internes et externes, - prépare et anime la revue annuelle, - élabore les éléments de communication interne et externe sur la qualité de service et environnementale - rend compte au·à la directeur·rice général·e des services, - rend compte au niveau central, - contribue au réseau QualiPARIS des mairies, - peut-être secondé d'un·e ou plusieurs responsables qualité sur tout ou partie de ses missions (chargé·e de mission, responsable de service...). <p><u>SMQ1.3 : L'encadrement intermédiaire et/ou la·le référent·e qualité du service</u></p> <p>L'encadrement intermédiaire et/ou la·le référent·e qualité du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - anime la démarche au niveau de son service, - rend compte à sa hiérarchie, - s'assure de l'implication des agent·e·s dans la démarche, - suit les tableaux de bord et les indicateurs de son service, - propose, engage et suit les actions menées dans le cadre de son service, - gère la documentation qualité pour son service. 	<p>Vérification de l'organigramme fonctionnel.</p> <p>Vérification de la mention de QualiPARIS dans les fiches de poste ou lettres de mission</p> <p>Entretiens avec les agent·e·s sur les responsabilités de chacun</p>	<p>1, 2, 3</p> <p>2</p> <p>1, 2, 3, 4, 5 et 6</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
	<p><u>SMQ1.4 : L'agent·e</u></p> <p>L'agent·e :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contribue à l'atteinte des objectifs et des engagements, - est associé·e à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des procédures, - fait remonter les dysfonctionnements et propose des améliorations. <p><u>SMQ1.5 : Les correspondant·e·s environnementaux·les</u></p> <p>Chaque mairie nomme un·e correspondant·e environnemental·e :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au sein du cabinet, - dans les principaux services de la mairie, - dans chaque service hébergé. <p>Les correspondant·e·s environnementaux·les sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont les correspondant·e·s de leurs collègues et/ou élu·e·s vis-à-vis de la démarche environnementale, - veillent à leur bonne information et à leurs bonnes pratiques, - contribuent, en tant que de besoin, à l'autodiagnostic environnemental et à la mesure des indicateurs. <p><u>SMQ1.6 : Les référent·e·s environnementaux·les</u></p> <p>Chaque mairie peut nommer un·e référent·e environnemental·e sur tout ou partie des thèmes Énergies, Déchets, Déplacements, Biodiversité ou Achats.</p> <p>Les référent·e·s environnementaux·les, avec la·le directeur·rice général·e adjoint·e des services et pour leur domaine respectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définissent les procédures et les indicateurs, - contribuent aux actions d'amélioration de leur domaine, - enrichissent le plan d'action, - suivent les indicateurs, - aident à appliquer les procédures et les bonnes pratiques. 		
<p>SMQ2 : Formation et développement des compétences</p> <p><i>Les compétences des agent·e·s sont suivies aux niveaux individuel et collectif pour gérer le parcours de formation des équipes.</i></p>	<p>La formation et le développement des compétences des agent·e·s sont suivi·e·s. Ils permettent d'améliorer les qualifications des agent·e·s et de valoriser les compétences de chacun dans le domaine de la qualité de service et environnemental.</p> <p>Chaque nouvel agent·e est intégré à un parcours d'accueil et de formations. Il dispose d'un guide lui permettant de trouver les informations sur sa mairie et les métiers de l'accueil.</p> <p>Lors de l'évaluation annuelle de chaque agent·e, son·sa supérieur·e hiérarchique propose à l'agent·e un plan individuel de formation répondant à ses souhaits ou aux besoins du poste identifiés. Les divers aspects de l'accueil du public constituent une priorité de formation pour les agent·e·s concerné·e·s.</p> <p>Un état récapitulatif, global ou par service, recense par niveaux l'état des compétences et des polyvalences. Il est mis à jour après chaque évolution et a minima chaque année.</p>	<p>Vérification de l'existence d'un parcours d'accueil formalisé pour les nouveaux agent·e·s.</p> <p>Vérification de l'existence d'un guide de l'agent·e.</p> <p>Entretien avec les agent·e·s.</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise à jour d'un plan annuel de formation répertoriant les formations réalisées et celles demandées (logiciels FMCR).</p>	

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
		Vérification de l'existence d'un tableau de compétences ou de poly-compétences.	
