

Qualiville : un référentiel de certification de services

Une démarche qualité pour les collectivités locales

Qu'est-ce que Qualiville

- Un référentiel de services d'application volontaire
- Une certification de service accessible à tous les services de la Mairie
- Une démarche qualité «sur mesure» pour les Mairies avec la possibilité d'intégrer les services de la Mairie successivement dans le champ du certificat.

L'objectif du référentiel est de garantir le respect des engagements qu'un organisme prend vis-à-vis de ses clients/usagers pour satisfaire les attentes exprimées par ces derniers.

Il porte sur les relations quotidiennes des habitants d'une commune avec les services municipaux.

Le référentiel Qualiville a été élaboré par le CNFPT et AFNOR Certification ; validé par les partenaires : représentants des mairies, associations de consommateurs, Direction Générale des Collectivités Locales ; révisé avec le CNFPT et des mairies de différentes tailles.

Les enjeux de la démarche Qualiville sont :

- Renforcer l'implication de son personnel dans la qualité de service et valoriser son savoir-faire
- Fiabiliser et conforter l'efficacité de son organisation
- Engager sa municipalité dans une démarche de progrès
- Améliorer l'organisation et l'efficacité de ses services
- Valoriser le niveau de service de la commune et rendre lisible sa démarche qualité
- Véhiculer une image dynamique de la gestion de sa mairie
- Garantir la qualité de service dans la durée et améliorer la relation avec les usagers

Différents modules permettent une approche par étape :

Modules de base obligatoires :

- accueil général de la mairie, orientation, information,
- accueil au service Etat Civil et la délivrance d'actes administratifs
- évaluation de la satisfaction des clients, gestion des réclamations relatives aux services engagés dans la démarche.

Modules facultatifs : petite enfance, vie scolaire, urbanisme, vie quotidienne ...

Le processus de certification :

Le certificat Qualiville® est délivré par l'AFNOR pour une durée de 3 ans avec un audit de suivi annuel permettant de s'assurer du respect des engagements et pouvant intégrer progressivement de nouveaux modules.

Ecoute et Qualité peut vous accompagner dans la mise en place de la démarche et l'élaboration du plan d'actions, la préparation de l'audit et la mise en place d'éventuelles actions correctrices à mettre en place après l'audit de certification.

