VILLE DE PARIS

RÉFÉRENTIEL QUALIPARIS

des Espaces Parisiens des Solidarités

Validé le 09/02/2023 par la SDT – DSOL
Validé le 31/03/2023 par le SRU - DDCT

SOMMAIRE

1. LA DEMARCHE QUALIPARIS p.03
2. VOUS SIMPLIFIER PARIS p.05
3. PRESENTATION DES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITES p.06
   - 3.1 Missions
   - 3.2 Organisation
4. LA DEMARCHE DE LABELLISATION des EPS p.09
   - 4.1 Historique et contexte
   - 4.2 Domaine d'application
5. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE p.12
   - 5.1 Engagements du tronc commun
   - 5.2 Engagements spécifiques
6. ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ) p.28
7. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL p.39
8. ANNEXES p.40
9. LEXIQUES p.41

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 Adjoints 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 – VOUS SIMPLIFIER PARIS

En 2020, forte de 10 ans des acquis du label QualiPARIS, la Ville de Paris a souhaité étendre la démarche qualité à l'ensemble de ses services à partir des attentes des usager·e·s. Ces travaux ont conduit en 2021 à la réalisation d'une grande enquête auprès des usager·e·s et des agents de la Ville.

Cette enquête a permis d'identifier 4 «règles d'or», partagées à la fois par les usagers et par les agents. Ces règles sont des **engagements pris vis à vis des Parisien·ne·s,** et sont formulées ainsi:

- Vous renseigner en temps réel sur les modalités d'accès aux services de la ville ;
- Vous accompagner à chaque demande pour l'adresser à l'interlocuteur·rice compétent·e ;
- Vous communiquer les délais de réponse et de traitement de vos demandes ;
- Vous accueillir avec bienveillance dans les valeurs du service public parisien.

En complément, 3 enjeux ont été retenus pour améliorer le cadre de travail des agents :

- La formation et la professionnalisation ;
- La protection des agents et la prévention des incivilités ;
- Les conditions d'accueil (nettoyage et état des équipements).

Ainsi, **cette nouvelle démarche de qualité de service,** nommée « Vous simplifier Paris », vise à garantir la **déclinaison des règles d'or tout au long des parcours usagers identifiés dans les services de la Ville.** Elle adopte en cela une approche complémentaire au label QualiPARIS, orienté quant à lui sur la qualité de service et les équipements.

De son côté, combiné avec les règles d'or, **le label QualiPARIS s'enrichit** avec un engagement spécifique. Il devient ainsi le garant d'un management optimisé des équipements et de la qualité pour une **amélioration continue de la satisfaction des usager·e·s, d'une part, et du cadre de travail des agents, d'autre part**.

3 – PRESENTATION DES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITÉS
3.1 Missions

La Direction des Solidarités (DSOL) met en œuvre la politique d'action sociale de la Ville de Paris. Elle a pour mission de lutter contre toutes les formes d'exclusion, réduire les inégalités, garantir et faciliter l'accès aux droits.
Elle est née du rapprochement de la Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé (DASES) et du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), en avril 2022, dans le cadre du projet d'unification et de territorialisation de l'action sociale, Elle vise notamment à mettre en œuvre une plus grande cohérence de l'action sociale, pour les Parisien.ne.s et les agent.e.s.

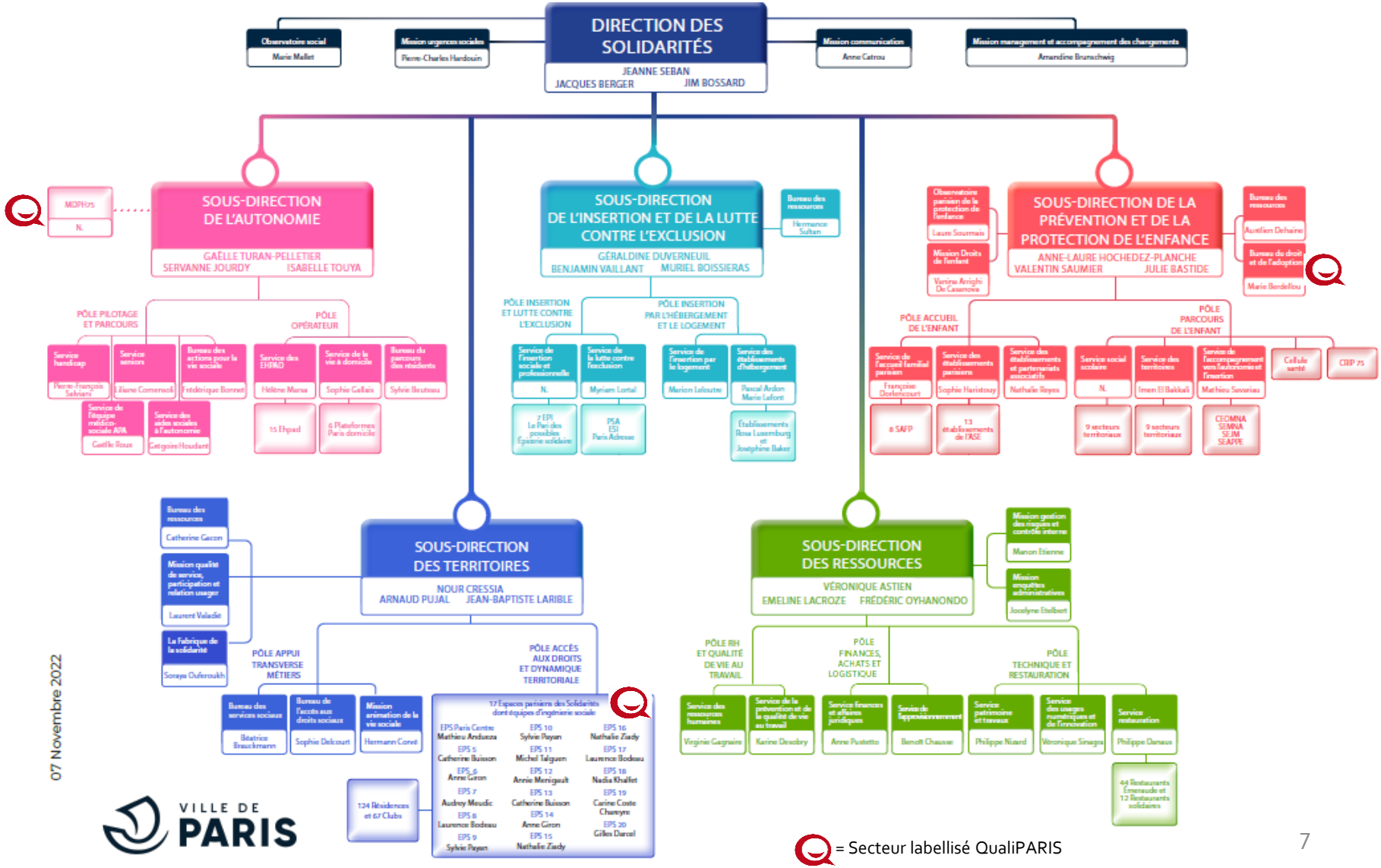
La sous-direction des territoires (SDT) a été créée pour donner toute son impulsion à la territorialisation de l'action sociale. L'objectif premier assigné à la SDT est la mise en place, dans chaque arrondissement, d'un lieu d'accueil universel, identifiable et accessible à tous et toutes par tous les canaux (physique, téléphonique, numérique), que complètent des accueils spécialisés. C'est l'objectif des Espaces parisiens des solidarités (EPS), renommés et restructurés en 2022 dans le cadre de la création de la DSOL.