<p>SMQ3 : Organisation documentaire</p> <p><i>La documentation qualité est intégrée au système documentaire du secteur selon une organisation rigoureuse et partagée.</i></p>	<p>La documentation QualiPARIS comporte, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le présent référentiel et son annexe, - l'ensemble des documents mis en place dans le cadre de la labellisation (procédures, guides...), - les différents outils de pilotage et de suivi de la qualité (tableaux de bord, tableau des polycompétences, plan d'action, résultats d'enquêtes...). <p>Ces documents sont disponibles sur un réseau électronique partagé. Le système documentaire QualiPARIS est intégré au système documentaire des services.</p> <p>Un document fixe les modalités de gestion des documents. Il présente, a minima, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rôle de chaque acteur·rice, - dénomination des documents, - règles d'archivage et de mise à jour, - accessibilité des documents, - éléments devant impérativement figurer sur chaque document (date, nom du rédacteur...). <p>L'annexe au référentiel de la mairie est systématiquement validée par le·la CPL des mairies à chaque modification.</p>	<p>Vérification de la base documentaire et de son accès par les agent·e·s.</p> <p>Vérification des modalités de gestion des documents et de l'application effective de ces dispositions.</p>	
<p>SMQ4 : Écoute et communication agent·e·s</p> <p><i>Les agent·e·s sont informé·e·s de l'actualité et des perspectives de la démarche. Ils·elles sont invité·e·s à formuler des propositions d'amélioration.</i></p>	<p>Des réunions sont régulièrement organisées avec les agent·e·s. Leur fréquence, leur forme et la qualité des participant·e·s sont fixées par la mairie dans son annexe au référentiel. A minima semestriellement, la direction générale des services réunit les chef·fe·s de service, les référent·e·s et les correspondant·e·s environnementaux·les.</p> <p>Un compte rendu de réunion ou un relevé de décision est rédigé à l'issue des réunions. Il est transmis au·à la responsable qualité et à la direction générale des services.</p> <p>Les agent·e·s sont associé·e·s aux projets touchant à leur service ou à la mairie en générale.</p> <p>Les agent·e·s sont informé·e·s :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des revues annuelles, - des résultats d'enquêtes, - des résultats d'audits, - des nouvelles procédures et bonnes pratiques qui les concernent. <p>La remonté d'information et les propositions des agent·e·s sont encouragées et organisées. Elles sont étudiées lors des mises à jour du plan d'action et/ou de la revue annuelle.</p>	<p>Vérification des comptes rendus ou relevés de décision des réunions.</p> <p>Analyse des moyens de communication interne et moyens mis à disposition des agent·e·s pour s'exprimer.</p>	

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>SMQ5 : Communication usager·ère·s</p> <p><i>Les usager·ère·s sont informé·e·s de la démarche QualiPARIS et de la labellisation de chaque site.</i></p>	<p>La plaque QualiPARIS, indiquant l'obtention du label, est affichée à l'entrée du bâtiment ou dans le hall d'entrée. L'affiche QualiPARIS, présentant les engagements de service, est présente dans les locaux de manière visible. Des brochures informatives sont disponibles.</p> <p>Le logo QualiPARIS est présent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur le site internet de la mairie, avec un renvoi vers la page QualiPARIS de paris.fr, - sur la page équipement Paris.fr de la mairie, avec un renvoi vers la page QualiPARIS de paris.fr - dans le guide papier ou en ligne de l'arrondissement, s'il en existe un. <p>Le référentiel est communiqué à l'usager·ère sous une forme adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à sa demande, sur place, - sur le site internet de la mairie. <p>Les derniers résultats de l'enquête de satisfaction sont communiqués à l'usager·ère pendant au moins 3 mois sous une forme adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie d'affichage en mairie, - sur le site internet de la mairie. 	<p>Vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du site internet de la mairie, - de la fiche équipement de la mairie, - de l'affichage dans les locaux, - de la présence des brochures informatives. <p>Entretien avec les agent·e·s.</p>	
