

MAIRIE DE PARIS



## RÉFÉRENTIEL QUALIPARIS

**Bureau des Droits de l'Enfant  
et de l'Adoption  
-Espace Paris Adoption-**

## **SOMMAIRE**

<b>1.</b>	<b>LA DEMARCHE QUALIPARIS</b>	<b>p.3</b>
<b>2.</b>	<b>PRESENTATION DU BUREAU DES DROITS DE L'ENFANT ET DE L'ADOPTION</b>	<b>p.5</b>
	2.1 Missions	
	2.2 Organisation	
<b>3.</b>	<b>LA DEMARCHE DE LABELLISATION</b>	<b>p.8</b>
	3.1 Historique et contexte	
	3.2 Domaine d'application	
<b>4.</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b>	<b>p.10</b>
	4.1 Engagements du tronc commun	
	4.2 Engagements spécifiques	
<b>5.</b>	<b>ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)</b>	<b>p.26</b>
<b>5.</b>	<b>HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL</b>	<b>p.36</b>
<b>6.</b>	<b>LEXIQUE</b>	<b>p.37</b>

## 1. LA DEMARCHE QUALIPARIS

La démarche qualité QualiPARIS, initiée en 2008 par le Maire de Paris, relève de la délégation de l'Adjoint·e à la Maire de Paris chargé·e des services publics. Elle est également portée par les autres Adjoint·es chargés des secteurs engagés. Cette démarche est coordonnée par le Secrétariat Général.

Au sein du Service de la Relation Usager·ère de la Direction de la Démocratie, des Citoyen·ne·s et des Territoires (DDCT), l'équipe programme QualiPARIS assure le pilotage et l'accompagnement de ce dispositif.

Un comité de pilotage, présidé par l'Adjoint·e de tutelle, en présence du Secrétariat Général, donne les grandes orientations stratégiques.

### **Le label QualiPARIS poursuit 4 objectifs principaux :**

1. Développer un «réflexe qualité» pour améliorer, en continu, la qualité du service rendu aux usagers et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris ;
2. Homogénéiser le niveau de qualité des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. Favoriser la cohésion d'équipe via des objectifs communs à tous les agents ;
4. Contribuer à l'amélioration des conditions de travail des agents en clarifiant les responsabilités de chacun et en proposant des outils adaptés.

La démarche QualiPARIS repose sur un référentiel présenté sous la forme d'un tableau en 3 colonnes, composé :

- De 12 engagements de services communs à tous les secteurs
- D'engagements de services spécifiques liés à l'activité de chaque secteur
- De 10 engagements communs d'organisation interne et de pilotage de la démarche (= Système de management de la qualité – SMQ)

**Le label QualiPARIS est un label Ville de Paris.** En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes et les modes de communication externes sont pilotés par l'équipe programme QualiPARIS et validés par le comité de pilotage.

**Chaque secteur rédige, dans le détail, son propre référentiel,** et y précise :

- La façon dont il décline et applique chaque engagement (colonne « engagement détaillé »)
- les responsabilités des différents niveaux de l'organigramme (équipement, circonscription/division, secteur, central/direction, etc.).

La Ville de Paris a par ailleurs souhaité mettre l'accent sur **l'aspect managérial de la démarche.** En effet, la labellisation des secteurs accueillant du public constitue un levier pour développer les méthodes de management à tous les niveaux.

A ce titre, deux orientations majeures ont été prises :

- Implanter un pilotage « Système de management de la qualité » à chaque niveau hiérarchique : local, secteur, direction centrale. Ce choix implique l'engagement de toute la chaîne hiérarchique. Il constitue une garantie pour pérenniser la démarche et l'ancrer dans le management au quotidien. En outre, une telle approche permet, pour les secteurs multi-sites, de pratiquer des audits par échantillonnage sans risque d'hétérogénéité dans les pratiques locales.
- S'améliorer en continu et tendre vers un respect total des engagements. Aussi, des objectifs sont fixés et les écarts sont mesurés et analysés afin de mettre en place les actions correctives pour tendre progressivement vers un respect des engagements 100%.

Ces deux principes doivent être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les organismes labellisateurs au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.