Les 17 Espaces Parisiens des Solidarités informent, orientent, accompagnent les usagers de l'arrondissement dans leurs démarches et dans l'ouverture de leurs droits. A cette fin ils :

- délivrent les aides sociales municipales aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, aux familles et aux Parisien·ne·s isolé·e·s ;
- proposent un accompagnement social aux Parisien·ne·s en difficulté ;
- instruisent les demandes de prise en charge des frais d'hébergement en établissement médico-social et les demandes d'allocation personnalisée d'autonomie ;
- gèrent différents établissements (résidences autonomie et résidences appartement, clubs seniors, restaurants émeraudes).

3.2 Organisation

Organigramme de la DSOL

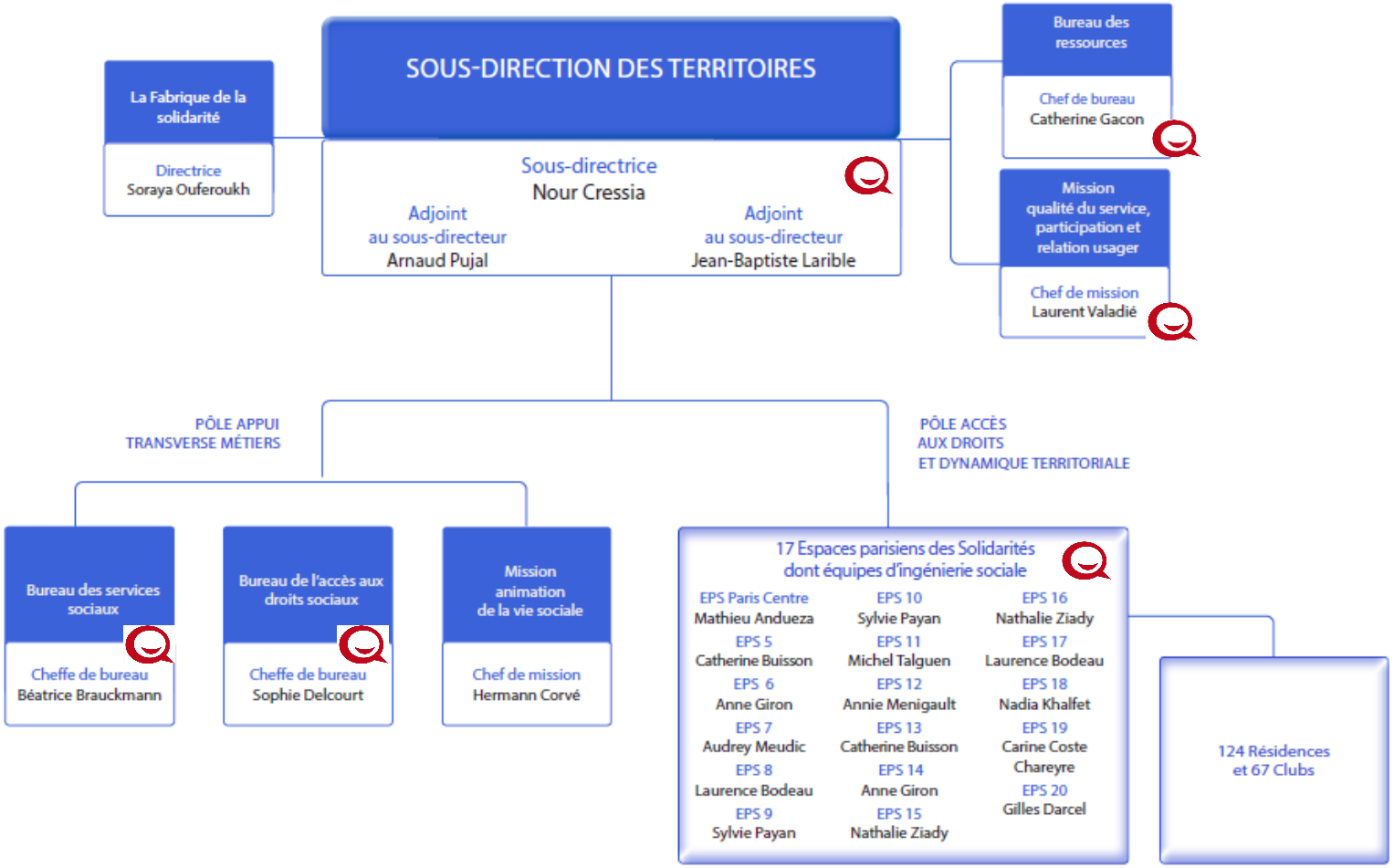


= Secteur labellisé QualiPARIS

07 Novembre 2022

Organigramme de la Sous-direction des Territoires

DIRECTION DES SOLIDARITÉS
7 novembre 2022



= Périmètre QualiPARIS

4 – LA DEMARCHE DE LABELLISATION DES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITÉS

4.1 Historique et contexte

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (EPS) a initié depuis 2000, pour ses centres d'action sociale (dénomination des Espaces parisiens des solidarités jusqu'au 01/04/2022), une démarche qualité interne fondée sur la participation des agents au changement et destinée à promouvoir la qualité du service rendu à l'usager·e.
Le processus qualité basé sur des chartes contractuelles entre les centres d'action sociale qui choisissaient leur niveau d'engagement par rapport aux objectifs et les services centraux des EPS qui s'engageaient dans la dévolution de moyens a préfiguré la démarche de labellisation.

Les objectifs choisis et travaillés étaient tournés vers la modernisation du service public. Ils visaient à :

1. Améliorer l'accueil du public par :
- un accueil physique et téléphonique de qualité pour tous les publics ;
- une signalétique claire, visuelle et homogène en vue de faciliter l'orientation au sein des locaux ;
- une information et une communication adaptées et renforcées envers les usager·e·s.

2. Simplifier les démarches administratives en diversifiant les modes d'accès au service :
- un traitement des demandes par courrier ;
- des formulaires de demandes et des informations accessibles sur www.paris.fr ;
- une facturation unique des prestations de soutien à domicile.

3. Optimiser les délais de traitement des prestations d'aide sociale facultative par une instruction rapide des demandes aboutissant à :
- des prestations servies en moins de 15 jours ;
- un délai raccourci de virement à l'usager de ses prestations (ordre de virement hebdomadaire).

Outre les avancées en matière de rénovation de locaux, de formations, de moyens humains (une équipe mobile d'intervention), la démarche qualité a développé une véritable culture au sein d'une administration sociale qui se veut la plus opérationnelle possible pour le service des usager·e·s. Si la démarche qualité est tournée vers le public, les agents sont les principaux acteur·rice·s de sa mise en œuvre et de l'amélioration continue.

