

# QUALICITIES

ANDERLECHT

14 DECEMBRE 2006

PRESENTATION

AFAQ AFNOR CERTIFICATION

# QUALICITIES

**« MISE EN PLACE D'UNE LABELLISATION  
SELON LE REFERENTIEL DE  
BONNES PRATIQUES »**

- Etat des lieux du projet
- Prestation AFAQ AFNOR Certification
- Les enjeux de la labellisation
- Les étapes du label
- Processus de mise à niveau des collectivités
- Définition des modalités de délivrance du label  
Qualicities
- En conclusion



# ETAT DES LIEUX DU PROJET QUALICITIES

## Les étapes du projet :

- ↳ **analyse de la charte Qualicities** et de son application au sein de différentes villes du réseau
- ↳ **rédaction d'un référentiel de Bonnes Pratiques** avec AFNOR
- ↳ **mise en place des auto-évaluations** selon ce référentiel
- ↳ **lancement de la phase de réflexion sur la mise en œuvre d'une labellisation** avec AFAQ AFNOR Certification

## Mise en œuvre d'une labellisation :

- ↪ **comprendre les enjeux** de votre projet dans le contexte européen
- ↪ **libeller les points de contrôle** pour le référentiel de Bonnes Pratiques
- ↪ **proposer différentes approches** de labellisation
- ↪ **définir les modalités de délivrance du label**

# PRESTATION AFAQ AFNOR CERTIFICATION

## Les points de contrôle du référentiel de Bonnes Pratiques

- Elaboré par **AFNOR**
- Validé par le comité de pilotage du projet **QUALICITIES**

Pour tous les critères :

↪ **Vérification à effectuer**

↪ **types de contrôle** (observation visuelle, vérification documentaire, enquête de satisfaction, ...)



# LES ENJEUX DE LA LABELLISATION

- ↳ **Homogénéité de la qualité du service** au sein des organisations engagées dans la démarche
- ↳ **Amélioration continue de la qualité du service**
- ↳ **Différenciation commerciale**
- ↳ **Valorisation du savoir-faire** des collaborateurs
- ↳ **Mobilisation des collaborateurs ou d'un réseau** autour d'un projet commun (adhérents, franchisés, ...)

# LES ENJEUX DE LA LABELLISATION

## Démarche volontaire visant à :

- ↳ **Donner confiance** aux Associations (de consommateurs,...) et aux clients (usagers)
- ↳ **Crédibiliser l'avancement de votre projet « Qualicities »** qui s'inscrit sur un laps de temps important
- ↳ **Améliorer la lisibilité des moyens** mis en œuvre
- ↳ **Communiquer sur les améliorations et les avancées** pour le bien être des clients

# LES ENJEUX DE LA LABELLISATION

## Les avantages de la démarche

- Le porteur du projet :
  - ↗ **est propriétaire du référentiel**
  - ↗ **gère directement le processus d'attribution du label**
- **Le dispositif est souple et réactif**
  - ➡ **Souplesse devrait permettre un déploiement plus large de la démarche**

