

Manuel de démarche qualité - *Promesses tenues*

V1.002-29/11/2021

SOMMAIRE

DÉFINITIONS

ARTICLE 01 : MISSION DE L'INSTITUT DES POLITIQUES LOCALES

ARTICLE 2 : DISPOSITIF PROMESSES TENUES

ARTICLE 3 : PRINCIPE METHODOLOGIQUE

ARTICLE 4 : PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE

ARTICLE 5 / SYSTEME DOCUMENTAIRE

ARTICLE 6 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

ARTICLE 7 - FONCTIONNEMENT DES PROCESSUS

PROCEDURE P-01 COMMUNICATION AVEC LES PP

PROCEDURE P-02 IDENTIFICATION ET EVALUATION DES ENJEUX

PROCEDURE P-03 TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

PROCEDURE PM-01 ADHESION

PROCEDURE PM-02 AUDIT

ANNEXE 1 LISTE DES PP ET CANAUX DE COMMUNICATION

ANNEXE 2 MATRICE SWOT

ANNEXE 3 MATRICE DE MATERIALITE DES ENJEUX

ANNEXE 4 LISTE DES NC ET DES APAC

DÉFINITIONS

- Par « Promesse », on entend une action promise par un Promettant. Elle se caractérise par son titre, son État, son Statut, son ou ses Thèmes, son Promettant, son document justificatif, son lien vers un site internet justificatif, son texte justificatif
- Par « Promettant », on entend un élu à un mandat faisant des Promesses. Il se caractérise par son nom, son représentant (Nom et prénom), la fonction de son représentant (maire, député, président de région ou de département), la photo de son représentant, et par la période du mandat (année début / année fin). Ce sont des villes, des circonscriptions, des régions et des départements.
- Par « Auditeur », on entend les collaborateurs et experts de l'Institut des Politiques Locales auditant les Promesses des Promettants.
- Par État », on entend situation externe de la Promesse : « en attente », « en cours », « abandonnée », « réalisée en partie », « mise en œuvre », « additionnelles », par défaut une promesse est en état « non auditée ».
- Par « Statut », on entend situation interne de la Promesse : « en cours d'analyse par l'IPL », « refusée par l'IPL », affichée ».
- Par « Thème » », on entend domaine concerné par une Promesse. Une Promesse compte au maximum 3 Thèmes parmi : urbanisme & grands projets, logement, politique de la ville, sécurité, culture, sport & loisirs, vie associative, éducation, petite enfance, famille, senior, santé & social, handicap, développement économique, commerces, emploi, propreté, développement durable, finances, espaces publics, mobilité, participation citoyenne
- Par « Action corrective », on entend une action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter sa réapparition.
- Par « Action préventive », on entend une action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle.

ARTICLE 1 : MISSION DE L'INSTITUT DES POLITIQUES LOCALES

L'Institut des Politiques Locales vise à promouvoir les actions des collectivités locales au bénéfice des territoires et leurs habitants. Par la publication d'analyse, l'organisation d'événements, et le dispositif PROMESSES TENUES, l'Institut des Politiques Locales agit afin de partager au plus grand nombre les actions menées par les collectivités locales dans l'intérêt commun.

L'Institut des Politiques Locales a décidé de s'inscrire dans une recherche de performance globale en mettant en place un système d'amélioration continue du dispositif PROMESSES TENUES. Dans ce cadre, il a rédigé le présent manuel de Démarche Qualité (ci-après « DQ »).

ARTICLE 2 : DISPOSITIF PROMESSES TENUES

L'Institut des Politiques Locales a développé le dispositif Promesses tenues, son outil de suivis vérifiés de la mise en œuvre des promesses électorales.

Afin d'aider les élus à communiquer sur l'avancement de la mise en œuvre de leur programme de mandat, l'Institut des Politiques Locales met à leur disposition un dispositif complet comprenant notamment :

- Une Plateforme numérique du suivi des engagements
- Une cellule de vérification et de certification par un tiers non engagé
- Un module de communication à intégrer sur le site internet de la collectivité

La Plateforme doit permettre aux promettants de transmettre leurs données à l'Institut des Politiques Locales (liste des Promesses, États des Promesses, justificatifs, explications) et d'afficher sur leur site internet l'État audité par l'Institut des Politiques Locales des Promesses.

ARTICLE 3 : PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

La Démarche Qualité couvre les 3 principes comme suit :

- Devoir de vigilance : Encourager les collaborateurs à prendre en compte les principes de démarche qualité et le faire savoir. Prévenir et maîtriser les risques potentiels par des procédures.
- Devoir d'intégrité : Appliquer et communiquer la Démarche Qualité. Développer durablement l'outil PROMESSES TENUES
- Devoir de transparence : Communiquer en interne. Communiquer en externe. Partager l'information pour faire évoluer les pratiques.

ARTICLE 4 : PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

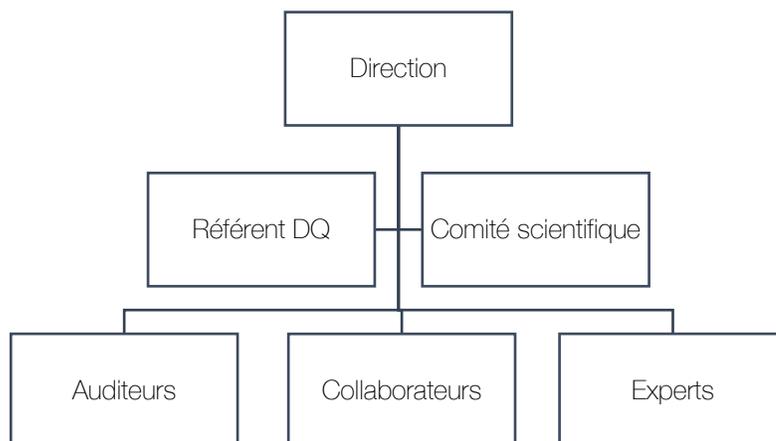
4.1 - Périmètre

La Démarche Qualité s'applique à l'ensemble du dispositif PROMESSES TENUES et à tous les collaborateurs.

4.2 - Gouvernance

La Direction de l'Institut des Politiques Locales porte la responsabilité de la Démarche Qualité. Le Référent DQ anime la Démarche Qualité et assure le retour d'informations vers la direction et le comité scientifique.