Depuis 2004, des services de la Ville de Paris conduits par la Délégation à la Modernisation du Secrétariat Général de la Ville de Paris ont pris un engagement de service : l'affichage au public d'une charte d'accueil des usager·e·s destinée à promouvoir le service public parisien. Cette première étape de collaboration en matière de qualité entre la Ville et le EPS participe d'un même objectif : une démarche d'amélioration continue du service public. La démarche de labellisation actuelle s'inscrit dans la continuité et le renforcement de cette charte d'accueil.

À l'origine de nombreux chantiers, ce projet de service a contribué à dynamiser la qualité au sein des centres d'action sociale d'arrondissement et à ouvrir de nouvelles perspectives.

En 2017, afin de conforter les objectifs du Nouveau Paris Solidaire, la sous-direction des interventions sociales (ancienne Sous-direction des Territoires) s'engage dans un nouveau projet de service commun aux domaines administratifs et sociaux, fondé sur la thématique de l'action sociale de proximité. Les pistes qui en découlent sont déclinées par les centres d'action sociale à partir de 2018 et contribueront notamment à renforcer l'accès aux droits des usagers s'inscrivant ainsi pleinement dans la démarche d'amélioration continue initiée par QualiPARIS.
Dans un premier temps (2016/2018), 5 services sociaux pilotes ont été labellisés. 11 nouveaux services sociaux sont en cours de labellisation entre 2018 et 2020.

4.2 Domaine d'application

Le référentiel des EPS s'applique aux services administratifs et aux services sociaux des Espaces parisiens des Solidarités.
Tous les bureaux métiers de la sous-direction des Territoires, le bureau des ressources ainsi que la Mission qualité de service, Participation et relation usagers sont concernés chacun à leur niveau.

Pour ce qui concerne les engagements spécifiques, on distinguera ceux qui s'appliquent uniquement aux services administratifs et ceux concernant uniquement les services sociaux.

5 - 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 aux EPS, indicés S, dont les thèmes sont :

- Pour les services administratifs :
  - Les délais d'information quant aux pièces justificatives manquantes au dossier;
  - Les délais d'information avant la décision ;
  - Les délais de paiement suite à la décision.

- Pour les services sociaux :
  - Les délais de réception pour un entretien avec un travailleur social lors d'un premier contact ;
  - Les délais d'envoi des coordonnées d'un travailleur social de suivi dans le cadre d'un accompagnement ;
  - Les délais pour un premier RV avec un travailleur social dans le cadre d'un accompagnement.