# LES ENJEUX DE LA LABELLISATION

## Le processus de labellisation

Élaboration du cahier des charges

⇒ 12 à 18 mois

Validation du cahier des charges  
et des points de contrôle

⇒ Environ 4 mois

Mise à niveau

⇒ **Accompagnement  
par le réseau**

Évaluation

⇒ Dès que la collectivité

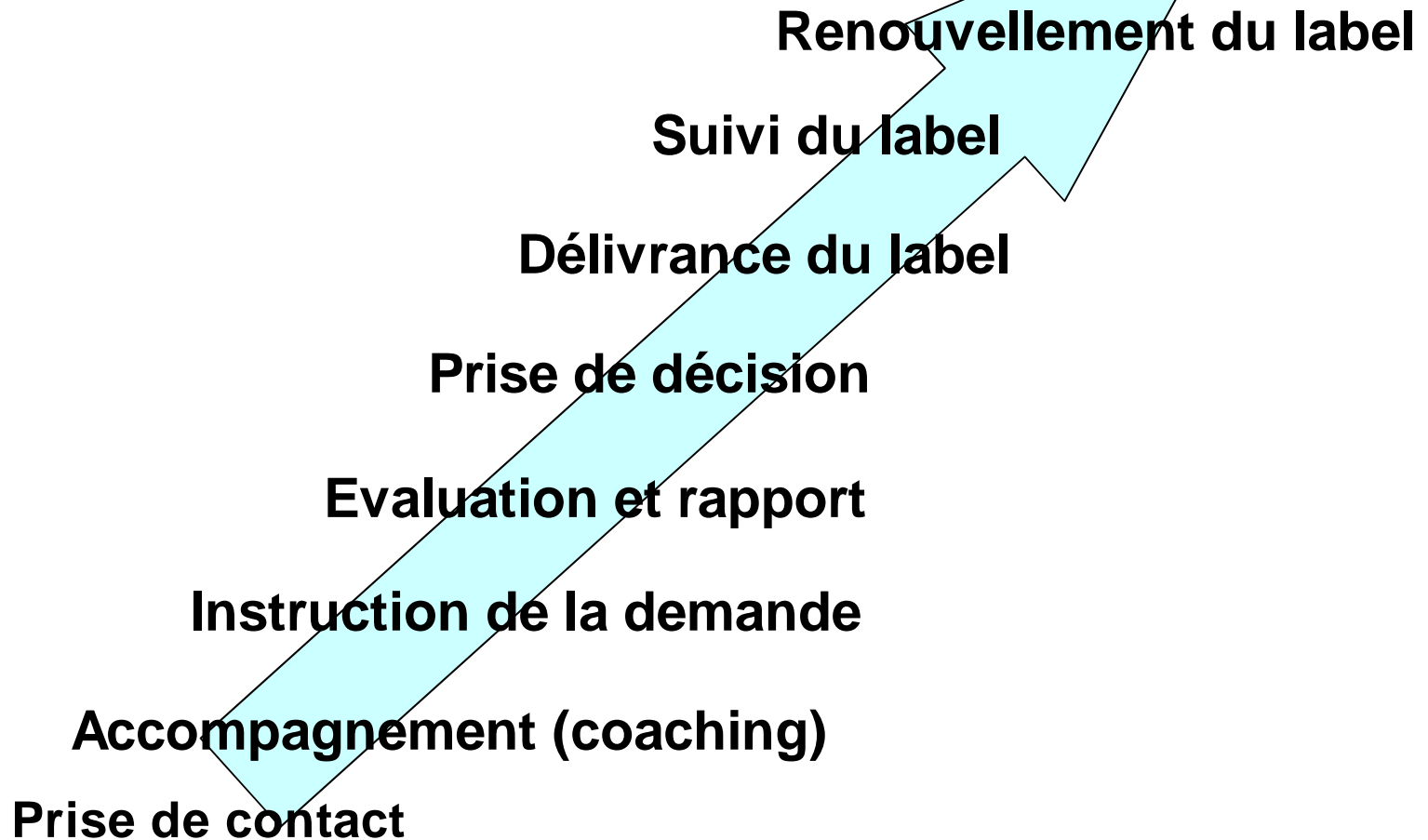
Attribution de l'Attestation

⇒ ~~est prête~~  
3 ans ?