Organigramme général avec identification du Référent DQ :



4.3 - Fonctionnement

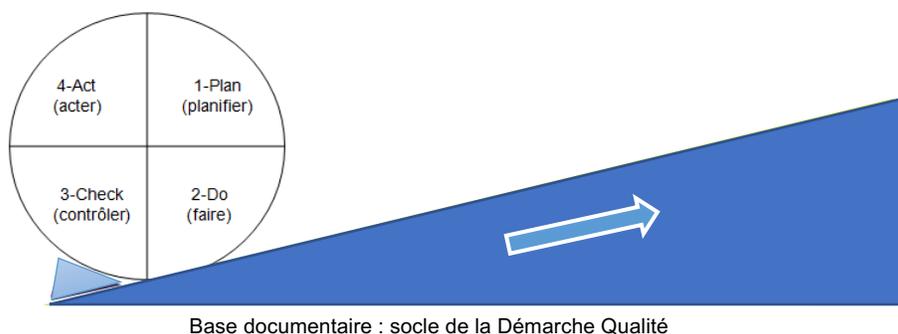
La Démarche Qualité fonctionne au travers de ses processus et de son système documentaire, tous deux décrits dans la suite du manuel de Démarche Qualité.

4.4 Amélioration continue

Une Démarche Qualité est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes. Le schéma ci-dessous permet de dégager les principes essentiels à l'amélioration continue :

- prévoir ce qui doit être fait
- écrire ce que l'on fait
- faire ce qui a été décidé
- vérifier que cela a été fait
- corriger en vue d'améliorer.

Une démarche progressive selon le principe d'amélioration continue (roue de Deming – PDCA)



L'amélioration se fait au travers de l'évaluation des performances de l'organisation. Pour réaliser cette évaluation, des audits internes sont réalisés régulièrement. Ces audits viennent alimenter une revue de direction. Cette revue examine l'état de la DQ, les résultats des audits et assure le principe de l'amélioration continue en :

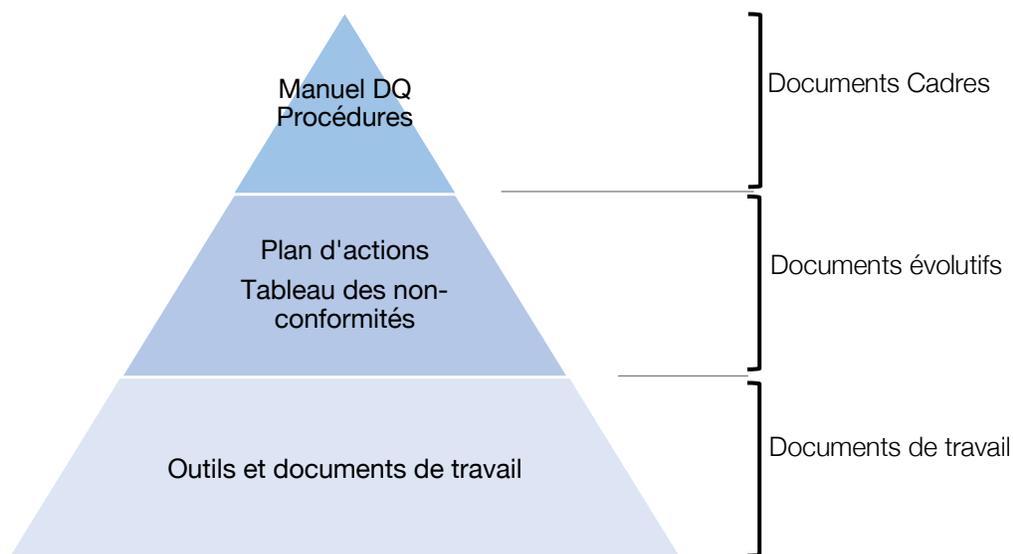
- redéfinissant les enjeux de l'organisation si besoin,
- mettant en place des actions pour progresser,
- définissant leur objectif associé.

ARTICLE 5 / SYSTÈME DOCUMENTAIRE

5.1 - Hiérarchie documentaire

La Démarche Qualité est articulée autour de 3 niveaux de documents :

- Documents cadres et procédures : ce sont les documents qui cadrent la Démarche Qualité. Ils représentent l'engagement de la direction et ne sont modifiés que si nécessaire.
- Documents évolutifs : ce sont les différents tableaux qui permettent de suivre la Démarche Qualité.
- Documents de travail : ce sont les documents propres aux collaborateurs et experts, nécessaires au fonctionnement de l'organisation.



5.2 Maîtrise des modifications

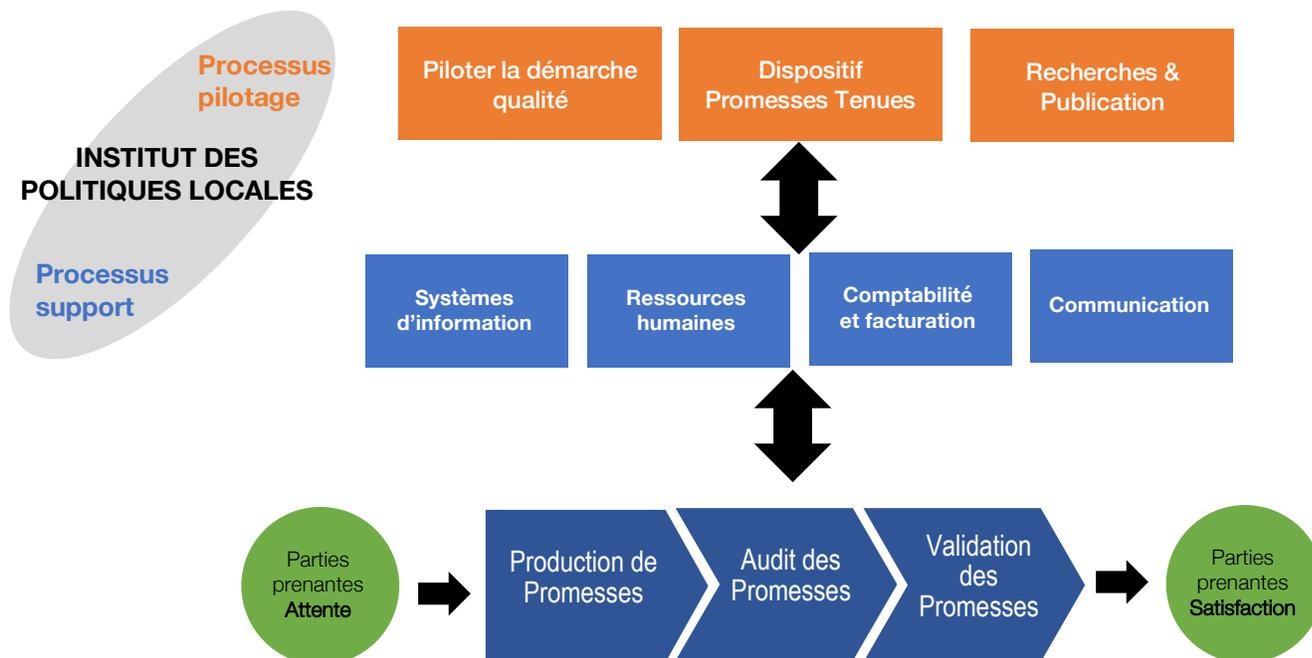
Toute modification des documents cadres et procédures passe par une phase de validation de la direction (VISA). Un suivi des versions est assuré par un tableau en page de garde.

