

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT EN VUE DE
L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION QUALIVILLES**

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT EN VUE DE L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION QUALIVILLES
	Type de contrat	Marché public
	Tranches optionnelles	Avec tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Sans
	Durée / Délai	Défini par tranche
	Reconduction	
	Prix	Prix forfaitaires et prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Sans

La ville de Cavalaire souhaite s'engager dans une démarche de certification qualité de services aux usagers.

La certification vise les modules suivants, selon le référentiel REF111 « Qualivilles » de l'AFNOR :

- Module 1 : accueil, information, orientation réponse
- Module 2 : dispositions d'organisation
- Module 3 : modalité de suivi et de pilotage des engagements
- Module 8 : intervention et services techniques

Pour mener à bien ce projet, la ville envisage un accompagnement visant à mettre en place les outils et méthodes nécessaires à la conduite du changement.

Contexte

Cavalaire-sur-Mer est une station balnéaire de la côte varoise, dans le secteur du Golfe de Saint-Tropez. La commune de 8130 habitants, classée station de tourisme par décret du 22 mars 2013, est surclassée 40 000 à 80 000 habitants.

Certifiée « Qualiville » de 2014 à 2017, la ville souhaite reconduire une démarche de certification afin d'offrir aux usagers une qualité de services, d'améliorer leur satisfaction et de valoriser le savoir-faire des agents.

Mission

Dans le cadre de la démarche, la ville est attachée et sera attentive à la collaboration avec les agents et les services concernés qui devront être étroitement associés.

Attendus méthodologiques

La démarche se déroulera en 3 phases.

Phase 1 – Diagnostic

- Organisation d'une réunion du lancement du projet avec le COTECH
- Recueil et analyse des données
- Visite sur sites
- Entretien avec les différents acteurs
- Production d'un livrable présenté lors d'une réunion intermédiaire, énumérant les différentes actions à engager avant lancement de la phase suivante.

Phase 2 – Les préconisations suite au diagnostic à valider par le COPIL

Phase 3 – Selon les préconisations proposées et validées :

L'accompagnement :

Méthodologie détaillée de la mission : modules, phasage, acteurs et interactions

- Collaboration avec les agents, formation,
- Outils, procédures, modes opératoires,
- Profil des intervenants, compétences, références
- Livrables
- Proposition chiffrée détaillée (par modules, nombre de jours, intervenants prévus, etc.)
- Calendrier d'intervention prévisionnel et rétroplanning, en distinguant les phases de travail
- Le(s) délai(s).

La préparation à l'audit de certification Qualivilles auprès de l'Afnor

Tranche optionnelle : la possibilité d'étendre l'accompagnement à d'autres services

L'appréciation du critère méthodologie prendra en compte :

- Le diagnostic
- Les préconisations
- L'accompagnement
 - Le schéma d'intervention (en présentiel, à distance, etc.),
 - La formation des agents
 - Les supports : création de procédures et d'outils de travail,
 - Livrables : procédures et mode opératoire,
 - Les modalités d'accompagnement,
 - Les modalités de collaboration avec les services de la ville, les interactions suggérées, le pilotage et le suivi des travaux,
 - Les moyens humains dédiés à la mission et les profils des intervenants,
 - Calendrier d'intervention prévisionnel et rétroplanning, en distinguant les phases de travail