

# LE LABEL MARIANNE ET LA CERTIFICATION ISO 9001 POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES DU CCAS: UN GAGE DE QUALITÉ

## OBJECTIFS

Améliorer l'accueil des publics et la satisfaction des usagers. Renforcer le professionnalisme du personnel. Mettre en place des outils pertinents pour mieux répondre aux besoins des habitants. Bénéficier d'une reconnaissance pour la qualité du travail réalisé par l'ensemble des services du CCAS.

## PRATIQUE

Conduire le changement en mettant en place la planification des activités et un management transversal, un tableau de bord de suivi des activités. Maîtriser l'avancement des plans d'actions, suivre les compétences et réaliser des audits internes afin d'améliorer le fonctionnement du système. Une fois la certification obtenue, réaliser un suivi permettant de garantir l'amélioration du système et de pérenniser la démarche.



## LE LABEL MARIANNE

En 2011, les administrateurs du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Romans-sur-Isère ont fait part de leur souhait de candidater afin de recevoir le label Marianne. **L'idée était alors de valoriser le travail déjà réalisé mais également de bénéficier d'outils supplémentaires visant à améliorer encore et toujours les services rendus à la population. Ce souhait se trouve être en parfaite cohérence avec l'objectif de modernisation des services publics exprimé par l'État.**

Afin de recevoir ce label, le CCAS a dû « prouver » en quoi l'accueil du public était déjà une priorité. Par exemple, lors d'un appel au CCAS, chacun des agents se présente. Il peut s'agir d'une banalité mais il s'agit en réalité d'un point important permettant à l'utilisateur de se situer et de comprendre qui est son interlocuteur.

Dans cette démarche de labellisation, le CCAS a été accompagné par le cabinet System G06, cabinet qui réalise toujours les audits internes jusqu'à présent.

**En 2012, le CCAS de Romans-sur-Isère a donc reçu le label Marianne.** Depuis, l'organisme se soumet à un audit d'AFNOR, organisme de certification, tous les 18 mois afin de montrer sa persévérance et son engagement permanent dans cette démarche qualité. Tous les trois ans, la certification est renouvelée.

## LA CERTIFICATION ISO 9001

Fort de cette première reconnaissance, le CCAS de Romans-sur-Isère a fait le choix de s'engager encore plus en ce sens en préparant la certification ISO 9001. **Celle-ci a été obtenue en 2014. Elle se trouve être très complémentaire du label Marianne puisqu'elle s'attache plus particulièrement au système de management au sein même du CCAS.**

Si le label Marianne consiste plutôt en une évaluation par rapport à un cahier des charges précis avec des moyens spécifiés, la certification ISO 9001 est complémentaire puisqu'elle exige l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement du système de management de la qualité avec la prise en compte des résultats obtenus au regard des objectifs de l'organisme au moyen des indicateurs mis en place.

**La certification ISO 9001 est un outil d'amélioration du fonctionnement, de traçabilité et de modélisation dans le but de satisfaire aux exigences des clients et de la réglementation.** Par exemple, si le CCAS fait une demande de mise en accessibilité de son entrée, plusieurs étapes vont être parcourues : la demande est faite auprès du service concerné ; une date limite est donnée afin que les travaux soient réalisés ; si cette date est dépassée, comment est-ce que le service concerné est interpellé ? ; Comment ce

retard est-il expliqué ? Etc.

Au départ, l'engagement dans cette démarche qualité demande du temps puisqu'il est nécessaire de tout remettre à plat la manière de travailler et d'impulser une conduite de changement pour une meilleure efficacité organisationnelle. Mais, par la suite, il s'agit d'un réel soutien et d'un confort pour les salariés eux-mêmes.

## DES CONSÉQUENCES POSITIVES

La mise en place de ces deux démarches qualité a eu des effets très positifs au sein du CCAS. En effet, l'objectif prioritaire qu'est la satisfaction des usagers et la pertinence des réponses qui leur sont apportées a été atteint, même s'il s'agit avant tout d'une démarche et qu'une amélioration continue doit être poursuivie. De plus, les salariés eux-mêmes bénéficient d'outils formels leur permettant de travailler dans de meilleures conditions. A ce propos, tout le personnel du CCAS est tenu informé de ces deux certifications mais également des enjeux et conséquences de celles-ci. Ces deux reconnaissances sont également un atout concret dans diverses situations. Dans le cas de demandes de subvention par exemple, c'est un point fort qui peut faire la différence.

Aujourd'hui, le CCAS s'est bien approprié ces deux démarches et se sent à l'aise, tant est si bien qu'elle les met à profit avec ses partenaires. En effet, l'entreprise de télé-alarmes, de l'entretien des locaux et même le service informatique de la mairie de Romans sont informés qu'ils sont eux-mêmes « évalués » par le CCAS. Régulièrement, ils reçoivent des retours de sa part et sont avertis rapidement en cas de « non-conformité ».



### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Romans-sur-Isère, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
rfvada@gmail.com