5.3 Archivage

La documentation liée à la DQ est dématérialisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous les collaborateurs du projet sur le serveur cloud.

ARTICLE 6 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

NB : Un processus est une suite continue d'opérations, d'actions constituant la manière de faire, de fabriquer quelque chose. La procédure est une spécification sur la manière d'effectuer une activité ou un processus. Un processus décrit le « quoi » alors que la procédure (flèches noires) décrit le « comment ».



ARTICLE 7 - FONCTIONNEMENT DES PROCESSUS

La lecture de la cartographie des processus permet de dégager trois types de processus qui définissent le fonctionnement du dispositif PROMESSES TENUES.

7.1 - Les processus de pilotage-contrôle

Ce sont les processus qui définissent comment l'organisation mène sa stratégie, communique auprès de ses parties intéressées et pilote la DQ en s'appuyant sur l'amélioration continue. Les processus identifiés comme processus de pilotage-contrôle sont :

- Définir une stratégie, une politique, des enjeux, des objectifs : ce processus a pour objectif d'identifier et d'évaluer les enjeux en lien avec l'organisation, le contexte et les besoins et attentes des parties prenantes et le périmètre de la Démarche Qualité et d'établir la politique associée. Ce processus s'appuie sur la procédure P-02 Identification et évaluation des enjeux.
- Communication avec les parties intéressées : ce processus a pour objectif d'identifier les parties prenantes internes et externes et communiquer avec elles pour entretenir la Démarche Qualité. Ce processus est formalisé dans la procédure P-01 qui décrit l'identification des parties intéressées pour recueillir leurs besoins et attentes et les actions de communication.
- Le processus d'amélioration continue qui est rattaché aux processus de pilotage-contrôle, correspond aux activités qui permettent à la DQ de prendre en compte les actions correctives et les actions d'amélioration. L'aspect relatif à l'amélioration continue est traité par la P-03 Traitement des non-conformités qui couvre l'identification et l'analyse des non-conformités et la mise en place d'actions correctives et d'actions préventives.

7.2 - Les processus métiers

Les processus métier sont en relation avec le Promettant à travers la prise en compte de ses informations pour l'activité d'audit dans le cadre du dispositif Promesses Tenues.

Ils sont au nombre de deux et concernent les activités et fonctionnements suivants :

- Adhésion du Promettant : Ce processus est relatif aux activités de gestion de l'adhésion (enregistrement, suivi, désabonnement) des Promettants. Il s'appuie sur la procédure PM-01.
- Audit des Promesses : Ce processus est relatif à l'audit de l'État des Promesses. La description de ses fonctionnements est faite dans la procédure PM-02.

PROCÉDURE COMMUNICATION AVEC LES PP	Référence : P-01
	Version : 001

OBJECTIF :

Cette procédure définit comment l'Institut des Politiques Locales identifie et communique avec ses parties prenantes (internes / externes) dans le cadre de sa Démarche Qualité.
 Cette procédure fait partie de la Démarche Qualité.

DESTINATAIRE

- Direction
- Référent DQ
- Responsable communication

PILOTE

- Responsable communication

DÉFINITION

- PP: partie prenante, personne ou organisation qui peut avoir une incidence, être affectée ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité. Peut notamment être un Promettant et un citoyen visiteur du site internet de l'Institut des Politiques Locales ou du site internet du Promettant.
- Par « Promettant », on entend un élu à un mandat faisant des Promesses. Il se caractérise par son nom, son représentant (Nom et prénom), la fonction de son représentant (maire, député, président de région ou de département), la photo de son représentant, et par la période du mandat (année début / année fin). Ce sont des villes, des circonscriptions, des régions et des départements.

Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

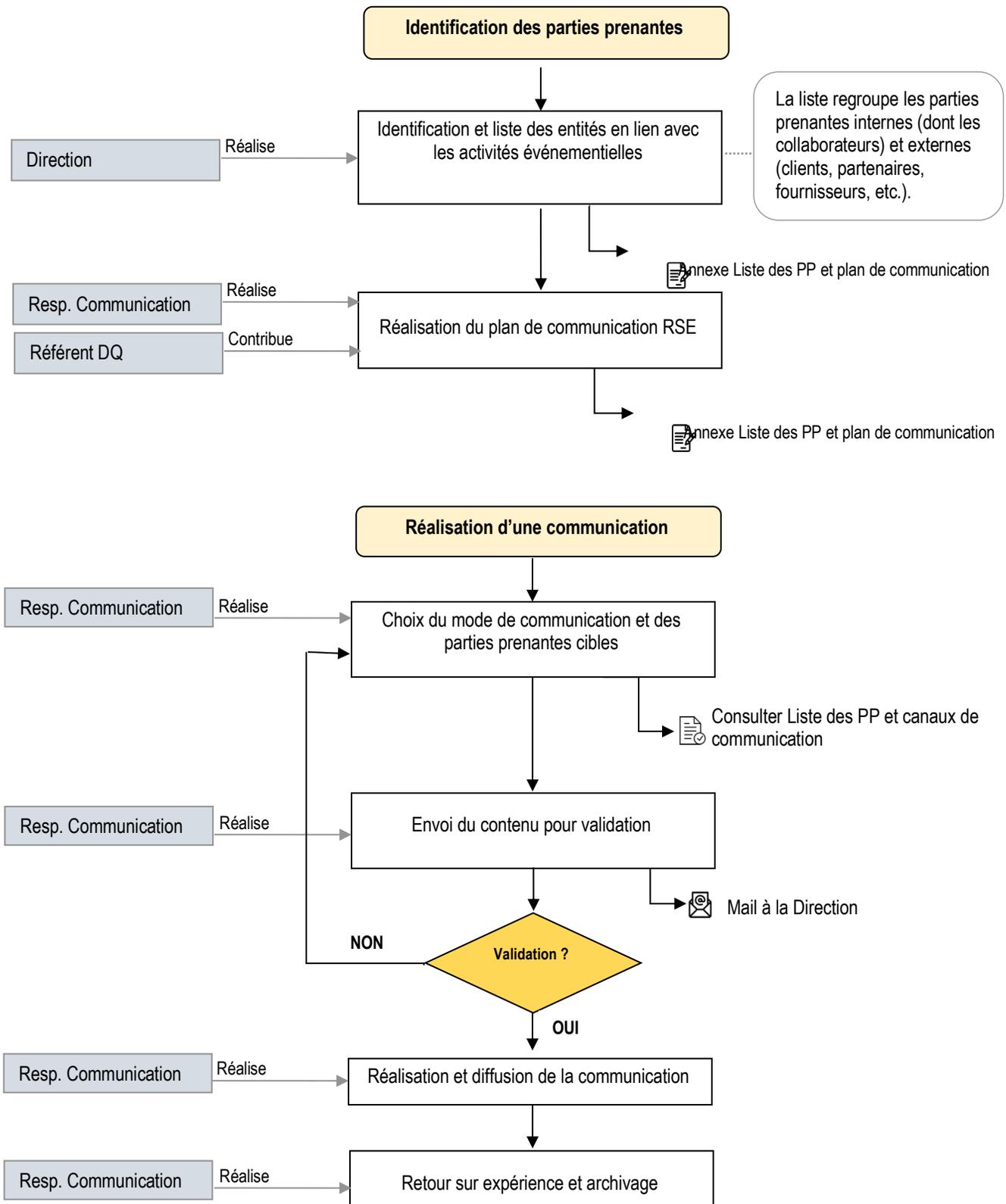
En amont, il est nécessaire d'identifier et de construire la **liste des parties prenantes** :

