

Référentiel AFAQ SERVICE CONFIANCE® ACCUEIL SERVICE PUBLIC LOCAL

REF – 201 – 01

Edition du 02/10/06

Le responsable de la certification AFAQ Service Confiance®	Le représentant du Conseil Général des Bouches du Rhône	Le représentant du Conseil Général de l'Hérault	Le représentant du Conseil Général du Vaucluse
Nom : M AUFFRET Fonction : Responsable du Département Certification de service Date : Visa :	Nom : M POTIER Fonction : Directeur Général des Services Date : Visa :	Nom : M ODE Fonction : Directeur Général des Services Date : Visa :	Nom : M BARTOLI Fonction : Directeur Général des Services Date : Visa :

Sommaire

1. Le domaine d'application	3
2. Le contexte général	5
3. Le contexte réglementaire	6
4. Les engagements de service	7
4.1. Les engagements concernant « l'accueil sur site »	7
4.2. Les engagements concernant « l'accueil téléphonique »	13
4.3. Les engagements concernant « la gestion des courriers »	17
4.4. Les engagements concernant « les services en ligne »	20
5. Les dispositions d'organisation	22
5.1. Les responsabilités	22
5.2. L'organisation documentaire	22
5.3. La formation du personnel	23
6. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements	23
6.1. Les audits internes	23
6.2. La gestion des écarts	24
6.3. Une écoute permanente des suggestions d'amélioration et/ou réclamations	24
6.4. Les enquêtes de satisfaction	25
6.5. Les indicateurs de performance	25
6.6. La revue de direction	26
7. Les modalités de communication	27
7.1. Supports de communication sur la certification de service	27
7.2. Supports de communication institutionnelle, commerciale et contractuelle	28

1. Le domaine d'application

Le présent référentiel concerne la manière de recevoir la demande d'un usager quel que soit le mode de contact choisi.

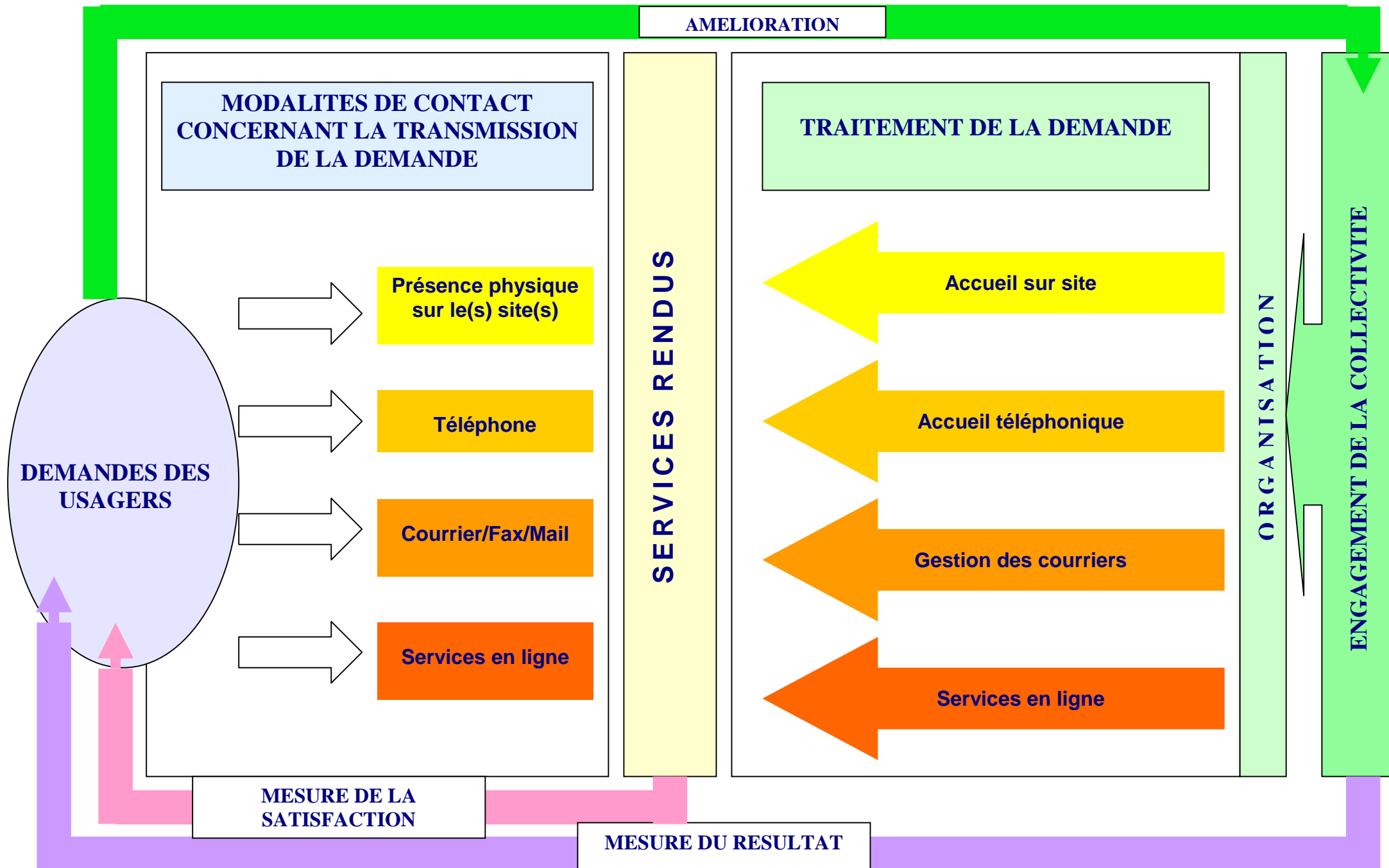
Le présent référentiel décrit les engagements de service pris par une collectivité territoriale, un groupement de collectivités territoriales ou un service public local, (cet ensemble sera dénommé par la suite collectivité) pour un ensemble de sites identifiés à l'exclusion des services publics d'Etat afin d'améliorer les modalités d'accueil du public (sur site, par téléphone, par courriers, via le site Internet) et est découpé en 4 modules qui sont les suivants :

