

Information presse - 24/11/2008

Avec la mairie de Belfort, Delta S.I, signe l'accompagnement de sa 30^{ème} collectivité dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des services

1

Les collectivités sont face au défi de l'excellence. Les réformes structurelles initiées par la DGME (Direction générale de la modernisation de l'état), les transferts de compétences vers les collectivités, l'augmentation croissante de la responsabilité juridique des élus, les exigences nouvelles des citoyens en termes d'environnement et de services, les attentes des agents quant à leur métier ou leur carrière, rendent indispensables les démarches d'amélioration continue de la qualité au sein des collectivités locales et territoriales.

De plus en plus de mairies engagent un processus d'amélioration de la qualité de l'accueil physique et téléphonique de leurs services dans le but d'obtenir une certification Qualiville®. Pour définir des engagements concrets des services et en renforcer la satisfaction des usagers, les mairies doivent mettre en place un management et un pilotage garantissant la tenue de ces objectifs. Dans la majorité des cas, elles se font accompagner par un cabinet conseil expert, tel Delta S.I qui a déjà accompagné une trentaine de collectivités dont Belfort, Boulogne-Billancourt, La Roche sur Yon, Limoges, Louviers, Montluçon, Pamiers, Pessac, Rouen, Saint-Brévin-les-Pins, Toulouse, Villeneuve-sur-Lot, Yvetot...

De l'amélioration à la certification, des démarches adaptées à chaque typologie de besoins

Les démarches d'amélioration de la qualité s'appliquent à toute collectivité indépendamment de sa taille. Elles peuvent se traduire par une simple amélioration des processus de travail ou, pour encore plus de visibilité, être officialisées par une certification (notamment AFAQ / AFNOR Certification Agence française d'amélioration de la qualité / Agence française de normalisation).

Depuis 2001, Delta S.I, cabinet conseil en stratégie et management des organisations, apporte un conseil opérationnel dans les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil et des services et accompagne les collectivités locales à chaque étape de la mise en oeuvre du référentiel adapté à leur besoin.

Contacts presse :

Sandra Vauchel - Delta S.I – svauchel@delta-si.fr – 33 (0)6 61 32 21 06

Michel Lepeu - LMCCI – michel.lepeu@lmcci.fr – 33 (0)6 07 28 31 30

3 référentiels

Label Marianne garantit la capacité à accueillir et renseigner les administrés dans les meilleures conditions de convivialité, d'écoute et d'efficacité quel que soit le canal de communication (physique, téléphonique, courriel, courrier) avec l'ensemble des services d'une administration, notamment d'une mairie.

Qualiville® V2. aide les collectivités locales à optimiser les relations quotidiennes entre leurs services et leurs clients. L'application de ce référentiel peut conduire jusqu'à la certification de la qualité de l'accueil et de l'efficacité dans la délivrance d'actes administratifs et de prestations.

ISO 9000, référentiel internationalement reconnu, marque une étape supplémentaire dans la mise en place d'un véritable management par la qualité au sein de la collectivité.

Qualiville® , la reconnaissance de la qualité d'une mairie au service du quotidien

Le référentiel Qualiville® porte sur les relations quotidiennes des administrés avec les services municipaux. Elaboré conjointement avec le CNFPT et l'AFAQ, il a été validé par les associations de consommateurs et les instances représentatives des collectivités (notamment l'AMF, association des maires de France) et publié au journal officiel le 24 juin 2001.

Qualiville®, démarche sur mesure, prend en compte les services que la mairie souhaite certifier. Le périmètre obligatoire porte sur la délivrance des actes administratifs qui concerne à minima les services accueil, état civil, évaluation de la satisfaction des administrés, gestion des réclamations, la communication, l'orientation et l'information du citoyen.

Les engagements Qualiville® portent sur :

- les modules métiers (accueil, accompagnement personnalisé des administrés, information et signalétique, locaux, gestion du courrier, modalités internes de gestion des attentes, formalisation des procédés métiers),
- les dispositions d'organisation (organisation documentaire, formation du personnel, communication interne et externe),
- les modalités de suivi et de pilotage (plans de contrôle adaptés et audits internes, écoute des usagers, suivi des indicateurs qualité, bilan annuel).