1. Identifier les entités ayant des liens avec l'activité de l'Institut des Politiques Locales : il s'agit de rechercher et de lister l'ensemble des parties prenantes en lien avec la structure en interne et en externe. Pour chaque catégorie de partie intéressée, un niveau de communication est défini (soutenu, ponctuel, minimal...). Les parties prenantes sont listées dans l'annexe « Liste des PP et canaux de communication ».
2. Définir les canaux de communication : la liste des canaux de communication recense les actions et les moyens associés. Les informations sont dans l'annexe « Liste des PP et canaux de communication ». et sont mises à jour au moins une fois par an. Elle est rédigée par le Responsable Communication.

La communication à destination des clients et des fournisseurs de l'Institut des Politiques Locales est réalisée et gérée par le Responsable Communication. La communication institutionnelle est réalisée et suivie par le Responsable Communication. Les étapes à suivre sont les suivantes :

1. **Préparer la communication** : en sélectionnant les parties prenantes ciblées, en choisissant le mode de communication et en récoltant les données.
2. **Valider la communication** : le contenu de la communication interne est validé par le Responsable Communication et la Direction. Le contenu de la communication externe est validé par le Responsable Communication et la Direction
3. **Réaliser et diffuser la communication**
4. **Réaliser un retour sur expérience** (impact et efficacité de la communication, retour des personnes ciblées, etc.) et archiver le support de communication (support physique ou informatique).

LOGIGRAMME



PROCÉDURE IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DES ENJEUX	Référence : P-02
	Version : 001

OBJECTIF :

Cette procédure définit comment l'Institut des Politiques Locales identifie les enjeux du dispositif PROMESSES TENUES.

Cette procédure fait partie de la Démarche Qualité.

DESTINATAIRE

- Direction
- Référent DQ

PILOTE

- Direction

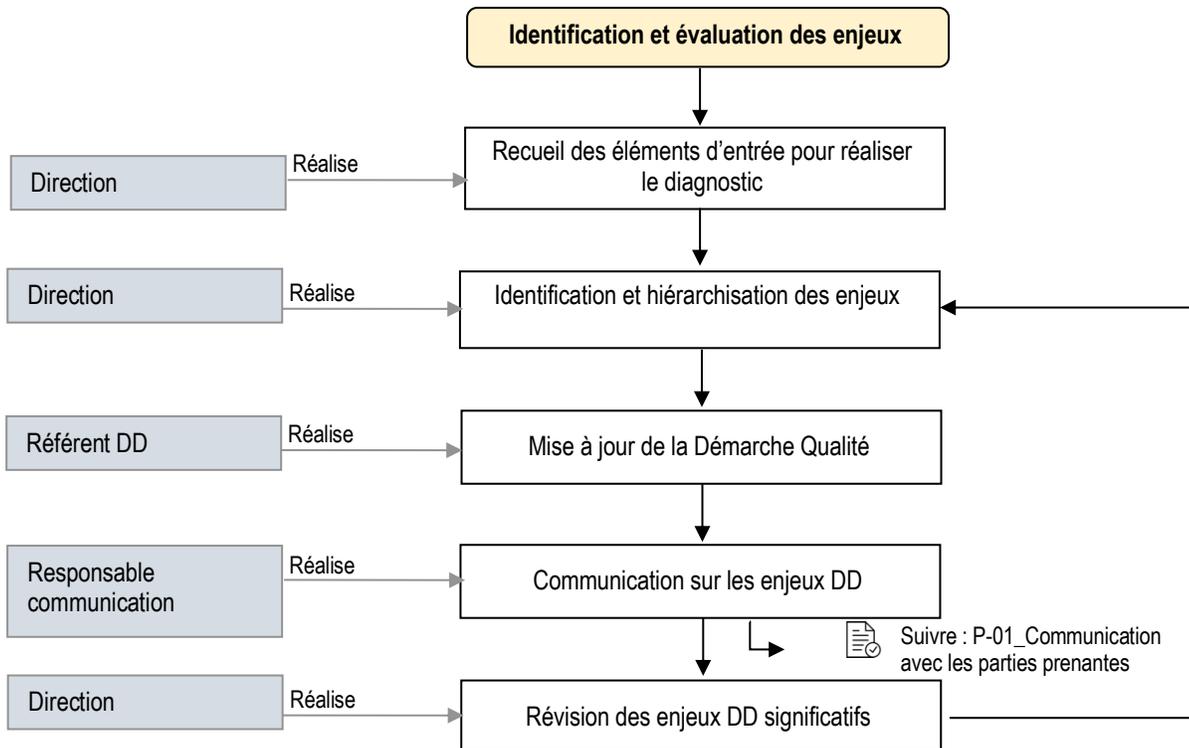
DÉFINITION

- PP: partie prenante, personne ou organisation qui peut avoir une incidence, être affectée ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité. Peut notamment être un Promettant et un citoyen visiteur du site internet de l'Institut des Politiques Locales ou du site internet du Promettant.
- Enjeu : impact de l'activité de l'Institut des Politiques Locales et du dispositif Promesses Tenues sur la démocratie locale. L'Institut des Politiques Locales cherche donc à définir les enjeux associés à ses activités qui vont lui permettre d'augmenter ses impacts positifs et limiter ses impacts négatifs grâce à des actions concrètes.

Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

1. **Réaliser un diagnostic** : le diagnostic consiste à analyser les données internes et externes telles que :
 - Analyse SWOT (Force, Faiblesse, Opportunité, Menace) du dispositif Promesses Tenues par rapport à l'ensemble des grands enjeux de démocratie locale
 - Les tendances de cette problématique et les études associées (sources : sites spécialisés, newsletters et revues du secteur ...)
 - Le recueil des bonnes pratiques de ce type de dispositifs
2. **Identifier et valider les enjeux** : les enjeux sont identifiés à partir des résultats du diagnostic. Les enjeux sont hiérarchisés et cotés grâce à une matrice de matérialité. La direction valide les enjeux significatifs retenus.
3. **Rédiger ou mettre à jour la démarche qualité** : la démarche qualité reprend les enjeux significatifs. Elle est validée par la direction et communiquée aux parties prenantes comme défini dans la procédure P-01.
4. **Réviser les enjeux**: la conservation ou la révision des enjeux est décidée chaque année pendant la revue de direction en fonction d'un changement de contexte et/ou des éventuels entretiens menés avec les parties prenantes. En cas de modification des enjeux, on reprend la procédure à partir de l'étape « Identification et hiérarchisation des enjeux».