- l'accueil sur site,
- l'accueil téléphonique,
- la gestion des courriers,
- les services en ligne.

Une collectivité souhaitant bénéficier de la certification de services doit mettre en place de façon obligatoire les engagements des modules « accueil sur site et accueil téléphonique ».

La collectivité est chargée de sélectionner les sites concernés, de déployer les outils et méthodes adaptés à son organisation, de sensibiliser et former les agents afin de respecter les engagements de service correspondants aux activités choisies dans le cadre de la certification.

Ce référentiel est accessible à tout organisme exerçant ces activités.



2. Le contexte général

Dans une société connaissant de profondes mutations (sociales, économiques, démographiques, réglementaires...), de véritables repères doivent guider la mise en œuvre de l'action publique.

Chaque collectivité territoriale détient à minima la responsabilité de l'organisation des services publics locaux pour assurer la mise en œuvre des compétences qui lui sont dévolues par la loi. L'animation de ces services repose sur les principes d'accessibilité, de concertation et de participation des citoyens.

C'est pourquoi, les missions sont nombreuses et variées, différenciées d'une collectivité à l'autre, d'un établissement public à l'autre. Mais, au-delà de leurs diversités, leur objectif est commun : mettre chaque jour le service public en action, dans le respect de l'égalité d'accès et le souci permanent d'efficacité.

Le niveau de performance requis par les exigences croissantes, et légitimes des usagers (contribuables, bénéficiaires de prestations, citoyens...), augmente chaque jour. Outre une forte réactivité, il est nécessaire d'être proactif et à leur écoute. La finalité consiste à bâtir une administration plus efficace, plus proche du terrain et plus attentive aux besoins exprimés, en renforçant les capacités d'écoute et d'échange.

Compte tenu de l'évolution de la société, les administrations territoriales se modernisent en permanence pour développer un service public de qualité, plus attentif aux sollicitations des concitoyens, porteur de plus de solidarité et d'égalité dans le respect de l'intérêt général et des fondamentaux de l'action publique : égalité, continuité, mutabilité.

Dès lors, l'organisation de nos collectivités et établissements publics impose une amélioration constante des méthodes d'intervention. De nouvelles dynamiques doivent être mises en place pour rendre le service public plus accessible, plus visible, plus sûr, plus rigoureux et plus transparent.

Les **démarches qualité** participent de cette modernisation.

En mutualisant l'expérience et les connaissances à travers la création de ce référentiel applicable par toutes les collectivités territoriales ou établissements publics, les Conseils généraux des Bouches-du-Rhône, de l'Hérault et du Vaucluse affirment leur attachement aux valeurs fondamentales du service public local.

Tel est notre engagement envers nos concitoyens.