## 2 – PRESENTATION DU BDEA

### 2.1 Missions

Le Bureau des Droits de l'Enfant et de l'Adoption (BDEA) a été créé en septembre 2016, au sein de la Sous-Direction des Actions Familiales et Éducatives (SDAFE) devenue en 2019 la Sous-direction de la Prévention et de la Protection de l'Enfance de la Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé (DASES).

Il est issu de la fusion entre deux bureaux de cette même sous-direction : le bureau des adoptions (BADOP) et le bureau des affaires juridiques (BAJ).

Cette réorganisation s'est fixée pour objectifs de renforcer l'efficacité de l'action de la Ville de Paris en faveur des droits de l'enfant, de veiller à l'adaptation du statut des enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), conformément à leur intérêt et à leurs besoins ; mais aussi de valoriser l'adoption comme un véritable outil de protection de l'enfance.

Les activités du BDEA s'inscrivent donc dans le cadre de la mission de protection de l'enfance de la Ville de Paris et sont, pour l'essentiel, inscrites dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

L'Espace Paris Adoption, créé en 2006, fait partie intégrante du BDEA. Il entre dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des familles adoptantes parisiennes. Lieu ressource visant à faciliter les démarches des candidats à l'adoption, il a aussi pour ambition de répondre à l'évolution de l'adoption pour apporter aux familles un service élargi et mieux adapté à leurs questionnements et à leurs difficultés, face à la complexité actuelle de l'adoption nationale et internationale (orientation, information, accueil et accompagnement).

Le BDEA est organisé en **trois pôles** :

1. Le pôle « ressources-relation aux usagers » dont les missions sont les suivantes :

- Suivi des missions concernant la relation aux usagers (accueil, information du public, suivi du label QualiPARIS)
- Gestion de l'ensemble des tâches transversales (logistique, maintenance, communication, etc..)
- Mise en place et suivi de la commission pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle d'examen de la situation des enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance prévue à l'article L.223-1 du CASF

## 2 – PRESENTATION DU BDEA

### 2.1 Missions

2. Le pôle « pupilles et adoption » dont les missions sont les suivantes :

- Instruction des demandes d'agrément en vue d'adoption
- Organisation et secrétariat de la Commission d'Agrément
- Recueil des enfants pupilles de l'État sur le territoire parisien
- Préparation des projets d'adoption des pupilles de l'État présentés au Conseil de Famille
- Suivi des enfants adoptés
- **Suivi et accompagnement des enfants admis au statut de pupille avant 2021 et non adoptés (à partir de 2021, le suivi de ces enfants reste assuré par les secteurs ASE)**
- Suivi des OAA (Organismes Autorisés à l'Adoption) intervenant à la Ville de Paris
- Mise à disposition des familles d'un correspondant de l'Agence Française de l'Adoption

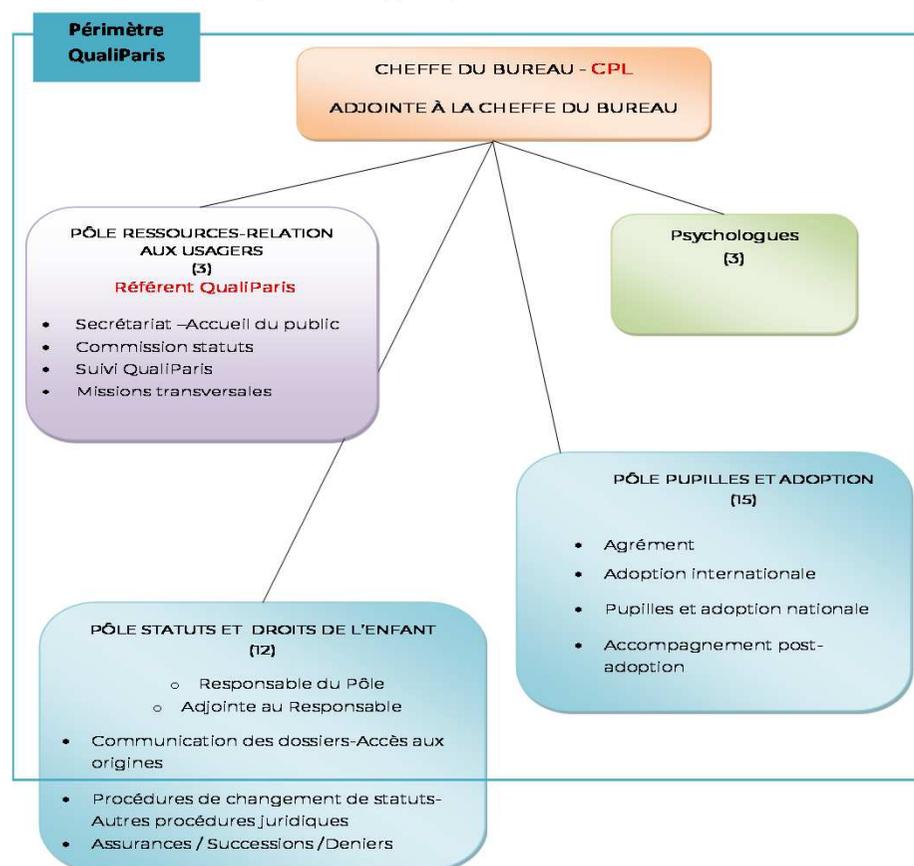
3. Le pôle « statuts et droits de l'enfant » dont les missions sont les suivantes :