PROCÉDURE TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS	Référence : P-03
	Version : 001

OBJECTIF :

Cette procédure a pour objet de définir le périmètre de responsabilité et le processus de traitement d'une non-conformité relevée avec la Démarche Qualité de l'Institut des Politiques Locales. Elle définit la méthode pour prendre des mesures correctives (pour corriger la non-conformité) et définir des actions préventives (pour éviter que la non-conformité ne se produise à nouveau). Cette procédure porte sur les non-conformités liées à l'audit des Promesses proposées par les Promettants.

Les fournisseurs, prestataires, clients peuvent être sollicités à différents niveaux dans le cadre de la présente procédure : analyse de cause, mise en place d'actions correctives ou préventives, par exemple. Cette procédure fait partie de la Démarche Qualité.

DESTINATAIRE

- Direction
- Responsable adhésion
- Responsable audit
- Référent DQ

PILOTE

- Responsable audit

DEFINITION

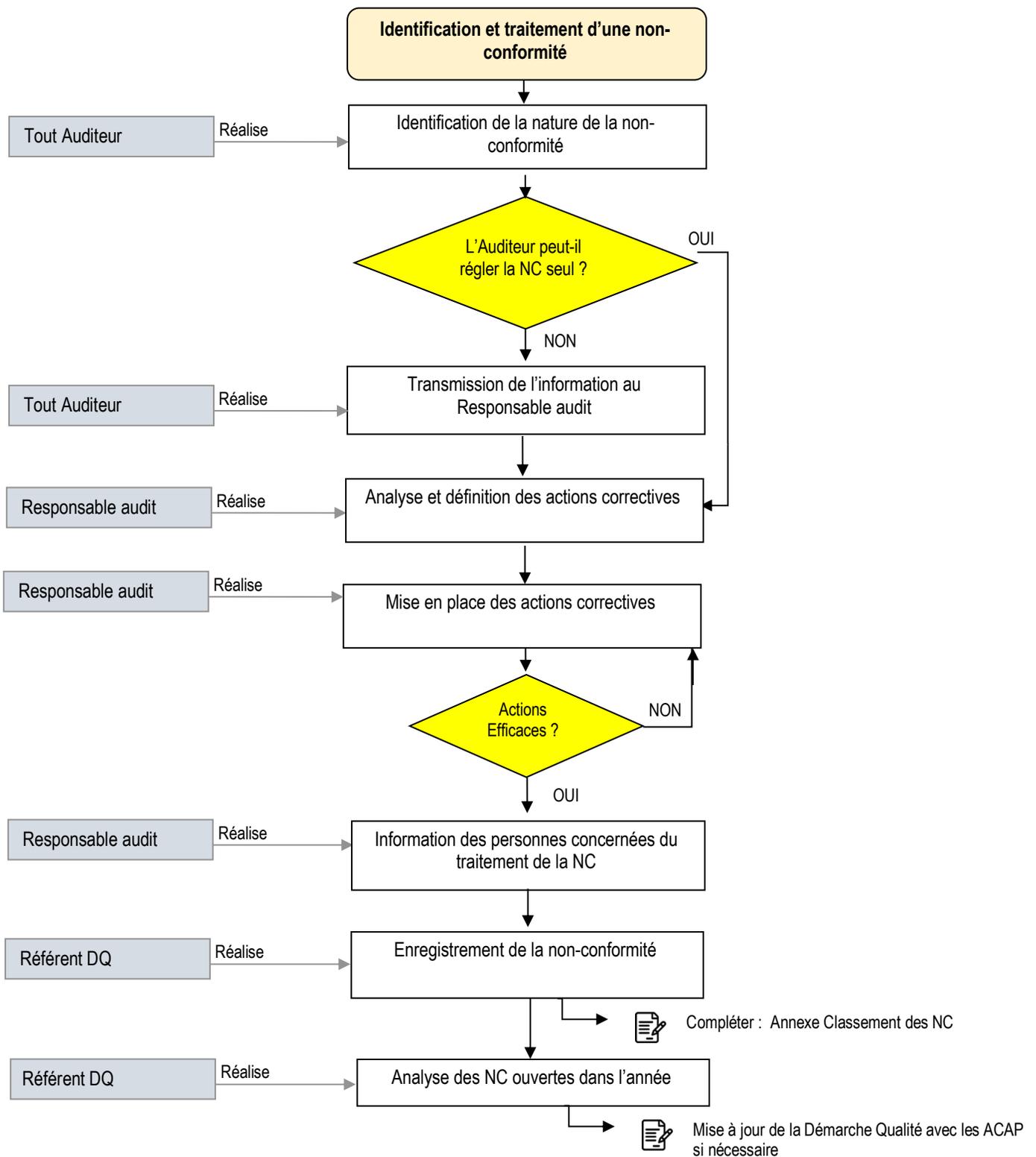
- Promesse : action promise par un Promettant. Elle se caractérise par son titre, son État, son Statut, son ou ses Thèmes, son Promettant, son document justificatif, son lien vers un site internet justificatif, son texte justificatif
- Promettant : un élu à un mandat faisant des Promesses. Il se caractérise par son nom, son représentant (Nom et prénom), la fonction de son représentant (maire, député, président de région ou de département), la photo de son représentant, et par la période du mandat (année début / année fin). Ce sont des villes, des circonscriptions, des régions et des départements.
- Auditeur : les collaborateurs et experts de l'Institut des Politiques Locales auditant les Promesses des Promettants.
- Action corrective : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter sa réapparition.
- Action préventive : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle.
- Non-conformité (NC) : non-satisfaction d'un engagement exprimé ou attendu.

Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

1. **Constat d'une non-conformité** : lorsqu'un Auditeur constate une non-conformité, celui-ci identifie la nature et la cause de cette non-conformité. Il collecte l'ensemble des informations liées à la non-conformité.
2. **Résoudre la non-conformité** : si l'Auditeur peut résoudre la non-conformité par lui-même, il définit et met en place les actions correctives nécessaires. Sinon il informe le responsable d'audit pour déterminer les actions correctives
3. **Vérifier l'efficacité des actions mises en place** : l'Auditeur et/ou l'encadrement vérifient l'efficacité des actions mises en place. Si les actions n'ont pas permis de résoudre la non-conformité, de nouvelles actions sont menées.
4. **Suivre et clore la non-conformité** : l'Auditeur et/ou l'encadrement informent les personnes concernées de la clôture de la non-conformité. La non-conformité et les actions correctives menées sont enregistrées dans l'Annexe « Classement des NC, ACAP ».
5. **Analyse des non-conformités** : dans un objectif d'amélioration continue, le référent DQ fait le bilan des non-conformités ouvertes dans l'année lors de la revue de direction.