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

5.1 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 sont affichés à l'entrée des bâtiments ou des locaux.
- Un message téléphonique en dehors des horaires d'ouverture informe sur les coordonnées et sur les heures d'ouverture. Ces informations sont également disponibles sur les courriers, la brochure de présentation des EPS, sur site, par téléphone, au 39.75 et sur Paris.fr.
- Les fermetures occasionnelles planifiées sont affichées à l'entrée du site, dans le(s) service(s) et signalée(s) au 39.75 et sur Paris.fr.
- Les personnes à mobilité réduite (PMR) sont informées de l'accessibilité des bâtiments sur paris.fr, par le 3975, sur le bâtiment et par les plaquettes d'information des EPS (pictogramme). Les équipements ou bâtiments non accessibles font l'objet d'une procédure de substitution.
- Les prestations proposées, leurs conditions d'attribution et les pièces nécessaires sont décrites sur des supports pouvant être remis à l'usager consultés sur site et sur paris.fr ou communiquées par téléphone. Ils sont formulés dans un langage simple et clair et sont mis à jour régulièrement.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

A distance :

- 3975
- Paris.fr
- Standard téléphonique des EPS

Au niveau des EPS :

- Affichage des horaires d'ouverture
- Répondeurs téléphoniques de nuit
- Courriers et brochures des EPS
- Procédure relative aux fermetures occasionnelles et/ou planifiées
- Observation sur site du pictogramme PMR ou procédure de substitution
- Registre d'accessibilité à l'accueil du site
- Base de données sur les aides des EPS sur l'intranet
- Guide des prestations consultable sur l'intranet DSOL
- Entretiens avec les agents

ENGAGEMENT

N°2

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les centres sont identifiés par une plaque à l'entrée du bâtiment ou des locaux.
- La banque d'accueil, si elle existe, est visible ou signalée dès l'entrée.
- La signalétique des services respecte une charte :
  - chaque service est identifié par une couleur,
  - une plaque de porte identifie le service et les agents.
- Les agents à l'accueil général sont identifiés par un badge.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Observations visuelles (plaques, banque d'accueil, signalétique intérieure)
- Procédure de mise à jour des plaques de portes et des badges
- Port du badge

ENGAGEMENT

N°3

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Nous veillons au confort de nos espaces d'attente.
- Les sanitaires sont accessibles pendant les heures d'ouverture (nettoyés au minimum une fois par jour).
- Nous assurons un nettoyage régulier des locaux.
- Les agents maîtrisent les consignes de sécurité propres au site.
- Des procédures permettent de veiller à la tranquillité et à la sécurité des agents et des usagers.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Contrat de service « nettoyage régulier »
- Émargement des agents de nettoyage attestant de leurs interventions
- Évaluation trimestrielle du nettoyage
- Fiche « Rôle et missions » du RAQN
- Liste des matériels de sécurité disponible auprès de l'assistant de prévention
- Liste à jour des serre-files et guide-files et d'un plan d'évacuation affichés dans chaque zone
- Fiche « Rôle et missions » de l'assistant de prévention
- Procédures « Envahissement », « Usagers difficiles »
- Registre SST (2 exercices d'évacuation par an)
- Formalisation de consignes relatives à l'évacuation des PMR
- Guide de l'accueil

Au niveau des services centraux :

- Synthèse des remontées nettoyage EPS par le Pôle Qualité
- Suivi des anomalies constatées par le SLHA

ENGAGEMENT

N°4

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Certains services disposent d'un outil informatique de gestion des files d'attente.
- Dans le cas d'une durée d'attente trop importante, le service ajuste le nombre d'agents qui reçoivent du public ou propose un rendez-vous ultérieur.
- Des rendez-vous peuvent être proposés aux usagers à leur demande
- Pour éviter les déplacements, nos formulaires sont disponibles sur paris.fr et peuvent être renvoyés par courrier ou sur le courriel générique des EPS.
- Les périodes d'affluence prévisibles sont affichées par tranche horaire, par jour et par semaine à l'entrée du site et sur paris.fr.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Outil informatique : eSirius ou POUPI (si existant)
- Observation sur site (Organisation de l'attente, affiches affluence)
- Procédure de gestion des rendez-vous par le service (modalités de prises de RDV et d'annulation par le service ou l'usager)
- Paris.fr (affluence et formulaires)
- Entretiens avec les agents

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 accueillant du public sont formés aux règles d'accueil. Ils suivent un module de sensibilisation de base (pack formation sur la connaissance des handicaps).
- Pour les usagers non francophones, un service d'interprétariat par téléphone peut être proposé par les agents.
- Sur chaque courrier figurent le nom du service ou de l'agent, les coordonnées du service, les horaires d'ouverture, l'adresse générique électronique des EPS local.
- Les signatures de mails respectent une charte graphique.
- Des visites à domicile peuvent être mises en place par le service social.
- Le règlement intérieur est affiché et accessible aux usagers.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Attestations de formation auprès du SLRH ou FMCR
- Guide de l'accueil
- Entretien avec les agents
- Note procédure interprétariat disponible sur l'intranet
- Charte graphique concernant les courriers et mode d'emploi signatures de mails
- Affichage du règlement intérieur en salle d'attente

ENGAGEMENT

N°6

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Le guide de l'accueil intègre des bonnes pratiques sur la discrétion des agents entre eux, en public et avec les usagers.
- Une ligne de confidentialité est matérialisée au sol lorsque la configuration des locaux le permet.
- Quand la nature des échanges le justifie ou à la demande de l'usager, la confidentialité est garantie grâce à la mise à disposition d'un espace dédié.
- Les dossiers des usagers sont rangés soit dans une classothèque, soit dans des armoires fermées à clés.
- Les usagers sont informés que leurs données personnelles sont enregistrées dans des fichiers informatiques.
- Sur le réseau informatique : des règles d'habilitation, d'archivage sont mises en place.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Guide de l'accueil
- Ligne de confidentialité au sol
- Affiche d'information sur la possibilité d'être reçu de manière confidentielle dès l'accueil général
- Observation visuelle (classothèque, armoire)
- Procédure et tableaux de suivi des opérations d'archivage
- Affiche d'information et flyer sur l'enregistrement des données personnelles
- Entretien avec les agents
- Existence d'un référent « Archives » sur chaque site.
- Existence d'un référent « PIAF » (logiciel métier) au sein du Bureau d'accès aux droits sociaux (SDT/BADS)