Delta S.I, et Qualiville® , une démarche d'accompagnement de 8 à 18 mois

Spécialiste de la fonction publique territoriale, Delta S.I dispose d'une expérience unique dans la conduite des démarches d'amélioration de la qualité au sein des collectivités (conseils régionaux, conseils généraux, mairies).

Bons connaisseurs des hommes et des organisations de la fonction publique, les consultants experts de Delta S.I conçoivent et animent les démarches d'amélioration continue. Dans le strict respect des référentiels et des objectifs, ils valorisent l'existant, respectent les spécificités inhérentes aux collectivités locales et aux missions du service public, s'inscrivent dans la culture et l'évolution des métiers, pour obtenir des résultats concrets et durables. Ainsi la mise en place de Qualiville® rend les services plus performants et plus visibles, favorise l'écoute des usagers et mobilise les équipes autour d'un projet commun dynamisant. Elle structure les efforts pour le bénéfice des citoyens et véhicule une image dynamique de la mairie au travers d'une démarche de progrès.

Toute démarche consiste tout d'abord en la réalisation d'un diagnostic sur la qualité des dispositifs d'accueil de la mairie (organisation de l'accueil téléphonique et physique).

A l'issue de ce diagnostic et des préconisations de Delta S.I, une seconde phase permet d'initier une série de projets visant l'amélioration de l'accueil et de la qualité du service public et la certification. Les consultants Delta S.I définissent alors les actions d'amélioration, planifient les groupes de travail et valident les étapes clés avec la direction des services. Les modules retenus dans le périmètre de la certification font l'objet d'une mise en conformité si nécessaire. Afin de préparer les équipes de la mairie à la certification, des audits internes et des audits à blancs sont menées par les consultants de Delta S.I.

Delta S.I fait de l'accompagnement de la performance des ressources humaines une véritable clé de succès de la mise en place d'une démarche Qualiville®.

A propos de Delta S.I, Impulseur de valeurs

Delta S.I est un cabinet conseil en stratégie et management des organisations qui propose une approche globale et à forte valeur ajoutée dans l'accompagnement durable et vertueux de l'entreprise au niveau de sa stratégie, de son organisation, de ses ressources humaines, de son système d'information et de son pilotage. Regroupant plus de 80 consultants au sein d'une plateforme de compétences, Delta S.I est présent sur l'axe ouest atlantique (Rouen, Caen, Rennes, Nantes, Bordeaux, Toulouse) et s'implantera en 2009 sur Paris et l'Est de la France. Ses mots clé sont **réactivité** à la demande et à l'évolution du marché, **proximité** géographique et sectorielle des clients, **sélectivité** des consultants, **complémentarité** des savoirs, des expertises et des expériences.

Contacts presse :

Sandra Vauchel - Delta S.I – svauchel@delta-si.fr – 33 (0)6 61 32 21 06

Michel Lepeu - LMCCI – michel.lepeu@lmcci.fr – 33 (0)6 07 28 31 30

Plus d'informations sur www.delta-si.fr

Retrouvez les informations presse de Delta S.I sur :

- www.delta-si.fr/telechargement.asp et sur
- www.lmcci.fr/espace-presse/

Contacts presse

Delta S.I – 39 rue de la Source – 33170 Gradignan

Delta S.I
Sandra Vauchel
svauchel@delta-si.fr
33 (0)5 57 99 04 96
33 (0)6 61 32 21 06

LMCCI
Michel Lepeu
michel.lepeu@lmcci.fr
33 (0)2 35 07 75 25
33 (0)6 07 28 31 30

Contacts presse :

Sandra Vauchel - Delta S.I – svauchel@delta-si.fr – 33 (0)6 61 32 21 06

Michel Lepeu - LMCCI – michel.lepeu@lmcci.fr – 33 (0)6 07 28 31 30