LOGIGRAMME



PROCÉDURE ADHÉSION	Référence : PM-01
	Version : 002

OBJECTIF :

Cette procédure définit comment l'Institut des Politiques Locales gère l'adhésion des Promettants au dispositif PROMESSES TENUES.

Cette procédure fait partie de la Démarche Qualité.

DESTINATAIRE

- Direction
- Responsable adhésion
- IT
- Comptable

PILOTE

- Responsable adhésion

DEFINITION

- Par « Promesse », on entend une action promise par un Promettant. Elle se caractérise par son titre, son État, son Statut, son ou ses Thèmes, son Promettant, son document justificatif, son lien vers un site internet justificatif, son texte justificatif
- Par « Promettant », on entend un élu à un mandat faisant des Promesses. Il se caractérise par son nom, son représentant (Nom et prénom), la fonction de son représentant (maire, député, président de région ou de département), la photo de son représentant, et par la période du mandat (année début / année fin). Ce sont des villes, des circonscriptions, des régions et des départements.
- Par « Auditeur », on entend les collaborateurs et experts de l'Institut des Politiques Locales auditant les Promesses des Promettants.
- Par État », on entend situation externe de la Promesse : « en attente », « en cours », « abandonnée », « réalisée en partie », « mise en œuvre », « additionnelle », par défaut une promesse est en état « non auditée ».
- Par « Statut », on entend situation interne de la Promesse : « en cours d'analyse par l'IPL », « refusée par l'IPL », affichée ».
- Par « Thème » », on entend domaine concerné par une Promesse. Une Promesse compte au maximum 3 Thèmes parmi : urbanisme & grands projets, logement, politique de la ville, sécurité, culture, sport & loisirs, vie associative, éducation, petite enfance, famille, senior, santé & social, handicap, développement économique, commerces, emploi, propreté, développement durable, finances, espaces publics, mobilité, participation citoyenne
- Par « Système d'Information », on entend l'outil informatique de gestion des Promesses
- Par « Widget », on entend un module permettant au Promettant d'afficher sur son site internet ses Promesses auditées.

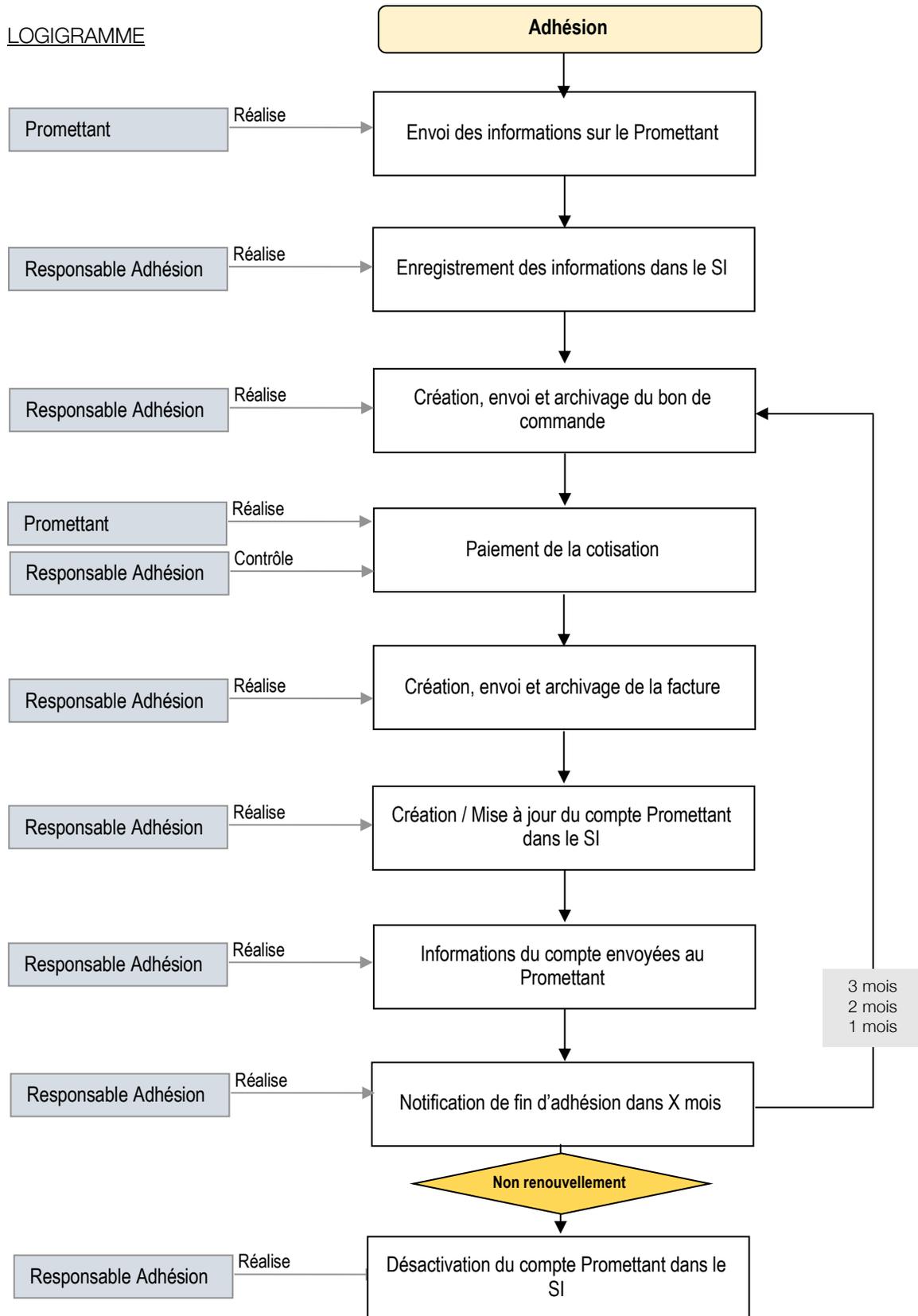
Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction
2	Ajout du statut « additionnelle »	BS	29/11/21	Direction

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

L'inscription est ouverte à toutes les villes, circonscriptions (député), régions et départements de France. Les Promettant désirant entrer dans la démarche d'audit s'inscrivent directement auprès de l'Institut des Politiques Locales au plus tard six (6) mois avant la fin de leur mandat.