Maintien de la Labellisation

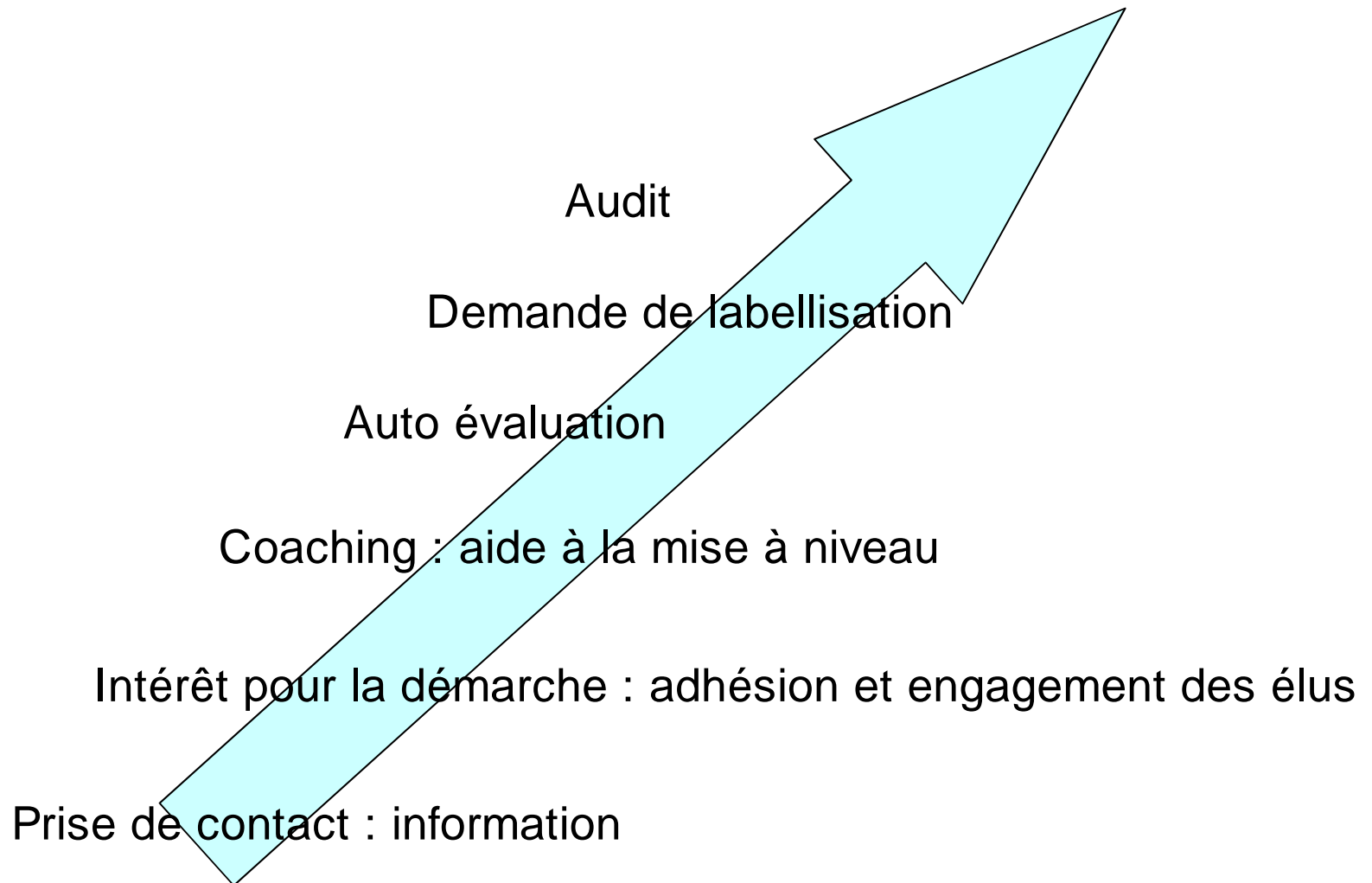
⇒ 18 mois ?

# LES ETAPES DU LABEL



**Le cahier des charges et les points de contrôle sont définis**

# Pôle technique européen



# PROCESSUS DE MISE A NIVEAU DES COLLECTIVITES

**Objectif : accompagner la démarche des  
collectivités vers la labellisation**

**Est-il envisager de créer une structure européenne ?**

**OUI**

↳ « QUALICITIES/AVEC » :

Pôle technique européen ?

↳ délégation à un autre organisme?

# PROCESSUS DE MISE A NIVEAU DES COLLECTIVITES

Les missions de cette structure seront :

↳ **la formation** des collectivités candidates

↳ **l'échange d'expériences** et base de données de Bonnes Pratiques

↳ **la mise en place d'un pool d'évaluateurs** issus des collectivités dans l'optique de réaliser des évaluations croisées (coaching mutuel)

↳ ...

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

**L'évaluation et la pérennité du label :**

**Une approche personnalisée  
à définir et à formaliser  
ensemble**



**Différentes options s'offrent au réseau**

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

**Les grands principes à définir :**

**Rôle et responsabilités** des différents  
acteurs de la gestion du label

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

- Y aura t-il une **entité de pilotage politique** et de gestion technique du label et quelles seront ses **responsabilités** ?
- **Qui gèrera les différentes phases de mise en œuvre et de suivi de la labellisation ?**

↳ **une entité du réseau « AVEC » ?**

↳ **délégation de tout ou partie à un autre organisme ?**

➔ **Plusieurs scénarii s'offrent à nous, les décisions aboutiront à la création d'un schéma unique**

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## La demande de labellisation :

- **A qui doit s'adresser la collectivité pour obtenir une offre d'évaluation** (sur la base des éléments définis : durée des évaluations, périodicités, tarification,...) ?

- ↳ une entité du réseau « AVEC » Pôle technique européen
- ↳ délégation de tout ou partie à un autre organisme ?

- **Qui instruit le dossier de la collectivité ?**

- ↳ Pôle technique européen
- ↳ délégation de tout ou partie à un autre organisme ?

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## La demande de labellisation :

- **Quels seront les pré-requis pour une demande de labellisation** (documents à fournir par la collectivité) ?
  - ↳ l'engagement des élus ?
  - ↳ le résultat de l'auto-évaluation ?
  - ↳ les références des documents mis en œuvre ?
  - ↳ Des documents de présentation de la collectivité (plaquettes,...) ?
  - ↳ ...