ENGAGEMENT

N°7

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les agents appliquent les règles de l'accueil téléphonique : présentation, formule de politesse, renvoi en cas d'absence.
- Les agents intervenant au standard sont formés à l'accueil téléphonique.
- Des outils facilitent le travail des agents intervenant au standard.
- Le central organise ~~2~~ 1 campagne d'appels téléphoniques « mystère » par an.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Guide de l'accueil
- Document décrivant l'organisation téléphonique
- Relevé mensuel du trafic des standards
- FMCR
- Mémo téléphonique
- Annuaire dématérialisé
- Entretien avec les agents
- Analyse / tableau de suivi des actions suite aux appels téléphoniques mystères

Au niveau des services centraux :

- Organisation d'au moins, ~~2~~ 1 campagne d'appels téléphoniques «mystères» par an

ENGAGEMENT

N°8

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Suivi des demandes d'aides facultatives en ligne :

- Si l'usager a communiqué son adresse courriel, il reçoit un identifiant permettant de suivre l'avancement de ses demandes d'aides facultatives.
- Ce service numérique est disponible sans interruption. En cas de maintenance prévue / imprévue un message est mis en ligne sur le portail du service
- Pour aider à l'utilisation du service numérique, une assistance téléphonique est proposée aux horaires d'ouverture des EPS :

- Assistance téléphonique
- Aide en ligne (FAQ)

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Connaissance par les agents du service en ligne : suivi des demandes en ligne

Au niveau des services centraux :

- Visualisation du service en ligne
- Courriel d'information sur les modalités d'accès au service de suivi en ligne
- Requête statistique récapitulant l'envoi des courriels d'information
- Lien vers la FAQ accessible dès la page d'accueil (avant connexion au compte)

ENGAGEMENT

N°9

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Nous examinons et répondons à toutes demandes écrites par courrier, courriels, fiche votre avis nous intéresse, 39.75 et paris.fr dans un délai d'un mois.
- Pour les messages envoyés sur les adresses courriels génériques des EPS, un accusé de réception est systématiquement envoyé.
- Une réponse est adressée sous un mois et si ce délai ne peut pas être respecté, nous adressons une réponse d'attente.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Procédure de traitement des observations
- Tableau de suivi des délais de réponses
- Mise à disposition de fiches « Votre avis nous intéresse » et d'une urne aux accueils généraux
- Test à distance pour les accusés de réception des courriels
- Réponse d'attente si le délai d'un mois peut être dépassé
- Procédure gestion SOLEN
- Vérification des messages en attente sur l'outil SOLEN

~~Au niveau du central :~~

- ~~Procédure gestion des GRU~~
- ~~Tableau de suivi des GRU~~

ENGAGEMENT

N°10

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- En cas de différends, les usagers peuvent être reçus sur RDV par la direction.
- Si le responsable du site est absent ou indisponible, son représentant rencontre l'usager demandeur.

.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Entretien avec les agents

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

- Les coordonnées du·de la médiateur ·trice sont affichées à la vue du public au sein de chaque centre d'action sociale.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Affiche ou dépliant Médiateur·trice à disposition du public
- Entretien avec les agents

ENGAGEMENT

N°12

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

~~Au niveau des services centraux :~~

- ~~Des enquêtes de satisfaction sont organisées tous les 2 ans.~~

Un dispositif de mesure continue de la satisfaction des usagers est mis en place par la DDCT. Il comprend un questionnaire en ligne proposé à l'usager suite à sa visite en EPS.

Au niveau des EPS :

- Les réponses sont analysées par les directions locales. Les résultats de ces enquêtes et leur exploitation sont systématiquement présentés aux équipes.
- ~~Les résultats de l'enquête sont affichés dans les espaces d'accueil et publiés sur paris.fr pendant 1 année.~~
- Une synthèse des propositions usagers arrivant par courriers / courriels ou fiches « votre avis nous intéresse » est réalisée.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- ~~Procédure de réalisation des enquêtes de satisfaction~~
- Rapport d'analyse
- Résultats sur Intranet DSOL et fiches lieux paris.fr

Au niveau des EPS :

- Compte rendu de réunions
- Affiche de présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
- Classement par nature des propositions usagers et analyse lors de la revue annuelle locale

5.2 Engagements spécifiques

ENGAGEMENT

S1

Les Espaces Parisiens des Solidarités s'engagent à respecter des délais prédéfinis concernant l'instruction des aides sociales municipales facultatives à caractère financier

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- En cas de dossiers incomplets, nous envoyons à l'usager dans les 12 jours suivants le dépôt de sa demande un courrier indiquant les justificatifs manquants (hors délai d'acheminement du courrier évalué à 3 jours).
- La liste des documents manquants sont également consultables sur le service numérique : suivi des demandes d'aides facultatives en ligne.
- Dès que votre dossier est complet, l'usager est informé par courrier de la décision dans un délai de 15 jours.
- A sa demande, l'usager peut être informé sur la date prévisionnelle du virement. En cas de rejet, l'EPS prend contact avec l'usager afin de récupérer ses coordonnées bancaires.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Procédure de suivi des délais de relance.
- Procédures de suivi des délais à l'aide des requêtes informatiques disponibles dans PIAF par le DAA.
- Procédure de traitement des rejets des virements
- Tableau de suivi renseigné par le chef de service.
- Calendrier des dates prévisionnelles de virement
- Support de présentation « service numérique » présent sur l'intranet BADS
- Entretien avec les chefs de service sur le traitement des écarts.

