



# MANDELIEU-LA NAPOULE

## LA QUALITE AU QUOTIDIEN



*Construire l'avenir ensemble  
Mandelieu-La Napoule*



# Qu'est-ce que la démarche Qualité ?

Améliorer la qualité du service rendu et favoriser l'émergence d'engagements de services. Voilà les enjeux de la démarche Qualité.

Un maire doit savoir satisfaire les attentes croissantes de ses administrés, premiers utilisateurs des services municipaux. Comprendre et exposer son point de vue, être renseigné vite et aimablement, être secouru dans les cas extrêmes, autrement dit participer à la vie de la cité, telles sont quelques-unes des attentes du citoyen.

La démarche qualité prend en compte les exigences légitimes des citoyens et la nécessité de modernisation du service public.

De cette démarche est née le **référentiel Qualiville** pour les services Accueil, Etat Civil, Petite Enfance, Urbanisme, Vie. Aujourd'hui, le Maire de Mandelieu-La Napoule a décidé d'étendre le périmètre de certification à l'ensemble des services municipaux.

# Mandelieu-La Napoule, un engagement depuis 2006

Une douzaine de collectivités sont certifiées Qualiville en France.

Dans les Alpes Maritimes, Mandelieu-La Napoule a reçu, en avril 2007, la certification AFAQ service Confiance pour le respect du référentiel Qualiville.

La démarche Qualiville repose, dans une première phase, sur l'amélioration du fonctionnement des services d'accueil, d'Etat Civil. Elle a aussi pour mission de prendre en compte les attentes des usagers dans les annexes mairie de Capitou et de La Napoule.

La ville de Mandelieu-La Napoule dispose désormais de cette certification pour une durée de trois ans renouvelables.

Un audit externe sera réalisé tous les ans par l'AFAQ AFNOR pour mesurer l'amélioration et l'extension de la qualité vers d'autres services.





# Les obligations de

- Création d'un service Qualité, véritable chef de projet de cette démarche professionnelle.
- Formation du personnel d'accueil.
- Adaptation des horaires aux attentes des administrés.
- Accessibilité et confidentialité respectée dans tous les lieux d'accueil.
- Une aide personnalisée pour l'utilisation de formulaires.

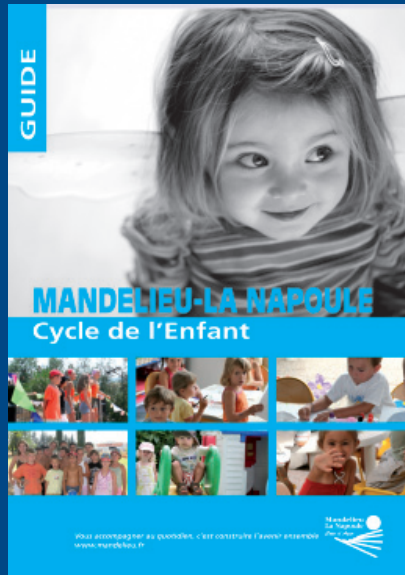
# la Charte Qualiville

- Une information fiable, des notices explicatives des démarches administratives.
- Respect des délais pour la délivrance des actes administratifs (5 jours maxi).
- Respect des délais de réponse pour toute suggestion/réclamation (15 jours maxi).
- Réponse à tout appel téléphonique avant la 4<sup>ème</sup> sonnerie.

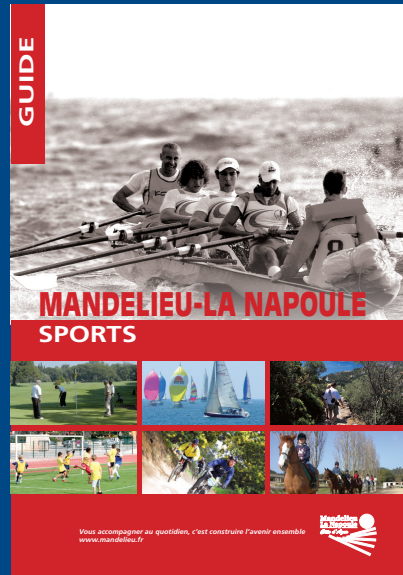
La Ville de Mandelieu-La Napoule a décidé d'engager une démarche citoyenne de qualité en prenant en compte, sur le terrain, les demandes des administrés.