<p>SMQ6 : Suivi de la qualité</p> <p><i>L'analyse régulière d'indicateurs et des résultats d'enquête permet de maîtriser l'évolution de la qualité.</i></p>	<p><u>SMQ6.1 Indicateurs</u></p> <p>Des indicateurs de qualité et de performances permettent de suivre l'activité des services et le respect des engagements.</p> <p>Chaque mairie doit avoir pour indicateur, a minima, ceux nécessaires au suivi du respect de certains engagements du présent référentiel, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le délai de réponse aux observations des usager·ère·s, - si possible, le délai entre la date de demande de RDV et les 1ers créneaux proposés (pour les services avec prise de rendez-vous), - le délai de délivrance des actes d'état civil demandés par internet, - le délai de mise sous pli de la réponse à la demande d'inscription sur les listes électorales, - le délai de signature des attestations d'accueil. <p>Pour le volet éco responsable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la quantité de papier acheté ou consommé - la quantité de papier recyclé acheté ou consommé - les consommations d'eau, d'électricité et d'énergie de chauffage. - Les kilométrages des véhicules par type de propulsion <p>Les indicateurs ne sont pas limités en nombre et en objet.</p> <p>La liste des indicateurs fait l'objet d'un tableau dans l'annexe au référentiel. Il précise les modalités de mesure, son mode d'exploitation, les responsabilités de chacun (production, suivi, analyse des écarts et détermination des actions correctives) et les objectifs.</p> <p>Pour chaque indicateur, la mairie fixe un objectif à atteindre qu'elle réévalue chaque année lors de sa revue qualité annuelle. Sauf cas exceptionnel, ces objectifs ne pourront être inférieurs à ceux fixés par le présent référentiel.</p> <p>Les indicateurs font l'objet d'un suivi par les chef·fe·s de service.</p>	<p>Analyse du/des tableau(x) de bord</p>	<p>1</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
	<p>Les résultats sont consignés périodiquement dans un tableau de bord. Ce tableau de bord comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le relevé des indicateurs, - l'objectif poursuivi, - une analyse succincte des écarts. <p><i>Bonne pratique</i> : l'ensemble des résultats des indicateurs sont regroupés dans un tableau de bord unique</p> <p><u>SMQ6.2 Enquêtes de satisfaction (voir également l'engagement C12)</u></p> <p>Les enquêtes de satisfaction visent à mesurer la satisfaction des usager·ère·s quant aux divers aspects de l'accueil général et des services de la mairie impliqués dans QualiPARIS.</p> <p>Elles sont analysées annuellement</p> <p>Le questionnaire d'enquête est élaboré conjointement par la Cellule Écoute Études et Évaluations (C3E) de la DDCT et la direction générale des services de la mairie.</p> <p>Les modalités d'enquête sont élaborées conjointement par la C3E de la DDCT et la direction générale des services de la mairie. Elles visent à obtenir les résultats les plus pertinents et les plus fiables possibles. Elles sont répertoriées dans une fiche spécifique, propre à chaque enquête.</p> <p>Les résultats d'enquête sont produits par la C3E puis analysés et exploités par la direction générale des services de la mairie. Ils viennent alimenter la revue annuelle et le plan d'action. Ils sont présentés aux agent·e·s et communiqués aux usager·ère·s. Ils sont communicables aux autres mairies, à des fins de comparaison et d'amélioration.