1. Dans le cadre de son inscription, le Promettant doit transmettre par email à l'Institut des Politiques locales (contact@institutpolitiqueslocales.org) :
 - Les coordonnées du Promettant (nom du représentant, mandat, adresse postale)
 - Les coordonnées du Contact du Promettant auprès de l'Institut des Politiques Locales (nom, prénom, téléphone, adresse email)
2. Le Responsable des adhésions enregistre les informations dans le Système d'Information.
3. Il génère un bon de commande qu'il envoie par email au Contact du Promettant et archive sur le serveur.
4. À réception du paiement, il génère une facture qu'il envoie par voie postale au Promettant et archive sur le serveur
5. Puis, il ouvre un compte Promettant dans le Système d'Information en indiquant les dates de début et de fin d'adhésion
6. Il en informe par email le contact du Promettant en lui :
 - a. précisant ses identifiant et mot de passe de connexion
 - b. demandant de télécharger son programme électoral dans le Système d'Information
 - c. demandant de télécharger la liste des Promesses sous format .csv (document type joint au courriel) ou de les entrer manuellement dans le Système d'Information
7. Trois mois avant la fin de la période d'adhésion dudit Promettant, le Responsable des adhésions reçoit une notification pour l'en informer.
8. Le Responsable des adhésions contacte le Contact du Promettant pour lui signaler
9. Et il génère un bon de commande pour renouveler l'adhésion qu'il envoie au Contact du Promettant et qu'il archive sur le serveur.
10. À réception du paiement, il génère une facture qu'il envoie par voie postale au Promettant et archive sur le serveur
11. Puis, il met à jour les dates de début et de fin d'adhésion du Promettant dans le Système d'Information
12. Si le Promettant ne souhaite pas renouveler son adhésion ou si le paiement n'arrive pas avant la fin de la période d'adhésion, le Responsable d'adhésion désactive le compte du Promettant. Cela aura pour effet de ne plus afficher publiquement (sur le site internet de l'Institut des Politiques Locales et sur le Widget Promettant) les Promesses du Promettant.
13. En cas de non-paiement, et donc à défaut de la mise à jour de la période d'adhésion, deux mois, puis un mois avant la fin de la période d'adhésion dudit Promettant, le Responsable des adhésions reçoit une notification pour l'en informer. Il devra alors appliquer le processus à partir de l'étape 8.

LOGIGRAMME



PROCÉDURE AUDIT	Référence : PM-02
	Version : 002

OBJECTIF :

Cette procédure définit comment l'Institut des Politiques Locales réalise l'audit des Promesses des Promettants dans le cadre du dispositif PROMESSES TENUES.

Cette procédure fait partie de la Démarche Qualité.

DESTINATAIRE

- Direction
- Responsable audit
- IT

PILOTE

- Responsable audit

DEFINITION

- Par « Promesse », on entend une action promise par un Promettant. Elle se caractérise par son titre, son État, son Statut, son ou ses Thèmes, son Promettant, son document justificatif, son lien vers un site internet justificatif, son texte justificatif
- Par « Promettant », on entend un élu à un mandat faisant des Promesses. Il se caractérise par son nom, son représentant (Nom et prénom), la fonction de son représentant (maire, député, président de région ou de département), la photo de son représentant, et par la période du mandat (année début / année fin). Ce sont des villes, des circonscriptions, des régions et des départements.
- Par « Auditeur », on entend les collaborateurs et experts de l'Institut des Politiques Locales auditant les Promesses des Promettants.
- Par État », on entend situation externe de la Promesse : « en attente », « en cours », « abandonnée », « réalisée en partie », « mise en œuvre », « additionnelle », par défaut une promesse est en état « non auditée ».
- Par « Statut », on entend situation interne de la Promesse : « en cours d'analyse par l'IPL », « refusée par l'IPL », affichée ».
- Par « Thème » », on entend domaine concerné par une Promesse. Une Promesse compte au maximum 3 Thèmes parmi : urbanisme & grands projets, logement, politique de la ville, sécurité, culture, sport & loisirs, vie associative, éducation, petite enfance, famille, senior, santé & social, handicap, développement économique, commerces, emploi, propreté, développement durable, finances, espaces publics, mobilité, participation citoyenne
- Par « Système d'Information », on entend l'outil informatique de gestion des Promesses
- Par « Widget », on entend un module permettant au Promettant d'afficher sur son site internet ses Promesses auditées.

Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction
2	Ajout du statut « additionnelle »	BS	29/11/21	Direction

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

Afin de faire auditer l'État de ses Promesses, le Promettant doit soumettre à l'Institut des Politiques Locales la liste des promesses issues du programme en indiquant l'État proposé pour chaque Promesse. L'État peut être :

- « en attente » : le travail permettant la mise en œuvre de la promesse n'est pas lancé
- « en cours » : le travail permettant la mise en œuvre de la promesse est lancé (exemple : chantier de construction d'une crèche)
- « réalisée en partie » : seulement une partie de la promesse a été délivrée (exemple : création de 10 places de crèches alors que la promesse en prévoyait le double)
- « mise en œuvre » : la promesse a été mise en œuvre (exemple : création de 10 kilomètres de pistes cyclables) ou est mise en œuvre (exemple : organisation chaque année d'une journée de promotion du vélo)
- « abandonnée » : le promettant a décidé de ne pas réaliser une promesse pour des raisons diverses (exemple : des contraintes juridiques empêchent la mise en œuvre)
- « additionnelle » : une action non prévue dans le programme qui a été réalisée par opportunité ou pour répondre à un nouveau besoin
-

Par défaut, une promesse est en état « non audité »

1. Lors de son adhésion, le Responsable Adhésion ouvre un compte Promettant dans le Système d'Information et lui transmet les informations d'accès au compte (voir PM-01)
2. Le Promettant téléverse son programme électoral dans le Système d'Information
3. Ensuite, le Promettant a deux choix :
 - a. Soit le Promettant téléverse un fichier de type .csv dans le Système d'Informations comprenant la liste des Promesses avec une colonne Titre (140 caractères max), une colonne État proposé, une colonne Thèmes (maximum trois), une colonne lien vers un site internet justificatif, une colonne texte justificatif de l'État proposé (280 caractères maximum). Une fois le téléversement effectué, le Promettant pourra téléverser pour chaque Promesse un fichier justificatif de l'État proposé de type .pdf
 - b. Soit le Promettant entre une par une les Promesses dans le Système d'Information en indiquant son Titre (140 caractères max), son État proposé, son ou ses Thèmes (maximum trois), un lien vers un site internet justificatif, un texte justificatif de l'État proposé (280 caractères maximum) et en téléversant un fichier justificatif de l'État proposé de type .pdf,
 - c. Dans les deux cas, le Statut des Promesses devient « en cours d'analyse par l'IPL » dans le Système d'information
4. Le Responsable Audit reçoit une notification par le Système d'Informations des modifications apportées sur le compte du Promettant. Pour chaque Promesse, il réalise un audit en 4 étapes :
 - a. Vérifier que le programme électoral téléversé correspond au mandat en cours. Les dates d'élections doivent correspondre.
 - b. Vérifier que la Promesse proposée était inscrite ou non dans le programme électoral du Promettant. Le Titre proposé doit correspondre exactement au libellé de la Promesse inscrite dans le programme électoral du Promettant.
 - c. À la lecture du fichier justificatif de l'État proposé, du texte justificatif de l'État proposé ou du site internet justificatif de l'État proposé, vérifier que l'État proposé correspondant à l'État de la Promesse dans les documents proposés.
 - d. Si les 3 premières étapes (a, b et c) sont validées, le Responsable d'audit passe le Statut de la promesse audité à « affichée » dans le Système d'Informations. Si au moins une des 3 premières étapes (a, b et c) est invalidée, le Responsable d'audit explique son refus avec un texte dans le champ « justification du refus » dans le Système d'information et il passe le Statut de la Promesse de « en cours d'analyse par l'IPL » par « refusée par l'IPL ».
5. Le Promettant reçoit une notification par email du Système d'informations l'informant de modifications apportées sur son compte.