- Traitement des demandes de communication de dossiers aux bénéficiaires et anciens bénéficiaires de l'ASE et des demandes d'accès aux origines
- Engagement et suivi des procédures administratives, civiles et/ou pénales, concernant des mineurs et majeurs relevant de l'ASE
- Gestion des sinistres liés aux dommages impliquant des mineurs confiés à l'ASE
- Gestion des successions et suivi des comptes de deniers pupillaires
- Conseil juridique auprès des professionnels de l'ASE

## 2.2 Organisation

### ORGANIGRAMME DU BUREAU DES DROITS DE L'ENFANT ET DE L'ADOPTION

54, avenue Philippe Auguste - 75011 Paris



## 3 – LA DEMARCHE DE LABELLISATION DU BDEA

### 3.1 Historique et contexte

L'EPA s'est engagé, dès sa création en 2006, sous l'impulsion de la délégation générale à la modernisation (DGM), dans une démarche de « charte d'accueil » à l'égard de ses usagers. Cette charte a été mise en application le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Dans le cadre de la démarche de labellisation, l'EPA a engagé dès 2010 une démarche participative associant des personnels administratifs et des travailleurs sociaux pour élaborer le référentiel.

La 1<sup>ère</sup> labellisation QualiPARIS date du 16 décembre 2010.

L'EPA fait depuis 2016 partie intégrante du Bureau des Droits de l'Enfant et de l'Adoption, la labellisation s'étend donc désormais au BDEA.

## 3.2 Domaine d'application

Le Bureau des Droits de l'Enfant et de l'Adoption est mono-site.

Le présent référentiel s'applique aux missions du BDEA, telles que décrites dans le paragraphe - **2.1 Missions** - de ce référentiel.

Tout le personnel du BDEA est intégré dans la démarche QualiPARIS, cependant, le pôle « statuts et droits de l'enfant » n'est pas en contact direct avec les usagers (hormis les agents traitant les demandes d'accès aux dossiers de l'ASE).

Les usagers qui s'adressent au BDEA sont :

- toute famille domiciliée à Paris (personne seule, couples mariés ou non mariés), qui souhaite obtenir un agrément en vue de l'adoption d'un enfant pupille de l'État ou étranger.
- toute famille adoptante parisienne qui s'interroge sur sa parentalité adoptive et/ou désire être orientée, accompagnée dans ses difficultés ou simplement sa réflexion, quel que soit le stade d'avancement de sa démarche.
- toute personne adoptée sur le territoire parisien ou bénéficiaire et ancien bénéficiaire de l'Aide Sociale à l'Enfance qui souhaite s'engager dans un travail de recherche de son histoire et/ou de ses origines ou consulter son dossier individuel.
- toute association parisienne qui intervient dans le domaine de l'adoption.
- tout universitaire, chercheur, professionnel, étudiant, journaliste qui souhaite obtenir des informations sur l'adoption (sous réserve de l'autorisation des services compétents de la collectivité parisienne).