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## L'évaluation :

- **Quel type d'évaluation faut-il envisager ?**
  - ↳ Documentaire ?
  - ↳ sur site ?
  - ↳ documentaire et sur site
  - ↳ Programmé
  - ↳ inopiné ?
- **Quelle approche faut-il adopter (selon le contexte local) ?**
  - ↳ monosite (collectivité)
  - ↳ multisite (territoire) Selon quelles modalités ?

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## L'évaluation :

- **Quelle sera la durée de l'évaluation ? Nombre de jours ?**

Elle devra être **ajustée** au référentiel et à d'autres critères à valider :

↳ nombre d'habitants ?

↳ superficie du périmètre ?

↳ Nombre de critères

... ?

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## L'évaluation dans le temps par un auditeur externe:

- **Quelle sera la durée de validité du label ?**

- ↪ 1 an ?

- ↪ 3 ans ?

- ↪ 4 ans ?

- ↪ 5 ans ?

- **Quel sera le rythme de suivi pour le maintien du label ?**

- ↪ 12 mois ?

- ↪ 18 mois ?

- ↪ 24 mois ?

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## L'évaluation dans le temps :

- **Quel sera le type d'évaluation pour les suivis ?**
  - ↳ Documentaire ?
  - ↳ sur site ?
  - ↳ documentaire et sur site ?
  - ↳ Programmé ?
  - ↳ inopiné ?
- Quelles seront les **modalités d'évaluation complémentaire** en cas de non respect du référentiel ?
  - ↳ vérification documentaire ?
  - ↳ évaluation complémentaire ?
  - ↳ suivi anticipé ?

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## Une évaluation à forte valeur ajoutée :

- Qui gèrera la relation avec les évaluateurs externes ?

- ↳ une entité du réseau « AVEC » ?

- ↳ délégation de tout ou partie à un autre organisme ?

- Quel sera le profil des évaluateurs externes ?

Ils doivent :

- ↳ être **sélectionnés** en fonction de leur connaissance du métier de l'évaluation,

- ↳ Connaître le secteur d'activité,

- ↳ **maîtriser une langue étrangère** (à définir)

- ↳ ...

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## Une évaluation à forte valeur ajoutée :

- Qui assurera la formation des évaluateurs externe?
  - ↳ une entité du réseau « AVEC » ?
  - ↳ délégation de tout ou partie à un autre organisme?
- ➔ Les évaluateurs doivent être **sensibilisés** aux spécificités du référentiel **et l'audit ciblé** sur le respect des critères (points de contrôle externe)
- Que devra remettre l'évaluateur à l'issue de l'évaluation ?
  - ↳ Un rapport de synthèse
  - ↳ Un rapport avec un avis sur la labellisation
  - ↳ ...

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## Un label délivré en toute indépendance :

- **Qui analysera le rapport d'évaluation** pour avis :
  - ↳ experts externes ?
  - et / ou
  - ↳ experts Qualicities ?
  - ↳ (comité scientifique AVEC)
- **Quelle entité prendra la décision officielle de délivrance de l'attestation ?**
  - ↳ comité du label ?
  - ↳ délégation à un autre organisme ?
  - ↳ Bureau AVEC

## Crédibilité du label

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## Un label délivré en toute indépendance :

- **Quelles seront les modalités de décisions** suite à l'évaluation ?
  - ↳ obtention du label ?
  - ↳ évaluation complémentaire ?
  - ↳ ...
- **Quelles seront les conditions de **suspension du label** ?**
  - ↳ motifs (sur demande de la collectivité, autres) ?
  - ↳ durée ?
  - ↳ ...

## Crédibilité du label

# DEFINITION DES MODALITES DE DELIVRANCE DU LABEL QUALICITIES

## La communication sur le label :

Y aura-t-il une gestion et une animation par le **Pôle technique européen**: «QUALICITIES/AVEC» ?

- Quels seront les documents supports de la **labellisation** (attestations, plaquettes,...)? : outils de communication
- Qui traitera les remarques et les réclamations liées à la labellisation ? **Pôle technique européen**
- ...

# EN CONCLUSION

## La pérennité du projet est liée à la cohérence des différentes composantes du marketing, notamment :

- ↪ La qualité du référentiel (valeur ajoutée)
- ↪ L'efficacité des modalités de contrôle (souplesse)
- ↪ La facilité d'accès et la fluidité du processus d'inscription pour les demandeurs, l'accès aux documents,...
- ↪ L'efficacité du pilotage et de la gestion du dispositif
- ↪ La compétence et la qualification des évaluateurs
- ↪ Le coût d'accès à la reconnaissance selon le label
- ↪ L'impact du plan de communication du label