



Démarches qualité dans les collectivités

Accueil et qualité des services Qualiville® et autres référentiels



Delta S.I, cabinet conseil en stratégie et management des organisations, impulse une véritable dynamique dans 5 domaines d'expertise :

- **Réflexion stratégique**
- **Organisation et management par les processus et la qualité**
- **Accompagnement de la performance des ressources humaines**
- **Elaboration et mise en œuvre de systèmes d'information**
- **Réalisation de systèmes de pilotage et décisionnels**

• Les collectivités face au défi de l'excellence

Les réformes structurelles initiées par la DGME*, 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.

• Le citoyen au cœur de vos préoccupations

Totalement adaptées au fonctionnement d'une collectivité moderne, cautionnées par des acteurs majeurs de la fonction publique territoriale (CNFPT, AMF, etc.), les démarches qualité rendent vos services plus performants et plus visibles, favorisent l'écoute des usagers, mobilisent vos équipes autour d'un projet commun dynamisant. Elles structurent vos efforts au bénéfice des citoyens.

• De l'amélioration à la certification : des démarches adaptées à chaque type de besoin

Les démarches d'amélioration de la qualité s'appliquent à toutes les tailles de collectivités. Elles peuvent se traduire par une simple amélioration des processus de travail ou, pour encore plus de visibilité, peuvent être officialisées par une certification, notamment par l'AFAQ**.

Ces démarches peuvent s'appliquer à des périmètres très précis, par exemple en mettant en application des normes AFNOR telles que NF Service : Service des établissements d'hébergement pour personnes âgées, Service des offices de tourisme et syndicat d'initiative ...

Depuis 2001, Delta S.I fournit un conseil opérationnel dans les démarches d'amélioration, touchant l'ensemble de la **qualité de l'accueil et des services** et vous accompagne à chaque étape de la mise en œuvre du référentiel adapté à votre besoin.

• **Label Marianne.** Il garantit votre capacité à accueillir et renseigner vos 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 de vos services,

• **Qualiville® V2.** Il vous aide à optimiser les relations quotidiennes entre vos services et leurs clients. L'application de ce référentiel peut vous conduire jusqu'à la certification de la qualité de l'accueil et de votre efficacité dans la délivrance d'actes administratifs et de prestations, concrétisant ainsi la réalité de vos engagements à l'écoute et au service de la population,

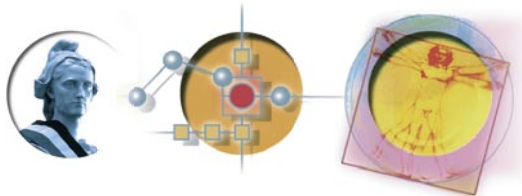
• **ISO 9000.** Ce référentiel internationalement reconnu est déjà appliqué dans de nombreux établissements des trois fonctions publiques.

Son application et la certification qui l'accompagne, marquent une étape supplémentaire dans la mise en place d'un véritable management par la qualité au sein de votre collectivité. Cela vous place alors au meilleur niveau des standards européens.

• 5 bonnes raisons de mettre en œuvre une démarche qualité

- **Répondre** de façon optimale aux attentes de vos administrés et renforcer leur satisfaction,
- **Valoriser** le niveau de service de votre collectivité et rendre lisible votre démarche qualité,
- **Optimiser** l'efficacité de votre organisation et fiabiliser vos processus,
- **Mobiliser et engager** vos agents autour d'un projet fédérateur en valorisant leur savoir-faire,
- **Véhiculer** une image dynamique au travers d'une démarche de progrès.

Optimiser Améliorer Motiver Valoriser Ecouter



Démarches qualité dans les collectivités

Accueil et qualité des services

Qualiville® et autres référentiels

L'équipe

. Des consultants expérimentés notamment dans les domaines de :

- l'accompagnement au changement,
- l'animation de groupe de progrès,
- la mise en oeuvre de démarche qualité et le référentiel Qualiville®,
- le management de projet.

Contacts

Bordeaux

Tél. +33 (0)5 57 99 04 96
aquitaine@delta-si.fr

Rouen

Tél. +33 (0)2 35 34 20 95
normandie@delta-si.fr

Nantes

Tél. +33 (0)2 40 84 09 18
bretagne-paysdeloaire@delta-si.fr

Rennes

Tél. +33 (0)2 99 55 74 14
bretagne-paysdeloaire@delta-si.fr

Toulouse

Tél. +33 (0)5 61 83 02 20
midi-pyrenees@delta-si.fr

• Delta S.I, un cabinet conseil reconnu pour l'accompagnement qualité des collectivités

Spécialiste de la fonction publique territoriale (conseils régionaux, conseils généraux, mairies), Delta S.I dispose d'une expérience unique dans la conduite des démarches d'amélioration de la qualité au sein des collectivités. Plus d'un million d'usagers bénéficient aujourd'hui d'un service optimisé, impulsé par nos missions d'accompagnement auprès d'une vingtaine de communes, dont : Boulogne-Billancourt, Pamiers, Pessac, Rouen, Saint-Brévin-les-Pins, Toulouse, Yvetot, Villeneuve-sur-Lot ...

• Delta S.I, une expérience sur laquelle capitaliser pour des résultats opérationnels

Bons connaisseurs des hommes et des organisations de la fonction publique, les consultants experts de Delta S.I conçoivent et animent vos démarches d'amélioration continue. Dans le strict respect des référentiels et de vos objectifs, ils valorisent votre existant, respectent vos spécificités, s'inscrivent dans la culture et l'évolution de vos métiers, pour obtenir des résultats concrets et durables.

• Delta S.I, une démarche participative et progressive au service de vos objectifs

Notre approche transversale, notre capacité à animer des démarches participatives internes ou externes (enquêtes de satisfaction) favorisent l'appropriation du processus d'amélioration continue par vos personnels.

Structurée au sein d'une logique de projet souple mais rigoureuse, notre approche vous permet d'atteindre les niveaux de service et les engagements prédéterminés au travers d'un accompagnement modulaire qui prépare idéalement votre collectivité à la certification :

- diagnostic et enquêtes mystère,
- formations ciblées,
- accompagnement du changement,
- enquêtes de satisfaction,
- audit à blanc,
- pilotage.

• Delta S.I, un cabinet conseil à l'écoute des évolutions des référentiels qualité

Attentif à adapter son intervention à chaque guide qualité que vous avez choisi (Marianne, Qualiville®, ISO, ...), Delta S.I anticipe leurs évolutions. Ce fut notamment le cas lors de la mise en place de la version 2 du référentiel Qualiville® qui le rapproche encore plus des standards ISO. Qualiville® V2 met ainsi l'accent sur :

- une approche plus globale et transverse de la qualité, dans la délivrance des actes et dans l'accueil du public,
- une description encore plus précise, guidant mieux les acteurs de la démarche qualité.

• Delta S.I vous aide à pérenniser et enrichir votre démarche qualité

Chaque collectivité ayant mis en place un référentiel qualité avec Delta S.I capitalise et partage notre base de connaissances au moyen d'un outil informatique accessible par internet. Vous accédez ainsi à un véritable club des utilisateurs de ce référentiel.

Organisation Changement Référentiel Satisfaction Valeur