3. Le contexte réglementaire

- ✓ Code général des collectivités territoriales,
- ✓ Code des postes et des communications électroniques,
- ✓ Loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 relative à l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public,
- ✓ Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public,
- ✓ Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (J.O. du 14/07/1983),
- ✓ Loi 84-53 du 26 janvier 1984 portant sur les dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale,
- ✓ Loi 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens avec les administrations,
- ✓ 29 mai 1992 : décret n° 92-478 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et modifiant le code de la santé publique






4. Les engagements de service

Les engagements de service directement liés à la réglementation sont indiqués en caractères gras italique.









4.1. Les engagements concernant « l'accueil sur site »

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accès plus facile à nos services			
1	Lors d'un prochain rendez-vous, le personnel vous indique les moyens de transport les plus adaptés pour faciliter votre venue.	Si vous le souhaitez, à l'occasion d'un rendez vous pris à l'accueil, le personnel vous informe des moyens de transport les plus adaptés, des itinéraires accessibles aux personnes à mobilité réduite ou vous remet un plan d'accès. Nous tenons compte de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et prenons les dispositions adaptées à chaque site pour faciliter leur accueil.	 Dispositions - Informations utiles  Dispositions – Accessibilité des personnes à mobilité réduite  Observations  Horaires d'ouverture
2	Nous indiquons à tous les visiteurs l'accès aux différents stationnements situés sur site ou à proximité.	Le personnel vous indique, chaque fois que nécessaire, les différents lieux de stationnement situés à proximité du site. Les emplacements de ces stationnements sont connus par les agents d'accueil qui les communiquent oralement aux usagers lors de leur venue ou leur remettent un plan d'accès possédant ces différentes caractéristiques.	 Plan d'accès au site  Dispositions - Informations utiles  Observations
3	Nous vous facilitons l'accès à l'entrée principale du bâtiment et à nos services par une signalétique.	Chaque fois que possible, une pré-signalisation (accès routier, accès parking, cheminement piétons jusqu'à l'entrée principale adaptée aux usagers) est mise en place et permet à tous les usagers d'accéder à l'entrée principale du site sans difficulté. L'identification de l'entité et les horaires d'ouverture au public sont visibles dès l'entrée principale du bâtiment	 Signalétique  Enquête de satisfaction








 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
4	Nous vous orientons ou mettons en place une signalétique interne permettant de vous guider et de vous diriger jusqu'à votre interlocuteur et de repartir.	Le personnel d'accueil et/ou la signalétique interne vous permettent de vous orienter dans le bâtiment sans difficulté (de l'accueil vers le bureau ou la salle de réunion mais également vous indique comment sortir du site).	 Signalétique  Dispositions - Informations utiles
5	Dès l'entrée du bâtiment, le point accueil et/ou l'agent d'accueil sont clairement identifiés.	Dès l'entrée dans le bâtiment, le point accueil et /ou l'agent d'accueil sont clairement identifiés (signalétique, chevalet, badge, triptyque...)	 Signalétique / identification
6	Nous vous assurons que les lieux d'accueil du public sont entretenus quotidiennement.	A l'ouverture du site, les locaux ne présentent aucune trace de salissures visibles. Les locaux font l'objet d'une planification de nettoyage détaillée par une personne spécialisée (interne ou externe).	 Planification de l'entretien  Enquête de satisfaction








 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil attentif, courtois et efficace			
7	Nous assurons dans nos locaux un accueil courtois et attentif, par des agents spécialement formés.	<p>L'accueil est assuré durant les heures d'ouverture au public, au point accueil par du personnel formé et qualifié.</p> <p>En cas d'absence momentanée (limitée à 15 minutes), un message d'information d'absence est indiqué.</p> <p>Le personnel d'accueil est formé à partir du guide de l'accueil sur site.</p> <p>Le personnel de sécurité est courtois et prend en charge l'utilisateur immédiatement (formule de politesse, regard à l'interlocuteur, attitude souriante).</p> <p>Le personnel est disponible et a le sens de l'écoute pour prendre en compte la demande des visiteurs.</p> <p>L'agent d'accueil vient vers vous ou vous adresse un signe ou un geste vous signifiant que vous allez être pris en charge.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Planning du personnel d'accueil et de sécurité  Observations  Guide de l'accueil sur site  Enquête de satisfaction  Plan de formation des personnels d'accueil  Organigramme fonctionnel et nominatif
8	Lors d'une attente importante, nous vous informons et vous proposons de patienter dans les meilleures conditions possibles ou de revenir sur des plages horaires plus favorables.	<p>Lors d'une attente importante, le personnel d'accueil propose à l'utilisateur de bien vouloir patienter et lui propose de s'asseoir.</p> <p>Lors d'une attente estimée supérieure à 30 minutes, le personnel d'accueil informe l'utilisateur et lui propose de repasser éventuellement pendant les créneaux horaires plus favorables ou de contacter la personne désirée par téléphone.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Guide de l'accueil sur site  Enquête de satisfaction