## 4 - LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

**Les engagements de service sont divisés en deux domaines :**

**Le tronc commun à tous les services de la Ville, engagements 1 à 12, dont les thèmes sont :**

- L'information du public sur les modalités d'accès aux services et sur les prestations rendues
- La signalétique extérieure et intérieure
- L'accueil
- Les échanges
- Les services numériques
- L'écoute des usagers

**Les engagements spécifiques au Bureau des Droits de l'Enfant et de l'Adoption, indicés S, dont les thèmes sont :**

- Suivi et accompagnement des candidats à l'adoption dans la procédure d'agrément
- Suivi personnalisé des personnes agréées
- Accompagnement des anciens bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance (pupilles de l'État ou non)

**A chaque engagement de service sont associées des méthodes de contrôle adaptées.**

## 4.1 Engagements du tronc commun

ENGAGEMENT

N°1



Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les horaires d'ouverture de l'accueil sont affichés et visibles de l'extérieur.
- Les usagers sont prévenus des fermetures ou perturbations par voie d'affichage ou directement (mail, SMS, téléphone).
- Le répondeur du standard informe sur les horaires d'ouverture.
- La localisation, les moyens d'accès et les horaires d'ouverture sont indiqués et mis à jour sur différents supports : plaquette EPA, 3975, paris.fr.
- Les missions et prestations proposées par l'EPA sont détaillées dans la plaquette de l'EPA disponible dans nos locaux et sur paris.fr.
- L'accessibilité handicap moteur est indiquée sur la plaquette, sur paris.fr et à l'entrée du bâtiment.

ENGAGEMENT

N°2



Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agents reconnaissables.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une signalétique « [Ville de Paris](#) » désignant l'Espace Paris Adoption est visible de l'extérieur.
  - A l'accueil, un panneau précise la répartition des services par étage.
  - Les usagers s'annoncent au visiophone et les agents viennent à leur rencontre et se présentent.
- EN COURS DE MODIFICATION (mouvements de bureaux en cours)

N°3



ENGAGEMENT

Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Des consignes de sécurité propres au site sont définies.
- Un espace d'accueil est prévu (assises).
- Un espace d'accueil avec des équipements spécifiques adaptés aux jeunes enfants est prévu.
- Le nettoyage des locaux est réalisé quotidiennement.

ENGAGEMENT

N°4



Nous régulons  
l'affluence et l'attente  
dans nos services et  
nos équipements.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

*Les usagers du BDEA sont, dans la grande majorité des cas, reçus sur rendez-vous.*

- Des bureaux réservés aux entretiens permettent de faciliter les rendez-vous.
- L'utilisateur peut prendre rendez-vous par mail, par téléphone ou par courrier.
- En cas d'annulation par le BDEA, l'utilisateur est contacté par mail ou par téléphone.

ENGAGEMENT

N°5



Nous sommes attentifs à tous nos usagers et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les agents sont sensibilisés aux bonnes pratiques de l'accueil.
- Tout nouvel agent suit un parcours d'intégration permettant d'appréhender les missions du service.
- Les agents à l'accueil téléphonique possèdent des consignes à jour sur l'organisation ainsi que sur les absences programmables (congé, réunion) afin de pouvoir orienter les appels.
- Sur chaque courrier figurent le nom du service ou de l'agent (« affaire suivie par... »), un n° de téléphone, l'adresse postale et/ou l'adresse mail, le mail générique du service, éventuellement, la fonction de l'agent.
- Chaque agent a une signature électronique transmettant ses coordonnées.
- Les agents connaissent les bonnes pratiques d'accueil des personnes en situation de handicap.
- Les usagers peuvent transmettre des documents ou des informations via l'adresse mail générique : [DASES-EPA@paris.fr](mailto:DASES-EPA@paris.fr).

ENGAGEMENT

N°6



Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les agents accueillant du public sont sensibilisés aux règles de discrétion.
- Tous les entretiens individuels avec un professionnel sont réalisés dans un espace confidentiel et isolé ; et pour l'un d'entre eux, adapté à l'accueil de jeunes enfants.
- Un planning de gestion des espaces de réception permet de faciliter l'organisation des RDV confidentiels.
- Les agents sont soumis au secret professionnel.
- Les documents papier nominatifs sont stockés dans un lieu inaccessible au public
- Les données nominatives font l'objet de règles précises de destruction en fonction du type de document.

N°7



ENGAGEMENT

Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries en moyenne).