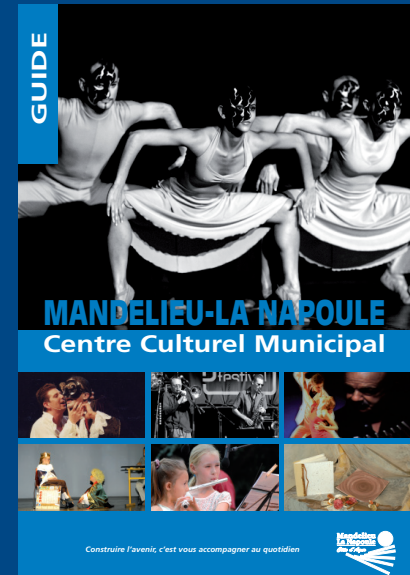
# Des guides pour valoriser la qualité des services



Cycle de l'Enfant



Sports



Centre Culturel Municipal

A venir : actualisation des guides CCAS, environnement, reboisement, emploi et économie, sécurité et prévention, urbanisme.

L'année 2006 a été pour la commune de Mandelieu-La Napoule l'occasion de définir ses objectifs en matière de qualité vis-à-vis des usagers.

En décidant d'intégrer la démarche Qualiville, la commune a mis en place différents outils de management pour piloter ce projet.

Ce programme a suscité la participation et l'engagement de nombreux agents qui font valoir leur travail quotidien au service de la population.

La réalisation de guides d'informations pratiques finalise cette démarche. Vous pouvez retrouver tous ces guides sur le site internet [www.mandelieu.fr](http://www.mandelieu.fr) ou à l'accueil de la Mairie principale et des mairies annexes.

# L'extension de la démarche Qualité

La démarche qualité doit s'inscrire dans tous les services



## CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)

Norme NF Services à la Personne - Maintien à domicile

Au regard des données démographiques, il apparaît que le nombre de séniors va augmenter pour atteindre 40% de la population à l'horizon 2030.

Pour répondre à cette nouvelle donne, il nous est apparu comme incontournable de concourir et d'obtenir le label de la norme AFNOR X.50.056 « **services aux personnes** » notamment à travers **les services à domicile**.

Mandelieu-La Napoule s'était fixé un délai de trois ans pour atteindre les objectifs de la norme. Nous sommes en 2007 et nous avons mis en place les procédures en vue d'obtenir cette norme. Ainsi, la prise en charge à domicile est contrôlée régulièrement et au minimum une fois par an par une visite sous l'autorité d'un agent qui s'assure du service rendu. Les bénéficiaires sont également interrogés sur la satisfaction qu'ils trouvent dans ce service.

Dans les prochaines années, le CCAS regroupera tous les services au maintien à domicile (infirmiers, aides soignants, auxiliaires de vie, etc.) en un seul lieu géographique. Simplifier les démarches d'une part et assurer la cohérence des interventions d'autre part, telle sera la finalité du regroupement des services, à l'horizon 2008.



## CYCLE DE L'ENFANT

### Un accueil non-stop

Pour répondre aux premiers engagements de la charte Qualiville, le Cycle de l'Enfant ouvre depuis septembre son accueil de 8h30 à 17h00 non-stop.

Cette démarche s'inscrit à l'identique de l'ouverture des accueils mairie et Etat Civil. Des procédures internes, relatives aux inscriptions des enfants, seront mises en place. Un travail de 12 mois devrait permettre d'obtenir le label Qualiville pour le Cycle de l'Enfant.