 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
9	Nous mettons à votre disposition des espaces d'attente repérables.	Nous mettons à votre disposition des espaces d'attente vous permettant de vous asseoir en retrait du flux pour améliorer votre confort.	 Enquête de satisfaction
10	Nous vous informons de la date du rendez-vous (rendez-vous sur site, à domicile ou par téléphone) dans un délai maximum de 72 heures ouvrables.	Nous mettons en place une gestion des prises de rendez-vous par service permettant de vous proposer un rendez-vous dans les 15 jours ouvrables (sur site ou par téléphone) si votre demande le justifie et en tenant compte de vos disponibilités. Nous vous précisons sous 72 heures la date, le nom et la fonction de l'interlocuteur qui vous recevra.	 Enquête de satisfaction  Planning des rendez-vous  Dispositions - Planification des rendez-vous
Un accueil confidentiel, informatif et adapté			
11	Nous mettons à votre disposition au point accueil de la documentation informative.	Les usagers ont à leur disposition de la documentation mise à jour régulièrement au point accueil et à minima : ⇒ le journal de la collectivité lorsqu'il existe, ⇒ des informations générales sur les engagements de service déployés par la collectivité, ⇒ des informations utiles sur les démarches à effectuer en rapport avec l'activité du site concerné	 Dispositions - Gestion de l'information documentaire au point accueil  Observations  Enquête de satisfaction

 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs









N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
12	Nous vous garantissons un accueil discret et confidentiel.	<p>Le personnel d'accueil fait preuve de discrétion et adapte son comportement et sa posture en fonction des situations rencontrées.</p> <p>Le personnel d'accueil respecte les souhaits de confidentialité des usagers. Si nécessaire, une information affichée dès l'accueil indique à l'utilisateur qu'il peut, s'il le souhaite, être reçu en privé pour exprimer sa demande en toute confidentialité.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Guide de l'accueil sur site  Plan de formation des personnels d'accueil  Observations  Enquête de satisfaction
13	Le point accueil est ordonné et offre des services associés.	<p>Le point accueil est net et bien rangé (banque d'accueil non encombrée, documents à jour, disponibles et classés sur les présentoirs).</p> <p>Le service met à la disposition des visiteurs des sanitaires identifiés ou n'apparaissent ni papiers au sol, ni tâches ou tags.</p> <p>Des services associés sont mis à la disposition des usagers. A titre d'exemples : sanitaires identifiés, photocopie ou duplication de pièces justificatives effectuée par le personnel, fontaine à eau, carte du réseau de transport en commun et horaires, jeux pour enfants, magazines locaux...</p>	<ul style="list-style-type: none">  Guide de l'accueil sur site  Liste des services associés proposés aux usagers sur le site  Observations

 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs












N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
14	Nous vous assurons un accueil spécifique dans les services à vocation sociale.	<p>Le personnel d'accueil est à votre écoute pour vous orienter et répondre au mieux à vos demandes. Le personnel de ces services vous fournit les conseils nécessaires au remplissage des formulaires et/ou dossiers. Il vous oriente vers des structures spécialisées (écrivains publics, traducteurs, médiateurs...).</p> <p>Nous vous proposons des visites à domicile notamment si vous avez des difficultés à vous déplacer.</p>	<p> Observations</p> <p> Enquête de satisfaction</p> <p> Dispositions - Accueil spécifique dans les services à vocation sociale</p>

 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs







4.2. Les engagements concernant « l'accueil téléphonique »

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyen de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accès plus facile à nos services			
15	La présentation lors de votre appel est adaptée au niveau d'accueil (accueil au standard, accueil direct par le secrétariat d'un service ou accueil par un agent de la collectivité).	A la prise de ligne, votre interlocuteur en fonction du niveau d'accueil identifie la collectivité et/ou le service et/ou se présente. La présentation des standardistes est harmonisée sur chaque site. Les agents sont formés à partir du guide de l'accueil téléphonique.	 Guide de l'accueil téléphonique  Enquête de satisfaction  Dispositions - Accueil téléphonique
16	En dehors des horaires d'ouverture, des informations utiles vous sont communiquées.	Un message vocal identifie le site et vous informe de ses jours et horaires d'ouverture.	 Dispositions - Informations utiles et Accueil téléphonique  Observations
17	Lorsque vous prenez un rendez-vous par téléphone, le personnel vous indique les moyens de transport les plus adaptés pour faciliter votre venue.	Si vous le souhaitez, à l'occasion d'un rendez vous pris par téléphone, le personnel vous informe sur les moyens de transport les plus adaptés pour accéder au site, les parkings situés à proximité, les itinéraires accessibles aux personnes à mobilité réduite ou vous envoie un plan d'accès.	 Plan d'accès au site  Dispositions - Informations utiles  Observations