ENGAGEMENT

S2

Les Espaces Parisiens des Solidarités s'engagent à respecter des délais prédéfinis concernant la première rencontre et le suivi avec un travailleur social lorsque la situation le justifie

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Pour toute nouvelle situation nécessitant une évaluation sociale, le délai maximum entre la première réception à l'accueil et l'entretien avec un travailleur social d'accueil est de 5 jours ouvrables.
- Pour toute situation nécessitant un accompagnement, un travailleur social de suivi est nommé. Son nom est communiqué à l'usager dans les 10 jours suivants son dernier entretien avec un travailleur social d'accueil.
- Quand la situation le justifie, un travailleur social de suivi donne à l'usager un rendez-vous dans les 30 jours ouvrables suivant le dernier entretien avec le travailleur social d'accueil.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Procédures de suivi des délais à l'aide des requêtes informatiques disponibles dans l'outil ISIS (services centraux)
- Tableau de suivi des délais
- Planning des réunions de régulations le cas échéant.
- Entretien avec les assistants sociaux et les secrétaires médico-sociaux sur les modalités de réception.

ENGAGEMENT

S3

Les étapes du parcours de l'usager pour obtenir sa prestation respectent les règles d'or de la qualité de service

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Pilotage des parcours

- Les parcours listés en annexe font l'objet d'une formalisation et d'une analyse. Les points d'amélioration des parcours sont identifiés et des actions sont mises en place.
- Le respect des règles d'or sur les parcours est contrôlé. En cas de non-conformité, des actions de mise en conformité sont organisées.

Accompagnement managérial

- Des actions de sensibilisation à l'expérience des usagers sont réalisées.
- Le management s'appuie sur le retour d'expérience des agents.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Responsable Relation Usagers, Chef de Projets Parcours / Chef de Projets Label

- Cartographie des parcours
- Plan d'action QualiPARIS en cohérence avec les éléments issus de l'analyse des parcours, des tableaux de bord et des orientations des COPIL RU et du CODIR
- Au sein des services centraux : schéma de la gouvernance de la Relation usagers (CODIR, COPIL RU, cellule ….)

Au sein des EPS :

- Entretien avec les encadrants sur l'animation
- Entretien avec les agents / observation en situation

6 - 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

Au niveau des services centraux :

Chaque intervenant (la sous-direction des territoires, le CPL, le Pôle qualité de service, le BSS, le BADS) a une fiche rôle et missions détaillant les attendus QualiParis.

Au niveau des EPS :

Chaque intervenant (Directeur, DAA, DACS, responsables d'équipe, référents) a une fiche rôle et missions détaillant les attendus QualiParis.

Tous les personnels des EPS sont concernés par la démarche QualiPARIS :

- Contribuer à atteindre les objectifs des engagements ;
- Rendre compte des dysfonctionnements et proposer des améliorations.

Les fiches de poste intègrent comme mission les objectifs QualiParis

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Organigramme fonctionnel
- Fiches « Rôles et missions »

Au niveau des EPS :

- Organigramme Qualité local
- Fiches « Rôles et missions »

- Fiches de poste

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

Au niveau des services centraux :

- Création d'un parcours de formation ~~pack formation QualiParis~~ pour les agents EPS.
- En complément, la DDCT propose des formations spécifiques QualiPARIS pour les équipes encadrantes.
- Par ailleurs, les nouveaux encadrants bénéficient d'une journée de présentation de l'ensemble de la SDT dans le cadre de leur parcours d'accueil ~~le Pôle Qualité assure l'accueil et la formation des nouveaux membres des directions locales.~~

Au niveau des EPS :

- Les demandes de formations des agents sont réalisées via FMCR lors de l'entretien professionnel.
- Pour l'accueil d'un nouvel agent au sein du centre d'action sociale d'arrondissement, un dispositif proposant les formations socles est prévu ainsi qu'un parcours lui permettant de découvrir son environnement professionnel.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- ~~Pack formation QualiParis EPS~~
- Catalogue de formation
- Tableau de suivi des formations QualiPARIS animées par la DDCT et tableau de suivi de l'accueil des nouveaux encadrants ~~acculturation des nouveaux DAA et /ou DACS~~
- ~~Guide manager QualiPARIS et manuel d'utilisation des tableaux de bord~~ Présentation QualiPARIS aux équipes de direction
- Récapitulatif des séances de présentation des EPS par le BADS

Au niveau des EPS :

- Formations consultables sur FMCR ou dans le plan de formation
- Entretien avec les agents
- ~~Tableau de suivi formation QualiParis~~
- Procédure d'accueil des nouveaux agents

ENGAGEMENT

SMQ3

Organisation documentaire

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Au niveau des services centraux :

Le Pôle Qualité gère les pages Intranet QualiParis EPS qui comprend tous les documents généraux applicables à tous les sites

Au niveau des EPS :

L'ensemble des documents QualiPARIS locaux est disponible dans un dossier partagé spécifique QualiPARIS accessible par tous les agents du site.

La gestion globale du système documentaire, les habilitations ainsi que la mise à jour des documents sont assurées par le DAA et le DACS.

Ce réseau local QualiParis dispose d'une arborescence identique sur l'ensemble des sites et d'une codification décrite dans une procédure.

Une mise à jour des documents de pilotage est analysée périodiquement et a minima une fois par an en central et en local.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Tableau des documents de référence centraux
- Pages QualiPARIS sur Intranet EPS

Au niveau des EPS :

- Raccourcis sur les postes informatiques
- Entretiens avec les agents
- Tableau des habilitations pour l'accès aux documents
- Arborescence locale
- Procédure de gestion documentaire
- Tableau des documents de référence locaux

ENGAGEMENT

SMQ4

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

Au niveau des services centraux :

Le Pôle qualité analyse et prend en compte les retours des agents lors des revues annuelles, des réunions de réseaux, et des enquêtes ponctuelles.

