

Information presse – 09/03/2010

***Rouen, Nantes, Toulouse :
Delta S.I organise 3 nouvelles matinales
pour présenter Qualiville®,
la démarche qualité d'une mairie***

1

Les collectivités sont face au défi de l'excellence. Les réformes structurelles initiées par la DGME (Direction générale de la modernisation de l'Etat), 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.

Face à ces enjeux, Delta S.I s'engage aux côtés des mairies dans leurs démarches qualité et organise différentes matinales en région

Fort du succès de la matinale de Niort qui s'est tenue en décembre dernier, Delta S.I organise des matinales régionales dédiée au thème « **Qualiville®, la reconnaissance de la qualité de service d'une mairie au quotidien** ». En présence de l'Afnor, les consultants du cabinet conseil Delta S.I et leurs mairies clientes, présenteront leurs expériences dans le cadre d'une réunion interactive où le thème sera abordé sous différents angles : Quel est le périmètre d'une démarche Qualiville® ? Quels sont les enjeux ? Quels bénéfices attendre ? Pourquoi se faire accompagner par un cabinet conseil ?

Les prochaines matinales Qualiville® se dérouleront de 9h à 12h :

Rouen	Mardi 30 mars	Témoignage de la mairie de Louviers
Nantes	Mercredi 7 avril	Témoignages des mairies de La Roche-sur-Yon et de Chauray
Toulouse	Mardi 18 mai	Témoignages des mairies de Pamiers et de Villeneuve-sur-Lot

Contacts presse :

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

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

4 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.

Accueil Service Public Local porte sur la marque de qualité de service d'accueil du public, au travers de 34 engagements assurant notamment un accès plus facile, un accueil attentif et confidentiel et une écoute permanente.

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

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 œuvre du référentiel adapté à leur besoin.

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 concernent a 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).

Contacts presse :

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

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

Villes accompagnées par Delta S.I et certifiées Qualiville®

Boulogne Billancourt (92), La Roche-sur-Yon (85), Limoges (87), Montluçon (03), Pamiers (09), Pessac (33), Vaux Le Pénil (77), Villeneuve-sur-Lot (47), Yvetot (76)

Villes en cours d'accompagnement par Delta S.I, en vue d'une certification Qualiville®

Aixe-sur-Vienne (87), Belfort (90), Blaye (33), Chauray (79), La Madeleine (59), Louviers (27), Toulon (83)

Qualiville® en quelques chiffres

36% des villes interrogées jugent le référentiel Qualiville® comme étant le plus adapté aux besoins des mairies.
80% des mairies certifiées et engagées ont entre 10 000 et 50 000 habitants.
Un très bon niveau de performance d'accueil avec une moyenne de satisfaction de l'ensemble des services oscillant entre 80 et 100%.

Extrait Etude Afnor Juillet 2009

**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 blanc sont menés 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®.

Contacts presse :

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

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

Comité de direction

Xavier Milard, associé, directeur général et fondateur Delta S.I

Philippe Béchon, ressources manager Delta S.I

Frédéric Choulet, directeur Delta S.I Provence Alpes Côte d'Azur

Bruno Coudougnan, directeur Delta S.I Aquitaine

Isabelle Lafond, associée, directrice Delta S.I Normandie

Olivier Le Guernic, directeur des opérations Delta S.I

Emmanuel Padraut, directeur Delta S.I Bretagne Pays de Loire

Sandra Vauchel, associée, responsable marketing/communication et administration/finances Delta S.I

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 (Bordeaux, Caen, Nantes, Nice, Paris, Rennes, Rouen, Toulouse) et s'implantera en 2010 sur 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.

Informations complémentaires

Site web : www.delta-si.fr

Salles de presse : www.delta-si.fr/#/presse/ et sur www.lmcci.fr/espace-presse/delta-si/

Direction et services généraux : Delta S.I – 39 rue de la Source – 33170 Gradignan

Siège social : Delta S.I – 18 rue du Pic du Midi – 31130 Quint Fonsegrives

Contacts presse :

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

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