 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil attentif, courtois et efficace			
18	80% des appels téléphoniques font l'objet d'un décroché par le standard en moins de 30 secondes (5^{ème} sonnerie) par des agents courtois.	Les agents d'accueil sont avenants, polis et ont une attitude courtoise. Les standards identifiés vous répondent dans 80% des cas en moins de 30 secondes (5 ^{ème} sonnerie) pour le numéro public des lignes groupées sur chaque site. Les lignes directes dont le numéro de téléphone est communiqué aux usagers font l'objet d'une mesure adaptée (en fonction des possibilités techniques) permettant la mise en place d'un plan d'amélioration. Exemple : taux d'appels perdus, délai de décroché...	 Indicateurs en fonction des possibilités techniques  Guide de l'accueil téléphonique  Plan de formation des personnels d'accueil  Dispositions - Accueil téléphonique
19	Nous écoutons votre demande et vous orientons vers l'interlocuteur le plus adapté durant les horaires d'ouverture.	Le personnel assurant l'accueil téléphonique dans les standards identifiés est formé. Tout appel est décroché et orienté vers l'interlocuteur à même de renseigner l'utilisateur pendant les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique. Pour cela, le personnel s'informe de vos besoins, vous renseigne sur les services de la collectivité et dirige votre appel vers le site ou l'interlocuteur pertinent.	 Organigramme fonctionnel et nominatif  Annuaire téléphonique  Mode d'emploi du matériel de téléphonie  Plan de formation des personnels d'accueil
20	Nous vous informons de la date du rendez-vous (rendez-vous sur site, à domicile ou par téléphone) dans un délai maximum de 72 heures ouvrables.	Vous avez la possibilité de contacter nos secrétariats par téléphone pour prendre un rendez-vous. Nous vous proposons une date de rendez-vous dans les 15 jours ouvrables. Nous vous précisons au maximum sous 72 heures la date, le nom et la fonction de l'interlocuteur qui vous recevra.	 Enquête de satisfaction  Planning des rendez-vous  Observations

 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs





N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyen de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil confidentiel, informatif et adapté			
21	Lorsque votre interlocuteur n'est pas joignable par téléphone un agent propose de vous renseigner ou une messagerie prend votre message.	En l'absence de l'interlocuteur demandé, la communication est renvoyée vers un autre poste ou une messagerie. En cas de renvoi de ligne, si votre interlocuteur n'est pas en mesure de vous renseigner, il précise à quel moment votre correspondant pourra être joint ou vous propose de prendre un message.	 Observations  Guide de l'accueil téléphonique  Dispositions - Accueil téléphonique
22	Tous vos messages font l'objet d'un rappel dans les 5 jours ouvrables par votre interlocuteur ou son remplaçant.	Votre interlocuteur identifie votre besoin, répond à votre question ou vous dirige vers la personne la plus à même d'y répondre. L'organisation du service est adaptée aux absences supérieures à 5 jours pour permettre d'assurer la continuité du service. Pendant les absences (congés, maladie...), le message est adapté de façon à communiquer le numéro de la personne à contacter.	 Guide de l'accueil téléphonique  Dispositions - Accueil téléphonique  Annuaire téléphonique

 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs






N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
23	Nous vous garantissons un accueil téléphonique discret et confidentiel.	Le personnel au téléphone fait preuve de discrétion et adapte son comportement et la tonalité de sa voix aux situations rencontrées. Le personnel d'accueil s'engage à respecter les souhaits de confidentialité des usagers.	 Guide de l'accueil téléphonique  Plan de formation des personnels d'accueil




