Le référentiel Qualiville®

Le référentiel Qualiville®

L'objectif de Qualiville® est de répondre aux attentes des administrés en définissant des obligations, en terme de sécurité et d'accueil, à respecter par les services.

La première version de Qualiville® fut lancée en Juin 2001, puis reprise en janvier 2007 sur l'initiative du Centre National de la Fonction Publique Territoriale et des propositions de la ville du Havre.. Le référentiel offre la possibilité aux mairies de certifier leurs services selon des modules de base fixés par le référentiel, représentés ci-dessous en jaune, et des modules facultatifs.

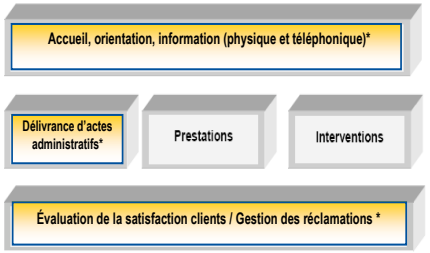


Fig. 1 : Représentation de l'architecture de certification d'une municipalité selon le référentiel Qualiville®

ertification AFAQ Servi

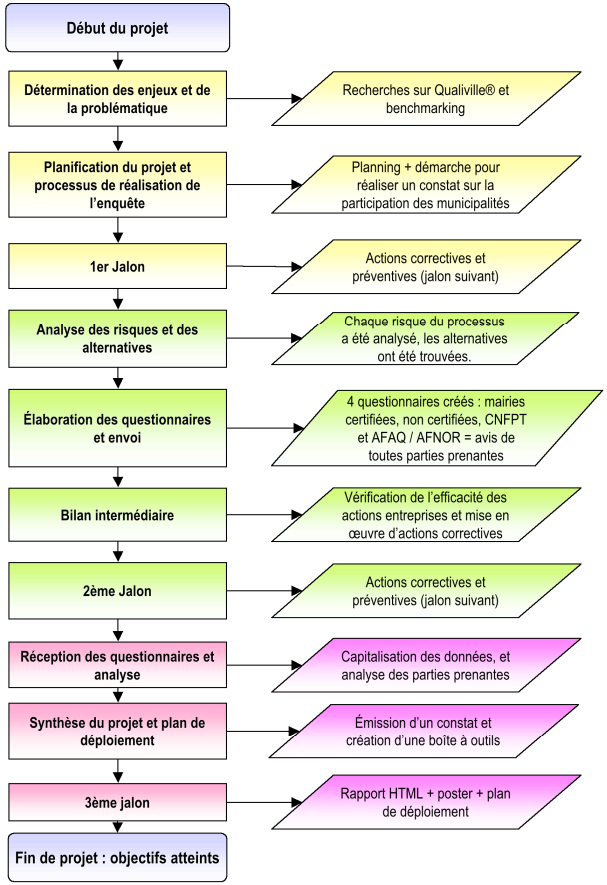
narche,

Les enjeux

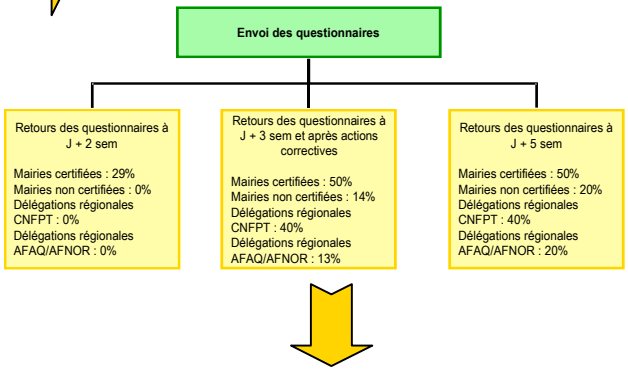
Notre groupe de travail s'est interrogé sur les raisons du manque de participation des municipalités pour les démarches de certification.

L'enjeu de notre étude est de déterminer si ce manque est dû au référentiel lui-même (étude comparative à d'autres tels que la Charte Marianne ou l'ISO 9001), au manque de communication par le CNFPT, au manque de communication par l' AFAQ/AFNOR ... autant de sources possibles que d'acteurs ayant participé à l'élaboration du référentiel.

Le processus de réalisation du projet



Retour d'expérience



Constat réalisé

Résultats de l'enquête réalisée durant 5 semaines auprès :

- des municipalités certifiées Qualiville®: démarche positive, et valorisation du travail des agents.
- des municipalités non certifiées Qualiville® : un grand nombre de municipalités s'est tourné vers une démarche de certification selon l' ISO 9001 car plus connu du public. Le manque de participation constaté est surtout dû à un manque de communication et d'informations. Les municipalités ont été intéressées par les apports des certifications. Les intentions de certification vers le développement durable/ et l'écologie sont une nouvelle tendance non négligeable.
- des délégations régionales du CNFPT : forte hétérogénéité des niveaux d'informations dans l'hexagone, ce qui ne permet pas d'affirmer que le CNFPT est un support efficace pour assurer la formation des agents sur les démarches qualité ou l'accompagnement des collectivités territoriales.
- des délégations régionales de l'AFAQ/AFNOR : manque de participation. Beaucoup de municipalités en France ne sont pas informées des possibilités de certification, la démarche commerciale de l'AFAQ/AFNOR n'est donc peut être pas assez offensive.

Perspectives d'avenir

Fournir un plan de déploiement pour les municipalités désireuses de mettre en place une démarche qualité.

Fournir une boîte à outils pour faciliter et rendre plus conviviale la phase de planification de la qualité.

Mettre en ligne un portail web pour maintenir actif le réseau de professionnels constitué grâce à l'enquête réalisée.

Prise de contact avec l' AFAQ/AFNOR, réflexions à mener sur un éventuel partenariat avec l'UTC pour approfondir l'étude, voir de la dupliquer aux autres collectivités territoriales que les municipalités, telles que les conseils généraux ou préfectures…

Rédaction d'un article

Bibliographie

- ***Sites Internet***
  - INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES. Recensement du nombre de communes françaises. Disponible sur http://www.insee.fr/fr/ffc/chfde_fiche.asp?ref_id=CMRSOS01206&tab_id=469
  - ASSOCIATION FRANCAISE POUR L'AMELIORATION ET LE MANAGEMENT DE LA QUALITE. La certification de services Qualiville. Disponible sur http://www.afaqcompetences.org/web/afaqinstit.nsf/voltr/qualiville
  - ASSOCIATION FRANCAISE POUR L'AMELIORATION ET LE MANAGEMENT DE LA QUALITE. Disponible sur : http://www.afaqcompetences.org/web/afaqinstit.nsf/voltr/qualiville
  - MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE, .Charte Marianne. Disponible sur ttp://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/chantiers/z34_58.html

Présentation du poster

Laëtitia LEDUY: Master Qualité

Angélique HAMONET: Master Qualité

Daniela KRUGMANN -STRUBE, Mastère Normalisation, Qualité, Certification et Essai

Promotion 2007/2008