## TOURISME

### Plan Qualité Tourisme : un investissement pour l'avenir

L'Office de Tourisme et d'Animation (OTA) est le premier lieu d'accueil de notre ville. Lauréat de la campagne « Bonjour » en 2001, l'OTA de Mandelieu-La Napoule a tout naturellement souscrit aux engagements du Plan «Qualité Tourisme», courant 2006. L'OTA s'engage à respecter

les 164 engagements de la marque « France » (sur la compétence du personnel, les informations fournies, le confort des lieux...).

L'obtention de ce label est une marque de confiance. Elle permettra d'améliorer la lisibilité de l'offre touristique de qualité et constituera une garantie supplémentaire pour les usagers.

# L'extension de la démarche Qualité

## URBANISME

### HQE (Haute Qualité Environnementale)

L'objectif de cette norme est de créer ou réhabiliter des bâtiments dans une logique environnementale : respect du paysage, bonne intégration des services urbains, assainissement et écoulement des eaux pluviales, collecte sélective des déchets, réseaux de chaleur, desserte en transports collectifs, réduction des consommations de ressources naturelles (matériaux, énergie, eau) et des rejets (gaz à effet de serre notamment).



## Le Palais des Congrès Europa Un modèle d'exigence environnementale

L'extension-rénovation du Palais des Congrès Europa s'inscrit totalement dans cette démarche Qualité orchestrée par notre ville. L'ensemble du projet intègre donc une logique de développement durable.

Il s'agit de sensibiliser les entreprises qui vont réaliser des travaux à une démarche « chantier vert » afin de limiter les perturbations vis à vis du voisinage. Les entreprises qui réalisent des travaux seront également invitées à réduire les pollutions avant et pendant l'occupation des locaux. Elles devront limiter les charges de chauffage, climatisation et d'électricité afin de produire de l'énergie renouvelable grâce à la mise en œuvre d'une toiture photovoltaïque de 500 m<sup>2</sup> (panneaux solaires).



## Espace Michel Rodolfo

### Le sport s'engage pour l'environnement

Le futur bâtiment jouxtant le gymnase Costerousse intégrera la création de vestiaires, d'un club house, d'une salle de réunion et de bureaux administratifs. Chaque phase de travaux illustre la volonté de préserver l'environnement par des choix stratégiques.

Les matériaux utilisés proviendront de la plaine de la Siagne afin de limiter les transports pour un plus grand respect de l'environnement.

Des capteurs solaires seront utilisés pour le chauffage et le stockage de l'eau.



## ENVIRONNEMENT

### Agenda 21 : un programme d'actions pour le XXI<sup>e</sup> siècle

L'Agenda 21 est un programme d'actions pour le XXI<sup>e</sup> siècle orienté vers le développement durable. Il a été adopté par les pays signataires de la Déclaration de Rio de Janeiro en juin 1992. En adoptant la stratégie de développement durable, Mandelieu-La Napoule a décidé de favoriser la

mise en oeuvre d'un Agenda 21.

Un Comité de Développement Durable va donc être mis en place, où se retrouveront représentants des associations, des entreprises, des habitants, des acteurs socio-économiques et toute personne impliquée.

Un bureau d'études spécialisé sera choisi afin d'accompagner la commune dans cette démarche.

Conformément aux engagements écologiques pris par M. Henri Leroy,  
Maire de Mandelieu-La Napoule,  
et qui s'inscrivent dans la démarche « Agenda 21 »,  
toutes les publications municipales  
seront progressivement imprimées sur papier recyclé.

Le papier utilisé, V-Green Silk, est 100 % recyclé,  
c'est-à-dire qu'il est récupéré à l'issue de son cycle de vie  
et la pâte initiale est régénérée. Il est également désencré,  
ce qui signifie que du savon est incorporé pour séparer la fibre de l'encre.