 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs

4.3. Les engagements concernant « la gestion des courriers »

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accès plus facile à nos services			
24	Lorsque le service vous adresse un courrier proposant un rendez-vous, un plan est joint ou un numéro de téléphone vous est communiqué, pour vous permettre de nous contacter pour toutes informations utiles liées à votre déplacement.	Tout courrier vous invitant à vous rendre sur un de nos sites est accompagné d'un plan ou précise un numéro de téléphone auquel vous pouvez nous contacter pour faciliter votre déplacement. Le personnel a connaissance des informations utiles spécifiques au site mentionné dans votre courrier.	 Plan d'accès au site  Dispositions - Informations utiles
25	Nous pouvons vous confirmer la réception de votre demande dans les 72 heures ouvrables après arrivée dans le service concerné.	Chaque service met en œuvre des moyens appropriés permettant de répondre à la réception ou non de la demande des usagers (enregistrement informatisé, manuel, classement). Cet enregistrement est effectué dans les 72 heures à réception par le service concerné de manière à pouvoir renseigner les usagers de la date d'arrivée de leur courrier dans le service et du gestionnaire pour les courriers nécessitant une réponse.	 Dispositions - Gestion des courriers  Observations





 Observations (audit interne, autocontrôle) -
  Preuve (Enregistrement) -
  Méthodes (procédure) -
  Indicateurs

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil attentif, courtois et efficace			
26	80% des courriers à enregistrer font l'objet d'une réponse dans les 15 jours ouvrables ou d'un accusé de réception (oral ou écrit) à partir de l'arrivée du courrier dans le service gestionnaire.	<p>La collectivité met en œuvre une organisation de gestion des courriers qui permet dès réception du courrier par le service gestionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit de répondre à l'usager dans un délai de 15 jours ouvrables, - soit de lui adresser un accusé de réception (écrit ou oral - par exemple : proposition de rendez-vous). <p>Chaque service identifie les risques liés aux courriers nécessitant une réponse institutionnelle et définit ses modalités d'organisation interne. Pour les services équipés, la gestion et le suivi du courrier seront réalisés par un logiciel informatique permettant la mise en place et le suivi d'indicateurs de délais, le suivi des accusés de réception et du taux de réponses directes sans accusé de réception. Pour les services non équipés, un échantillonnage permettra d'établir des plans d'actions chaque fois que nécessaire.</p> <p><i>Tous courriers doivent faire l'objet d'une réponse dans les 2 mois réglementaires.</i></p>	<p> Indicateur de délai pour la réponse aux courriers</p> <p> Dispositions - Gestion des courriers</p>
27	Nos courriers sont clairs, lisibles et facilement compréhensibles.	<p>Nous définissons des règles de rédaction pour la correspondance administrative. Nos courriers ne comportent pas de faute d'orthographe, de syntaxe ou de grammaire et évitent les anglicismes. Nous utilisons des termes et des formules compréhensibles et adaptés.</p>	<p> Modèles de courriers</p> <p> Guide de rédaction des courriers</p> <p> Enquête de satisfaction</p>








N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil confidentiel, informatif et adapté			
28	Nos courriers vous indiquent la personne en charge du dossier et ses coordonnées.	<p>Nous appliquons la charte de communication de la collectivité (si existante).</p> <p>Nos accusés de réception et nos courriers mentionnent au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification de la collectivité, - le nom et prénom du gestionnaire du dossier, - les coordonnées postale et téléphonique, - l'objet du courrier et les références associées. 	<p> Modèles de courriers</p> <p> Accusés de réception</p> <p> Enquête de satisfaction</p>

 Observations (audit interne, autocontrôle) -  Preuve (Enregistrement) -  Méthodes (procédure) -  Indicateurs

4.4. Les engagements concernant « les services en ligne »

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accès plus facile à nos services			
29	Lorsque vous vous connectez sur le site de la collectivité, vous avez la possibilité de télécharger les plans d'accès aux sites principaux recevant du public.	Les plans d'accès aux sites principaux de la collectivité sont disponibles sur le site internet. Le plan d'accès précise les moyens de locomotion les mieux adaptés, le(s) ou les parking(s) se trouvant à proximité ainsi que les itinéraires accessibles aux personnes à mobilité réduite.	 Plan d'accès externe au site principaux de la collectivité
30	Lorsque vous vous connectez sur le site internet de la collectivité, vous pouvez connaître le numéro de téléphone du standard de chaque site principal, les horaires d'ouverture au public (accueil sur site et accueil téléphonique) ainsi que l'activité du site.	Une recherche vous permet d'accéder à la liste de tous les sites principaux de la collectivité pour une activité donnée. Pour chaque site principal est précisé les numéros utiles (standard) et les horaires d'ouverture de l'accueil au public.	 Observations
Un accueil attentif, courtois et efficace			
31	Tous les courriels (exceptés ceux ayant un caractère injurieux, les envois automatiques ou les propositions commerciales) déposés sur le site de la collectivité font l'objet d'une réponse et/ou d'un accusé de réception dans les 48h ouvrables.	Nous vous offrons la possibilité de nous contacter via le site Internet de la collectivité. Votre message est dirigé vers le bon interlocuteur pour être traité dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à vous envoyer un accusé de réception ou une réponse dans les 48h.	 Indicateur de délai pour l'accusé réception aux courriels.  Traçabilité du transfert vers le service instructeur