</p> <p><u>SMQ6.3 Enquêtes mystère</u></p> <p>Les enquêtes mystère sont un outil d'alerte retraçant l'expérience d'usager·ère·s. Elles visent à vérifier et à décrire les conditions d'accueil en mairie. Elles portent sur les canaux suivant : <i>visite physique, mail via la rubrique contact du site de la mairie et appels téléphoniques.</i></p> <p>L'enquête mystère est organisée par la C3E.</p> <p>Les résultats d'enquête sont produits par la C3E puis analysés et exploités par la direction générale des services de la mairie. Ils viennent alimenter la revue annuelle et le plan d'action. Ils sont présentés aux agent·e·s. Ils sont communicables aux autres mairies, à des fins de comparaison et d'amélioration.</p> <p><i>Lors des audits, les auditeur·trice·s peuvent s'appuyer sur les résultats des enquêtes mystères.</i></p> <p><u>SMQ6.4 Observations des usager·ère·s (voir engagement C9)</u></p> <p>Sont considérées comme des « observations » les messages des usager·ère·s à travers lesquels ils s'expriment sur la qualité de service de la mairie. Le présent référentiel ne prend en compte que les observations dont l'objet est lui-même dans le périmètre du référentiel. Sont ainsi exclues, par exemple, les observations sur les élu·e·s de l'arrondissement.</p>	<p>Vérification de la réalisation de l'enquête de satisfaction, de ses modalités de réalisation, de son exploitation et de sa communication aux usager·ère·s et aux agent·e·s.</p> <p>Vérification de la réalisation des enquêtes mystère, de leur exploitation et de leur communication aux agent·e·s.</p> <p>Vérification du suivi et de l'exploitation des observations des usager·ère·s.</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)
	<p>Ces observations peuvent être des avis positifs, des avis négatifs, des idées d'amélioration... Les commentaires et réactions sur une situation personnelle ou particulière sont exclus.</p> <p>Les observations formulées par les usager·ère·s font l'objet d'un suivi et d'une analyse de la part de la mairie.</p> <p>Doivent être, a minima, analysés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les délais de réponse, - les services concernés, - l'objet de l'observation (félicitation, idée d'amélioration, plainte...). <p>Ce suivi des observations inclut, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les fiches observation, - les courriers, - les observations reçues sur le site internet de la mairie (rubrique "contact"). 	
<p>SMQ7 : Vérifications périodiques</p> <p><i>Des vérifications sur site sont effectuées régulièrement en interne.</i></p>	<p>Des autocontrôles sont réalisés par les agent·e·s eux-mêmes lorsque la qualité de service nécessite d'être vérifiée de manière régulière.</p> <p>La liste des éléments faisant l'objet d'un autocontrôle est fixée dans l'annexe au présent référentiel. Elle comporte, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la vérification des conditions de confort des espaces d'accueil, - l'approvisionnement des documents à disposition du public, - les vérifications liées à la sécurité, - la vérification des informations et liens sur le site web de la mairie et sur la fiche équipement de la mairie sur Paris.fr, - la vérification des conditions matérielles nécessaires au bon déroulement des évènements. - les suivis des alertes de consommation d'énergie, - l'affichage au public des bonnes pratiques environnementales, - la bonne utilisation des bacs de collecte des différents déchets. <p>Chaque autocontrôle fait l'objet d'une fiche décrivant, a minima, la fréquence, le·la responsable et les actions à mettre en œuvre en cas de contrôle négatif.</p> <p>Les problèmes récurrents non résolus font l'objet d'un signalement à la hiérarchie.</p> <p><i>Bonne pratique : une « check-list » est formalisée et utilisée pour faciliter la réalisation de l'autocontrôle par les agent·e·s.</i></p>	<p>Vérification de l'existence et analyse des fiches d'autocontrôle.