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Le secrétariat s'organise pour traiter les appels en moins de 5 sonneries.
- Les nouveaux agents sont sensibilisés aux règles relatives à l'accueil téléphonique.
- En dehors des horaires d'ouverture, le répondeur téléphonique du standard annonce les horaires et modalités d'accès.

N°8



ENGAGEMENT

Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Des documents sont téléchargeables sur [paris.fr](http://paris.fr), ce qui évite ainsi aux usagers de se déplacer :
  - ✓ une demande de participation à une réunion d'information
  - ✓ une demande de communication de dossier ASE sur [paris.fr](http://paris.fr).
- Les usagers peuvent transmettre les formulaires téléchargeables une fois complétés, par mail [DASES-EPA@paris.fr](mailto:DASES-EPA@paris.fr) ou par courrier.

ENGAGEMENT

N°9



Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une urne est déposée au 1<sup>er</sup> étage avec des fiches de suggestions.
- Il existe une adresse courriel générique, indiquée sur [paris.fr](http://paris.fr), qui peut être utilisée pour transmettre des demandes et/ou réclamations : [DASES-EPA@paris.fr](mailto:DASES-EPA@paris.fr)
- Toute réclamation est immédiatement transmise à la Cheffe de bureau ou à son adjointe pour traitement.

N°10



ENGAGEMENT

A leur demande, nos usagers peuvent rencontrer un-e responsable du site ou s'adresser à la direction.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- En cas de difficultés avec un des interlocuteurs lors des différentes démarches, les usagers peuvent solliciter un entretien avec la responsable du site ou son représentant.

ENGAGEMENT

N°11



En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usagers peuvent saisir le-la Médiateur-trice de la Ville de Paris.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- En cas de besoin, nos agents savent orienter vers le-la médiateur-trice de la Ville de Paris.
- Les coordonnées du-de la Médiateur-trice sont affichées dans nos locaux et sur [paris.fr](http://paris.fr).

ENGAGEMENT

N°12



Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers et tenons compte de leurs avis pour progresser.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

**Enquêtes de satisfaction**

- Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans.
- Les réponses sont analysées et les résultats sont publiés sur paris.fr et affichés dans nos locaux pendant un an.

**Questionnaires d'évaluation sur la réunion d'information**

- Un questionnaire de satisfaction est remis aux participants à l'issue de la réunion d'information.
- Les réponses sont compilées et analysées.

## 4.2 Engagements spécifiques

ENGAGEMENT

S1

Nous suivons et accompagnons les candidats à l'adoption dans la procédure d'agrément

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les règles de traitement des dossiers de demande d'agrément sont clairement exposées au cours de la réunion d'information collective.
- Tout candidat à l'adoption dont le dossier est complet reçoit un courrier d'enregistrement de sa demande et est reçu dans un délai de 4 mois maximum par un travailleur social du service.
- Le travailleur social désigné est le référent unique du dossier pendant toute la durée du projet d'adoption.
- Les décisions d'agrément sont notifiées dans un délai de 9 mois (sauf cas particulier).

ENGAGEMENT

S2

Nous assurons un suivi personnalisé des dossiers des personnes agréées

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Toute personne agréée en vue d'adoption reçoit un courrier accompagnant la décision d'agrément qui précise l'obligation de confirmer le projet d'adoption annuellement.
- Les candidats à l'adoption bénéficient d'un suivi administratif de leur dossier par une personne référente qui pourra leur délivrer tous les documents nécessaires à leurs démarches.
- Des correspondantes de l'Agence Française de l'Adoption (AFA) sont à disposition des usagers souhaitant des informations et des conseils sur l'adoption internationale.
- A la demande des personnes agréées, les travailleurs sociaux rédigent un rapport d'actualisation prenant en compte les éventuelles évolutions des conditions d'accueil proposées par les candidats à l'adoption.
- Si les candidats à l'adoption souhaitent faire évoluer les caractéristiques de leur projet (âge, fratrie, ouvertures médicales), le référent social évalue la demande et rédige un rapport qui est soumis à l'avis de la commission d'agrément.
- Pour toute arrivée d'enfant adopté en France ou à l'étranger, le référent social effectue un suivi post-adoption de l'enfant et rédige un rapport de suivi.