N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens de mise en oeuvre	Documents de référence, enregistrements et moyens de mesure
Un accueil attentif, courtois et efficace			
32	Nous vous proposons une sélection de formulaires à télécharger pour vous éviter de vous déplacer.	Le site Internet de la collectivité vous permet de déposer vos candidatures ou de répondre à des appels d'offres (sous certaines conditions) sans avoir à vous déplacer. Nous mettons progressivement en ligne des formulaires (avec les modalités de remplissage) pour vous permettre de les télécharger et de les renseigner 24h/24h.	 Liste des formulaires téléchargeables  Liste des procédures dématérialisées .
Un accueil confidentiel, informatif et adapté			
33	Les procédures dématérialisées existantes sont sécurisées de manière à assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises par les usagers.	Nous mettons en place une organisation qui garantit la sécurité des données (sauvegarde, sécurité du site, confidentialité de l'échange des données...). Des audits sécurité sont régulièrement effectués pour tester les équipements informatiques. Le système d'information fait l'objet d'un plan d'amélioration réactualisé régulièrement.	 Plan d'amélioration  Procédure de sauvegardes des données
34	Le site Internet de la collectivité vous offre en permanence des informations réactualisées. Ces informations sont disponibles 24h/24h.	Nous mettons en place une organisation qui garantit l'actualisation régulière du site. Une information sur les services en ligne proposés par la collectivité est disponible sur le site internet. Une rubrique « actualité » permet à tous les usagers de connaître 24h/24h les manifestations et/ou événements culturels qu'elle organise.	 Procédure de mise à jour du site Internet  Taux de disponibilité  Nombre d'utilisateurs uniques par jour et par rubrique

5. Les dispositions d'organisation

La collectivité territoriale définit une organisation lui permettant d'assurer le respect des engagements de service pris à l'égard de ses usagers.

5.1. Les responsabilités

L'entité définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :

- d'un organigramme (📄),
- de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements.

La Direction Générale définit une politique qualité en adéquation avec les stratégies globales de la collectivité, et des objectifs **d'amélioration** (📄) révisés annuellement.

La Direction Générale formalise la politique qualité (📄) communiquée à l'ensemble du personnel.

La Direction Générale définit les différentes instances mises en œuvre pour entretenir et améliorer en permanence la démarche.

5.2. L'organisation documentaire

L'organisation documentaire comporte d'une part **les méthodes** (📄 procédures) servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les **outils** (📄 enregistrements) permettant de conserver la preuve de l'application des engagements.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- des procédures ou guides internes à la collectivité,
- des courriers types, formulaires à renseigner, listes...

Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des **dispositions définies par écrit** (📄).

Une procédure documentée établie pour assurer l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination **des enregistrements** relatifs à la démarche est définie.

5.3. La formation du personnel

La collectivité réalise pour les agents des services concernés par la certification :

- l'identification annuelle des besoins,
- la formalisation et mise en oeuvre des **plans de formation** (📄),
- **l'enregistrement** (📄) individualisé des formations et/ou sensibilisations à la démarche.

6. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

6.1. Les audits internes

La collectivité développe un processus opérationnel d'audit interne et établit une procédure documentée (📄) et tenue à jour pour mener des audits internes en vue de déterminer si :

- a) les engagements de service sont respectés,
- b) les modalités de suivi et de pilotage sont conformes aux exigences du présent référentiel et aux exigences du système qualité établies par la collectivité.

La collectivité réalise au moins un audit interne par site concerné sur une période de 3 ans.

Un **programme d'audit annuel** (📄) est formalisé, les auditeurs sont formés (**attestation de formation** 📄) et sont indépendants du service audité.

Les activités d'audits et des actions correctives (si nécessaire) en résultant font l'objet d'un enregistrement (📄).

6.2. La gestion des écarts

En interne, les agents sont tous habilités à détecter des anomalies : autocontrôles, audits internes, dysfonctionnements, propositions d'amélioration, etc. selon une **procédure documentée** (📄).

Les anomalies sont enregistrées sur une **fiche de progrès** (📄) par l'agent et font l'objet d'un plan d'amélioration annuel.

Une synthèse lors de la revue de direction annuelle est réalisée.

