



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 28 septembre 2009

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 27/09/2009

D - 20090472

Reçu en Préfecture le :
CERTIFIE EXACT,

Aujourd'hui Lundi 28 septembre Deux mil neuf, à quinze heures,

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni en l'Hôtel de Ville, dans la salle de ses séances, sous la présidence de

Monsieur Alain JUPPE - Maire de Bordeaux

Etaient Présents :

M. Hugues MARTIN, Mme Anne BREZILLON, M. Didier CAZABONNE, Mme Anne Marie CAZALET, M. Jean Louis DAVID, Mme Brigitte COLLET, M. Stéphan DELAUX, Mme Nathalie DELATTRE, M. Dominique DUCASSOU, Mme Sonia DUBOURG -LAVROFF, Mme Véronique FAYET, M. Pierre LOTHAIRES, Mme Muriel PARCELIER, M. Alain MOGA, Mme Arielle PIAZZA, M. Josy REIFFERS, Mme Elizabeth TOUTON, M. Fabien ROBERT, Mme Anne WALRYCK, Mme Laurence DESSERTINE, M. Jean Marc GAUZERE, M. Jean Charles BRON, Mme Chantal BOURRAGUE, M. Joël SOLARI, M. Alain DUPOUY, Mme Ana Marie TORRES, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, Mme Mariette LABORDE, M. Jean-Michel GAUTE, Mme Marie-Françoise LIRE, M. Jean-François BERTHOU, Mme Sylvie CAZES-REGIMBEAU, Mme Nicole SAINT ORICE, M. Nicolas BRUGERE, Mme Constance MOLLAT, M. Maxime SIBE, M. Guy ACCOCEBERRY, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Charles PALAU, M. Ludovic BOUSQUET, M. Yohan DAVID, Mme Alexandra SIARRI, Mme Wanda LAURENT, Mme Paola PLANTIER, Mlle Laetitia JARTY, M. Jacques RESPAUD, M. Jean-Michel PEREZ, Mme Martine DIEZ, Mme Béatrice DESAIGUES, Mme Emmanuelle AJON, M. Matthieu ROUYEYRE, M. Pierre HURMIC, Mme Marie-Claude NOEL, M. Patrick PAPADATO, M. Vincent MAURIN, Mme Natalie VICTOR-RETALI,

**Départ de M. RESPAUD, M. PEREZ, MME DIEZ, MME DESAIGUES, MME AJON,
M. ROUYEYRE à l'issue du rapport 20090499**

Excusés :

M. Michel DUCHENE, M. Charles CAZENAVE, Mme Chafika SAILOUD, Mme Sarah BROMBERG,

Démarche qualité pour les services. Accueil, état civil et formalités administratives. Décision. Autorisation.

M. Hugues MARTIN, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

Les réformes structurelles initiées notamment par la Gestion Locale par Objectif, les exigences nouvelles des citoyens en termes d'environnement et de services incitent la mairie à mettre en œuvre des démarches de performance et d'amélioration globale de la gestion publique locale. Il s'agit de fixer de nouveaux objectifs afin d'adapter les services, développer leur efficacité et rendre ces améliorations perceptibles par les usagers.

Les démarches d'amélioration continue de la qualité, au travers de référentiels, répondent à ces nouveaux enjeux.

En effet, la mise en œuvre d'une démarche qualité permet de :

- répondre de façon optimale aux attentes des administrés et renforcer leur satisfaction,
- valoriser le niveau de service et rendre lisible la démarche qualité,
- optimiser l'efficacité de l'organisation et fiabiliser les processus,
- mobiliser et engager les agents autour d'un projet fédérateur en valorisant leur savoir faire.

Différents référentiels existent (Mariane, Qualiville, ISO), chacun répond à des objectifs précis et ils peuvent être complémentaires.

La ville doit s'engager progressivement dans ces démarches d'amélioration continue, répondant ainsi à l'objectif du « mieux vivre » que l'on retrouve dans l'Agenda 21 comme dans le Projet Social n° 3.

La direction accueil et citoyenneté, principale porte d'entrée de la ville, se devait d'être parmi les premiers services à bénéficier de ces démarches.

Après étude, le référentiel Qualiville est apparu comme particulièrement adapté à cette direction et aux services qu'elle délivre à tous les bordelais.

Le label repose sur un référentiel de trente trois engagements d'accueil et de services pris vis-à-vis des usagers, qu'il s'agisse d'accessibilité des services, de courtoisie, de rapidité ou de clarté des réponses apportées. La certification de l'Association Française de l'Assurance Qualité est délivrée pour une durée de trois ans avec un audit de suivi annuel permettant de s'assurer du respect des engagements.

Des enquêtes de satisfaction sont prévues régulièrement. Seront concernées les prestations d'accueil physique et téléphonique de l'hôtel de ville (hôtesses, standard en lien avec la plateforme téléphonique allo proximité), les prestations administratives et d'état civil de l'hôtel de ville et des quatre mairies de quartiers traditionnelles où les services sont implantés (Bordeaux maritime, Bastide, Caudéran, Grand Parc).

La démarche se déroulera en trois temps :

- la première étape consistera en un diagnostic initial par un organisme extérieur pour mesurer de façon objective le niveau actuel de la qualité de l'accueil et des services ouverts au public par rapport à un référentiel reconnu,
- la deuxième étape sera consacrée à la définition des axes d'amélioration et à la mise en œuvre des actions préconisées. Cette phase estimée à 18 mois devra faire l'objet d'un accompagnement par le recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage,
- enfin la troisième étape sera l'obtention de la certification Qualiville dans le courant du 2^{ème} semestre 2011.

Le coût du projet porte essentiellement sur l'assistance à maîtrise d'ouvrage estimé à 60 000 € TTC. Les mesures éventuelles en termes d'aménagement des locaux, de mobilier ou de formation du personnel ne pourront être évaluées que plus tard.

En conséquence, nous vous demandons, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- adopter la proposition d'une démarche qualité à la direction accueil et citoyenneté telle qu'elle vous l'a été précédemment décrite,
- autoriser Monsieur le Maire à procéder aux démarches nécessaires à la réalisation d'un diagnostic initial, d'une assistance à maîtrise d'ouvrage et d'une certification dont les dépenses seront imputées sur le budget de la ville (compte 6228).

ADOpte A L'UNANIMITE

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 28 septembre 2009

P/EXPEDITION CONFORME,

M. Hugues MARTIN
Adjoint au Maire