</p> <p>Vérification des signalements des problèmes récurrents.</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>SMQ8 : Audits</p> <p><i>Des audits sont organisés périodiquement selon des principes arrêtés en concertation avec l'équipe programme QualiPARIS</i></p>	<p><u>SMQ8.1 : Audits de la mairie</u></p> <p>La mairie est auditée annuellement au cours du 1er trimestre. L'audit est alternativement interne et externe.</p> <p>Au plus tard le 15 octobre, l'équipe centrale QualiPARIS ou le-la CPL proposent des dates possibles pour l'audit. La mairie écarte la ou les dates pour lesquelles son encadrement n'est pas disponible sous un délai de deux semaines.</p> <p>Au moins un mois avant l'audit la mairie envoie au-à la CPL et au-à la référent-e Équipe Programme QualiPARIS le dossier d'audit composé des dernières versions,</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'annexe au référentiel, - de la revue annuelle, - du plan d'actions, - pour un audit interne : le dernier rapport d'audit externe et les éventuelles fiches d'écart - pour un audit externe : les derniers rapports d'audit interne et externe et les éventuelles fiches d'écart. <p>La mairie mentionne alors d'éventuels éléments de contexte (par exemple, vacance de poste du-de la responsable qualité ou du DGS...).</p> <p>Le-la responsable qualité de la mairie et le-la CPL valident le plan d'audit proposé par l'auditeur-riche.</p> <p>Chaque audit porte sur un sous-ensemble d'engagements de service et environnementaux. Les engagements retenus sont choisis par les auditeur-riche-s et communiqués avec le plan d'audit une à deux semaines avant l'audit :</p> <p>Nombre d'engagements de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les arrondissements ou le secteur de 1 à 10 : 17 engagements sont retenus. - pour les arrondissements de 11 à 20 : 16 engagements sont retenus. - pour les mairies ayant deux sites à auditer : 15 engagements sont retenus. <p>Nombre d'engagements environnementaux : 4 engagements environnementaux sont retenus.</p> <p>L'auditeur-riche ne pourra exclure un engagement qui n'aura pas été audité lors de l'audit précédent.</p> <p>Après l'audit, le-la responsable qualité de la mairie et le-la CPL valident le rapport d'audit.</p> <p>Le-la responsable qualité de la mairie rédige la réponse aux éventuels écarts, le-la CPL valide cette réponse avant envoi.</p> <p>Les résultats de l'audit sont exploités par la mairie et communiqués aux agent-e-s.</p>	<p>Vérification du respect du calendrier d'audit.</p> <p>Vérification de l'envoi et de la complétude du dossier d'audit.</p>	<p>1</p> <p>1</p>
	<p><u>SMQ8.2 : Contribution au pool auditeur-riche-s internes</u></p> <p>La mairie s'engage à ce qu'un-e ou plusieurs de ses agent-e-s réalise 2 audits internes tous les deux ans. À défaut, elle s'engage à ce qu'un agent-e se forme à l'audit interne et intègre le pool d'auditeur-riche-s internes dans l'année.</p>	<p>Vérification de l'exploitation et de la communication des résultats d'audit auprès des agent-e-s.</p> <p>Vérification des dates des derniers audits effectués par les agent-e-s ou vérification de l'inscription à une formation d'auditeur-riche à venir.</p>	<p>1</p> <p>2</p>

Engagement	Engagements détaillés	Méthodes de contrôle et engagement(s) détaillé(s) concerné(s)	
<p>SMQ9 : Planning et plan d'actions</p> <p><i>Les étapes-clé de la démarche et les réunions qualité sont programmées. Un document recense les actions à mener ou en cours.</i></p>	<p>SMQ9.1 : Planification</p> <p>La direction générale des services planifie les étapes clefs et récurrentes de sa démarche à travers un calendrier. Celui-ci présente, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les enquêtes de satisfaction : lancement et réception des résultats - les enquêtes mystère: réceptions des résultats - les réunions avec les chef·fe·s de service - la production de la revue annuelle - les audits (interne et externe) : détermination des dates en octobre et audits au 1^{er} trimestre. <p>SMQ9.2 : Plan d'actions</p> <p>Un plan d'actions retraçant l'ensemble des actions correctives et d'amélioration à mettre en place est tenu par la direction générale des services.