6.3. Une écoute permanente des suggestions d'amélioration et/ou réclamations

Toute suggestion d'amélioration et/ou réclamation **fait l'objet d'un enregistrement** (📄).

Une réponse écrite à toutes les réclamations (📄) **est donnée** dans un délai de 15 jours ouvrés par le service concerné mentionnant au choix :

- une proposition de solution,
- un refus motivé de sa prise en compte,
- un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

Un bilan des réclamations et des actions de progrès correspondantes est réalisé à l'occasion de la revue de direction.

Une information régulière est réalisée auprès de tous les personnels d'accueil des sites concernés par les engagements de service. Elle précise la prise en compte par le site des suggestions d'amélioration et le niveau de qualité de service atteint.

6.4. Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction (📄) sont réalisées au moins une fois par an.

A l'issue des enquêtes, les résultats sont analysés : les points forts et les points faibles sont identifiés, un **plan d'amélioration** (📄) est formalisé, mis en oeuvre, et suivi.

6.5. Les indicateurs de performance (📊)

Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement dans un tableau de bord consolidé. Ils servent de base à la revue de direction du présent référentiel (chapitre 6.6.).

Ces indicateurs avec un objectif chiffré en pourcentage et le seuil au-dessous duquel doit être engagée une action corrective sont :

- décroché téléphonique,
- délai de réponse ou accusé réception dans les 15 jours aux courriers,
- délai de réponse ou accusé réception aux courriels adressés sur le site de la collectivité,
- taux de disponibilité du site Internet,
- nombre d'utilisateurs uniques par jour et par rubrique du site Internet,
- taux de satisfaction clients.

6.6. Revue de direction

Une revue de direction au moins une fois par an sous la responsabilité de la Direction est réalisée.

Cette revue permet d'établir un bilan en présence du Directeur, des Directeurs des services concernés par la démarche et des principaux responsables et a pour objet :

- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des :
 - indicateurs de performance,
 - enquêtes de satisfaction,
 - audits (internes et externes),
 - auto diagnostics,
 - suggestions d'amélioration et/ou réclamations,
 - besoins de ressources.

- de fixer des plans d'amélioration correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Les plans d'actions sont formalisés, mis en oeuvre et donnent lieu à un suivi qui permet de s'assurer de l'efficacité des actions décidées.

Le revue de direction fait l'objet d'un **compte rendu** () et d'une information des personnels concernés par les engagements de service.

7. Les modalités de communication

La communication de la collectivité relative à la certification de service respecte l'article R115-10 (mentions obligatoires) du Code de la Consommation et l'avis du Conseil National de la Consommation, rendu public fin 1998 concernant les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

La collectivité fait référence à la certification de services à travers 2 types de supports :

- supports de communication sur la certification de service,
- supports de communication institutionnelle, commerciale et contractuelle.

7.1. Supports de communication sur la certification de service

Il s'agit :

- . du certificat AFAQ, affiché uniquement dans les locaux de la collectivité,
- . de tout support dont l'objet est la certification de service.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- le logo « AFAQ Service Confiance »,
- l'adresse AFAQ AFNOR Certification BP 40 - 92224 BAGNEUX CEDEX,
- le code du référentiel REF 201-01 et son intitulé ACCUEIL SERVICE PUBLIC LOCAL,
- le domaine d'application du référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification,
- la liste des engagements certifiés :

Ces engagements sont repris dans chaque module et sont communicables associés au domaine d'application concerné par la certification (accueil sur site et téléphonique et/ou gestion des courriers et/ou services en ligne :

- un accès plus facile à nos services,
- un accueil attentif, courtois et efficace,
- un accueil confidentiel, informatif et adapté,
- une écoute permanente des suggestions d'amélioration.

7.2. Supports de communication institutionnelle, commerciale et contractuelle

Sur tout document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur la collectivité, faisant mention de la certification, devront apparaître les éléments suivants :

- le logo AFAQ Service Confiance,
- l'adresse AFAQ AFNOR Certification BP 40 - 92224 BAGNEUX CEDEX,
- le code du référentiel REF 201-01 et son intitulé ACCUEIL SERVICE PUBLIC LOCAL, un extrait de la liste des principaux engagements certifiés, si le support le permet.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque « AFAQ Service Confiance ».

Le référentiel a le statut d'une œuvre collective entre AFAQ AFNOR Certification, le Conseil Général des Bouches-du-Rhône, le Conseil Général de l'Hérault et le Conseil Général du Vaucluse.

8. Glossaire

Pré-signalisation : cheminement défini jusqu'à l'entrée principale dans la périmètre maîtrisé par l'entité.