# S3

ENGAGEMENT

Nous accompagnons les bénéficiaires et anciens bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Enfance ainsi que les personnes adoptées pour accéder à leur dossier individuel et dans la recherche de leurs origines.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les demandes d'accès aux dossiers individuels et de recherche d'origine peuvent être effectuées par courrier ou par courriel. Un accusé de réception informe le demandeur des pièces justificatives à fournir.
- Selon le choix du demandeur, une copie du dossier, accompagnée d'une synthèse, peut être envoyée ou consultée sur place.
- Dans le cas d'une consultation du dossier sur place, une psychologue peut accompagner le demandeur.
- Pour les demandes d'accès aux origines avec secret d'identité des parents biologiques, le service oriente le demandeur vers le CNAOP (Conseil National d'Accès aux Origines Personnelles).
- En cas de recherches infructueuses d'un dossier, le service oriente au mieux le demandeur vers d'autres interlocuteurs.

## 5 - ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Les engagements de pilotage permettent d'assurer le respect des engagements de service de façon pérenne.

ENGAGEMENT

### SMQ1

#### Responsabilités

Les rôles et les responsabilités dans l'animation de la démarche qualité sont précisés.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La Direction valide le référentiel et reçoit la revue annuelle.
- L'animation et la pérennité de la démarche QualiPARIS sont sous la responsabilité de la cheffe du BDEA (qui a le rôle de CPL) et de son adjointe.
- Une référente QualiPARIS est nommée et participe au maintien du label.
- Les agents participent à l'atteinte des objectifs, chacun à leur niveau.

ENGAGEMENT

## SMQ2

### Formation et développement des compétences

Les compétences des agents sont suivies aux niveaux individuel et collectif pour gérer le parcours de formation des équipes.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Un plan de formation annuel est transmis à la Direction.
- Les nouveaux arrivants affectés à l'accueil-secretariat suivent systématiquement une formation à l'accueil.
- Les correspondantes AFA participent régulièrement à des colloques et réunions d'information afin de maintenir leurs connaissances à jour.
- Le Guide de l'accueil décrit le dispositif d'accueil des nouveaux agents.

ENGAGEMENT

## SMQ<sub>3</sub>

### Organisation documentaire

La documentation qualité est intégrée au système documentaire du secteur selon une organisation rigoureuse et partagée.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La gestion globale du système documentaire est assurée par la référente QualiPARIS.
- L'ensemble des documents qualité est disponible à l'ensemble des agents sur le réseau partagé.
- Il comporte le référentiel ainsi que l'ensemble des outils mis en place dans le cadre de la labellisation.
- Tous les documents produits par le BDEA comportent une date de mise à jour.
- A minima une fois par an en revue annuelle, la question de la mise à jour de la documentation est posée.

➤ EN COURS DE MODIFICATION

ENGAGEMENT

## S MQ4

### Ecoute et communication agents

Les agents sont informés de l'actualité et des perspectives de la démarche. Ils sont invités à formuler des propositions d'amélioration.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Des réunions de service trimestrielles sont organisées pour l'ensemble des agents et ont pour but d'échanger et de relever les difficultés rencontrées pour trouver des solutions communes.
- Des points informels avec les agents d'accueil sont organisés régulièrement à l'initiative de la référente QualiPARIS ou à la demande des agents.

ENGAGEMENT

## SMQ5

### Communication usagers

Les usagers sont informés de la démarche QualiPARIS et de la labellisation de chaque site.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La plaque QualiPARIS est apposée dans l'entrée du BDEA et visible des usagers.
- L'affiche des 12 engagements est visible et des dépliants QualiPARIS sont disponibles.
- Le référentiel du BDEA est publié sur paris.fr

ENGAGEMENT

## SMQ6

### Suivi de la qualité

L'analyse régulière d'indicateurs et des résultats d'enquête permet de maîtriser l'évolution de la qualité.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Chaque indicateur fait l'objet d'une explication sur le système et la périodicité de mesure.
- L'ensemble des indicateurs est compilé dans un tableau mis à jour et exploité trimestriellement.
- Des points réguliers sont organisés avec la responsable administrative des demandes d'agréments.