Au niveau des EPS :

Chaque site organise la remontée des suggestions agents et les analyse.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Revue annuelle centrale
- CR et supports de présentation des réunions de réseaux
- CR enquêtes ponctuelles
- Plan d'action

Au niveau des EPS :

- Entretien avec les agents
- Tableau de suivi des actions

ENGAGEMENT

SMQ4suite

Écoute 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

Au niveau des services centraux :

- La diffusion de l'information est réalisée au fil de l'eau.

Différentes réunions sont organisées :

- Point Qualité : Pilotage par le CPL du Pôle Qualité
- Point Labellisation : informations, suivi et arbitrage du sous directeur sur les questions Qualité
- Réunion point SDT : Partage d'informations, projets transversaux inter bureaux
- Réunion DAA : Information du réseau des directeurs adjoints à compétence administrative
- Réunion DACS : Information du réseau des directeurs adjoints à compétence sociale
- Réunion des agents d'accueil : Animation et information des agents et SMS d'accueil

Au niveau des EPS :

- Des points sur la qualité figurent à l'ordre du jour des réunions de service.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Actualités intranet
- Flash Info QualiPARIS

- Tableau de planification des réunions
- Ordres du jour des différentes réunions
- Comptes rendus des différentes réunions

Au niveau des EPS :

- Ordres du jour des réunions de service
- comptes rendus des réunions de service

ENGAGEMENT

SMQ5

Communication usagers

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Les EPS sont identifiés par :

- Une plaque QualiParis à l'accueil général
- Une affiche présentant les 12 engagements du tronc commun
- Une plaquette d'information sur les présentoirs à destination du public

Pour les EPS équipés d'écran dans la salle d'attente, un film présentant les engagements QualiParis est diffusé en continu.

Le logo QualiParis est présent sur la page équipement paris.fr

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Observation sur site
- paris.fr

Si existant :

- Écran dans les salles d'attente
- Index des programmes de diffusion des écrans

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

Au niveau des services centraux :

Des indicateurs de qualité ont été identifiés afin de suivre le respect des engagements et de corriger les éventuels écarts. Ces mesures s'appliquent à la téléphonie, au nettoyage, à l'écoute, aux délais de traitement de prestations et aux délais de rendez-vous en SSP.

Le central organise 3 types d'enquêtes :

- Enquête téléphonie mystère (annuel)
- Enquête de satisfaction ~~(Biennal)~~
- Visite mystère (rythme occasionnel)

Au niveau des EPS :

Des tableaux de suivi élaborés par l'ECQ sont mis à disposition des DAA, des DACS et des chefs de service afin de suivre les différents indicateurs en local. La liste des indicateurs suivis par les EPS est annexée au présent référentiel (Annexe 4)

Les résultats des indicateurs et des enquêtes doivent être :

- analysés pour mettre en place les actions nécessaires
- partagés avec les équipes

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Tableaux de suivi des indicateurs
- Rapport d'analyse pour chaque type d'enquête

Au niveau des EPS :

- Tableaux de suivi des indicateurs détaillés dans l'annexe 4
- Tableau de suivi des actions
- Comptes rendus de réunions

ENGAGEMENT

SMQ7

Vérifications périodiques

Des vérifications sur site sont effectuées régulièrement en interne.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Au niveau des EPS :

- Dans le cadre de la responsabilisation des agents, le principe des vérifications périodiques est développé dans les services.
- Un tableau recense toutes les vérifications à mener par les agents et leurs périodicités.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des EPS :

- Tableau des vérifications périodiques

ENGAGEMENT

SMQ8

Audits

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

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Audit interne

L'audit interne est établi suivant le plan de contrôle intégré au référentiel. Il est programmé tous les 2 ans avec le CPL qui sollicite des auditeurs internes de la ville.

Le Pôle qualité assure la gestion du pool d'auditeurs des EPS.

Audit externe

Ils sont programmés par le CPL avec l'équipe programme de la DDCT tous les 2 ans (en alternance avec les audits internes).

Chacun à son niveau procède à une analyse du rapport et à une communication des résultats auprès des équipes concernées

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux :

- Rapport d'audit interne / externe
- Tableau de suivi des actions
- Comptes rendus de réunions
- IntraParis, Flash Info
- Liste à jour des auditeurs internes EPS

Au niveau des EPS :

- Entretien avec les agents
- Plan d'actions
- Rapport d'audit interne / externe
- Comptes rendus de réunions

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

Au niveau des services centraux

Un planning reprend les événements faisant l'objet d'une planification récurrente annuelle : revue annuelle, audits, enquête de satisfaction, enquête « mystère », réunion des réseaux (agents d'accueil, réunion référents thématiques), point labellisation.

Un tableau de suivi des actions est complété en central au fil de l'eau.

Au niveau des EPS

Les EPS sont destinataires du planning Qualité réalisé par le central.

Un tableau de suivi des actions est complété en local au fil de l'eau et analysé a minima tous les trimestres.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux

- Planification qualité
- Tableau de suivi des actions en central

Au niveau des EPS

- Planification qualité
- Tableau de suivi des actions locales

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

Au niveau des services centraux

La revue qualité annuelle centrale est alimentée par les revues annuelles locales des EPS et un bilan perspective des services centraux.

Cette revue est présentée en plénière chaque année auprès des directions locales, référents, services supports, DDCT, auditeurs.

Au niveau des EPS

Chaque EPS réalise une revue qualité annuelle . Elle suit une trame type fournie par les services centraux

Le bilan et les objectifs sont établis par le DAA et le DACS en lien avec les référents thématiques et les chefs de service ou responsables d'équipes et approuvé par le directeur du site..