</p> <p>Ce plan d'action présente a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la description de l'action à mener, - l'origine de l'action (le constat déclencheur), - le responsable de l'action, - l'échéance sous laquelle l'action doit être réalisée. <p>Ce plan d'action est partagé avec les responsables de service. Il est mis à jour régulièrement, a minima pendant ou avant les réunions avec les chef·fe·s de service.</p>	<p>Vérification de l'existence d'une planification à jour.</p> <p>Vérification de l'existence et de la mise à jour d'un plan d'action.</p> <p>Vérification du partage du plan d'action.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>
<p>SMQ10 : Revue annuelle</p> <p><i>Une fois par an, un bilan est dressé. Il permet d'identifier les risques, les opportunités, les objectifs et les perspectives.</i></p>	<p>La mairie organise tous les ans, moins de six mois avant le prochain audit, une revue de la qualité de service et du volet "éco responsable". Elle comprend deux phases : le bilan et la planification.</p> <p>Le bilan est établi, a minima, à partir des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les suggestions des agent·e·s (voir SMQ4), - l'analyse du/des tableau(x) de bord (voir SMQ6.1), - l'analyse des enquêtes de satisfaction (voir SMQ6.2), - l'analyse des enquêtes mystères (voir SMQ6.3), - le bilan des observations des usager·ère·s (voir SMQ6.4), - les résultats du dernier audit (voir SMQ8.1). <p>Une planification des actions à mener l'année suivante est élaborée à partir de ce bilan et tient compte du plan d'action mis à jour (SMQ9.2). Les objectifs à atteindre pour chacun des indicateurs suivis par la mairie (voir SMQ6) sont réévalués.</p> <p>La revue annuelle est transmise pour validation au·à la CPL.</p> <p>Elle est communiquée aux chef·fe·s de services.</p> <p><i>Bonne pratique : la revue annuelle est présentée à l'ensemble des agent·e·s de la mairie lors d'un séminaire/réunion de présentation.</i></p> <p><i>Bonne pratique : la revue annuelle est présentée, sous une forme adaptée, aux habitant·e·s et/ou aux élu·e·s de l'arrondissement.</i></p>	<p>Analyse de la revue qualité annuelle.</p> <p>Vérification et analyse des modalités de communication de la revue qualité.</p>	

VI. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU RÉFÉRENTIEL

Version	Date	Engagement(s) concerné(s)	Détails
1.1	14/01/2019	<i>Partie III.3, C4.1, C5, C6.2, C7, C8.2, C9, engagements spécifiques, SMQ5, SMQ6 et partie VI.</i>	Corrections mineurs après mise en œuvre du nouveau référentiel et préalablement aux audits de 2019 : <ul style="list-style-type: none"> - Ajout du numéro de standard des titres d'identité dans le périmètre de la plate-forme téléphonique (donc hors périmètre QualiPARIS des mairies). - Précision sur les services concernés par C4.1 et C8.2. - Suppression des tests à distance dans les méthodes de contrôle de C5 et C7. - Report de l'auditabilité de C6.2. - Reformulation des engagements C9.1 et C9.2. - Précisions concernant le périmètre des engagements spécifiques. - Ajout de la présence des brochures informatives sur QualiPARIS dans SMQ5. - Précisions sur le périmètre des enquêtes mystère et leur utilisation lors des audits dans SMQ6. - Précision concernant la détermination des dates de mise en œuvre des modifications du référentiel (seulement pour les modifications majeures).

Les modifications au présent référentiel sont apportées par le/la CPL et présentées aux mairies. Ils déterminent ensemble la ou les dates de mise en œuvre lors des modifications majeures.

Les modifications apportées lors de la dernière mise à jour annuelle sont surlignées en gris.