ENGAGEMENT

## SMQ7

### Vérifications périodiques

Des vérifications sur site sont effectuées régulièrement en interne.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les éléments faisant l'objet d'une vérification périodique sont vérifiés régulièrement par les personnes identifiées au sein du BDEA ; la fréquence est déterminée en fonction des éléments concernés.
- Les éventuels écarts sont analysés et traités ; les actions nécessaires sont mises en place.

ENGAGEMENT

## SMQ8

### Audits

Des audits sont organisés périodiquement selon des principes arrêtés en concertation avec l'équipe programme QualiPARIS.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une fois par an, en alternance, un audit interne ou externe est organisé.
- Le BDEA procède à une analyse du rapport, à une communication des résultats auprès des agents et à la mise en place des actions.
- Les audits internes mobilisent le pool d'auditeurs internes de la Ville.
- La CPL s'assure de la formation d'un auditeur interne pour le BDEA.
- La CPL planifie les dates d'audits en concertation avec l'équipe programme QualiPARIS et l'organisme de labellisation.

ENGAGEMENT

## SMQ9

### Planning et plan d'actions

Les étapes-clé de la démarche et les réunions qualité sont programmées. Un document recense les actions à mener ou en cours.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une planification détaillée des étapes de la démarche est réalisée. Elle comporte a minima : revues annuelles, audits internes, audits externes, enquêtes de satisfaction et réunions trimestrielles.
- Les actions issues des différentes analyses sont suivies dans un plan d'actions sous la responsabilité de la CPL et de la référente QualiPARIS.
- Ces plans d'actions sont mis à jour au fil de l'eau, ou a minima, tous les trimestres.

ENGAGEMENT

## SMQ10

### Revue annuelle

Une fois par an, un bilan de la qualité est dressé et permet d'identifier les risques, les opportunités, les objectifs et les perspectives du secteur.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La revue annuelle aborde les éléments suivants :
  - ✓ Plan d'actions
  - ✓ Indicateurs
  - ✓ Analyse des audits internes/externes de l'année
  - ✓ Suggestions des agents
  - ✓ Observations des usagers
  - ✓ Évolutions de la base documentaire
  - ✓ Planification

## 6 - HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL

Les dernières mises à jour sont mentionnées en bleu dans le texte et listées dans le tableau ci-dessous :

Version	Date	Résumé
1	16/12/2010	Version initiale
2	19/06/ 2012	Évolution de la configuration des indicateurs de suivi (création annexe 2)
3	07/05/2014	Modifications mineures du référentiel suite à l'audit Afnor du 17/12/2013
4	02/03/2015	(création annexe 3) Insertion de l'introduction générale du référentiel (§1) Passage du dispositif d'organisation et de pilotage en 3 colonnes & évolution de l'intitulé de la colonne « Éléments de preuve » en « Méthodes de contrôle »
5	suite audit 2015	Modifications mineures du référentiel suite à l'audit Afnor du 28/05/2015
6	02/01/2017	Version modifiée suite à la création du nouveau bureau (BDEA)
7	01/09/2017	Version modifiée suite à l'élaboration d'un nouveau référentiel intégrant l'ensemble des missions du BDEA
8	19/09/2018	Passage au référentiel 12 engagements communs et simplifications diverses. Modification des engagements spécifiques en lien avec la réorganisation du BDEA.
9	01/07/2020	Modifications mineures : suppression du sommaire SMQ3 et modification engagement 9 (ajout urne RDC)
10	01/08/2021	Modifications mineures : présentation des missions pôle pupilles et adoption, organigramme, engagement 2 Ville de Paris, engagement 9 urne 1 <sup>er</sup> étage, SMQ4 et SMQ 6 : modification des modalités de suivi des indicateurs concernant les agréments et la communication auprès des agents.

## 7 - LEXIQUE

- **AFA** : Agence Française de l'Adoption
- **ASE** : Aide Sociale à l'Enfance
- **BDEA** : Bureau des Droits de l'Enfant et de l'Adoption
- **CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles
- **CNAOP** : Conseil National d'Accès aux Origines Personnelles
- **CSE** : Conseillère socio-éducative
- **DASES** : Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé
- **EPA** : Espace Paris adoption
- **OAA** : Organismes Autorisés à l'Adoption
- **PAC** : Plan d'Actions Correctives
- **TS** : travailleur social