Les agents sont informés du bilan perspective de cette revue annuelle.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

Au niveau des services centraux

- Revue qualité annuelle centrale
- Support de présentation revue annuelle

Au niveau des EPS

- Trame type / mode opératoire revue annuelle
- Revue qualité annuelle locale
- Comptes rendus des réunions de présentation auprès des agents

7 - 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
1.0	30/03/2011	Version initiale du référentiel
2.0	26/05/2017	Création des 3 engagements spécifiques des services sociaux de proximité Mise en place du nouveau référentiel avec 12 engagements communs
2.1	01/04/2019	Simplification et mise en place nouvelle version du référentiel
3.0	09/02/2023	Ajustements du référentiel : p. 1 > Changement de la dénomination « CASVP » en « Espace parisiens des Solidarités » p. 2 > Mise à jour du sommaire p. 5 > Présentation du dispositif « Vous Simplifier Paris » p. 6 > Mise à jour des missions des Espaces Parisiens des Solidarités suite à la création de la Direction des Solidarités P.7 et 8 > Mise à jour des organigrammes suite à la création de la Direction des Solidarités p. 9 à 41> Modifications des dénominations suite à la création de la Direction des Solidarités p. 18 > Notification du changement d'organisation : le référent PIAF est désormais au sein des services centraux p.21> Prise en compte du changement d'organisation : le suivi SOLEN est désormais assuré dans chaque EPS p.24 > Intégration de la nouvelle démarche de mesure de la satisfaction en continu p. 25> Fusion des précédents engagements S1, S2, S3 en un engagement S1 p. 26> Fusion des précédents engagements S4, S5, S6 en un engagement S2 p. 27> Ajout de l'engagement spécifique S3 «Les étapes du parcours de l'usager pour obtenir sa prestation respectent les règles d'or de la qualité de service» (parcours VSP) p. 29>Modification des outils de suivi de la Formation p. 40> Intégration dans les annexes de la liste des parcours VSP p. 41> Mise à jour du lexique, conformément à la réorganisation de la DSOL

8 - ANNEXES

Documents en annexe :

Annexe 1 : Planning qualité des EPS
C-Annexe 1-PLAN-EPS-2022-12

Annexe 2 : Liste des documents de référence
C-Annexe 2-LIST-documents de référence-2022-12

Annexes 3 : Liste des documents d'enregistrement et de périodicité
C-Annexe 3-LIST-documents-enregistre-2022-12

Annexe 4 : Tableau d'indicateurs
C-Annexe 4-FIC-indicateurs-2022-12

Annexe 5 : Liste des parcours Vous Simplifier Paris des EPS
C-Annexe5-LIST-Parcours VSP-2022-12

9 - LEXIQUE

Audit : Examen ponctuel pour vérifier la mise en œuvre et le respect des critères définis dans le référentiel. Il est effectué à partir d'entretiens avec le personnel, de contrôles visuels, de vérification des résultats, d'examen des documents, d'appels mystères, L'objectif n'est pas le « zéro défaut » mais la capacité de l'entité à s'autoévaluer et à s'améliorer en continu.

Audit externe : Audit réalisé par le labellisateur. Le premier audit est appelé audit initial de labellisation. Il est suivi par un audit de surveillance puis par un audit de renouvellement. La séquence est la suivante : audit initial de labellisation - 24 mois – audit de surveillance – 24 mois – audit de renouvellement – 24 mois – audit de surveillance etc.

Audit interne : Audit réalisé par des auditeurs internes formés. Tous les 24 mois, toutes les entités engagées dans la labellisation sont auditées par un auditeur interne.

BSS : Bureau des services sociaux

BADS : Bureau de l'accès aux droits sociaux

CASVP : Centre d'action sociale de la Vile de Paris, est un établissement public municipal qui met en œuvre l'action sociale municipale sur le territoire parisien.

CR : Compte-rendu

DAA / D2A : Directeur(rice) adjoint administratif.

DACS : Directeur(rice) adjoint à compétence sociale.

DDCT : Direction de la démocratie, des citoyen(ne)s et des territoires.

DSOL : Direction des Solidarités, elle met en œuvre la politique d'action sociale de la Ville de Paris.

Demdelai 04.08.09.10 : Statistiques de suivi de traitement des demandes issues du logiciel PIAF.

9 - LEXIQUE

EPS : Espace Parisien des Solidarités. Les 17 Espaces Parisiens des Solidarités informent, orientent, accompagnent les usagers de l'arrondissement dans leurs démarches et dans l'ouverture de leurs droits.

FMCR : Formation Métiers Compétences Recrutement / Applicatif de gestion des formations.

ISIS : logiciel de coordination des interventions sociales parisiennes.

Label : Reconnaissance par un organisme externe de la conformité du fonctionnement du site avec ce qui est décrit dans le référentiel du secteur. QualiPARIS est le Label de la qualité de service de la Ville de Paris.

ODJ : Ordre du jour

PIAF : Paris Informatisation des Aides Facultatives, logiciel de traitement des demandes d'aide sociale facultative.

RAQN : Référent assurance qualité nettoyage.

SDT : Sous-direction des Territoires, intégrée dans la Direction de Solidarités (DSOL) et pilotant l'action des Espaces parisiens des Solidarités.

SLHA : Service de la logistique et des achats.

SLRH : Service local des ressources humaines.

SMQ : (Système de management de la qualité) C'est une partie du référentiel qui décrit les dispositions prises pour maîtriser durablement la qualité. Il décrit comment l'organisation pilote la qualité au quotidien et dans la durée.

SSP : Services sociaux de proximité.

TOPVIR : gestion hebdomadaire des virements des prestations d'aide sociale facultative.

VSP : Vous Simplifier Paris. Nouvelle démarche qualité au sein de la Ville de Paris.