- a. Dans le cas où une ou plusieurs Promesses ont été validées (Statut « affichée »), le Promettant ne peut plus apporter dans le Système d'Informations de modification durant les 3 prochains mois suivant la date de validation.
 - b. Dans le cas où une ou plusieurs Promesses sont refusées (statut « refusée par l'IPL »), il peut apporter des modifications sur le Titre, l'État proposé, le ou les Thèmes, le lien vers un site internet justificatif, le texte justificatif de l'État proposé et le fichier justificatif de l'État proposé. Le Responsable Audit reçoit une notification par le Système d'Informations des modifications apportées sur le compte du Promettant. Retour à l'Étape 4.
6. Au minimum un mois après le passage en Statut « Affichée », le Promettant peut proposer une modification de l'État. Pour cela, il doit modifier dans le Système d'information son État proposé, le lien vers un site internet justificatif et/ou téléverser un nouveau fichier justificatif de l'État proposé de type .pdf. Le Responsable Audit reçoit une notification par le Système d'Informations des modifications apportées sur le compte du Promettant. Retour à l'Étape 4.

NB : A l'exception des additionnelles, les Promesses proposées à l'audit devront apparaître dans le programme électoral du Promettant.

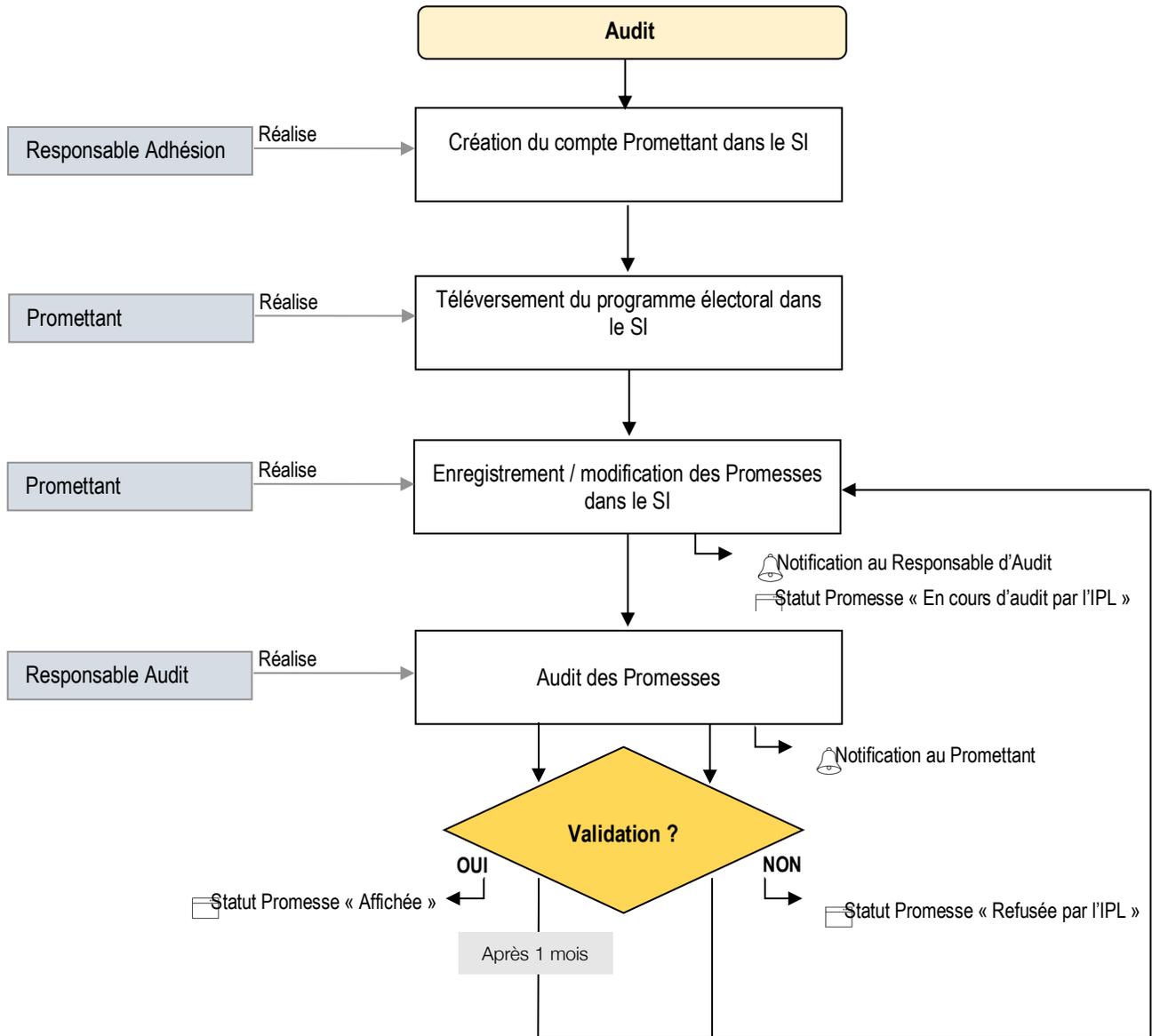
L'Institut des Politiques Locales réalisera l'audit sur la base des éléments fournis par le Promettant :

- Le programme électoral,
- Le lien vers un site internet justificatif et/ou le fichier justificatif de l'État proposé (minimum un des deux).

La durée d'audit est indéterminée.

Le Promettant ne pourra pas contester les résultats de l'audit ou la durée de l'audit.

LOGIGRAMME



ANNEXE 1 - Liste des PP et canaux de communication

A1.a – Liste des PP

Type de parties prenantes	Catégorie de la partie prenante	Rôle dans le projet	Référent interne	Niveau de communication
Prestataire	Informatique	Conception du SI	Resp Audit	Régulier
Client	Collectivités locales	Promettant	Resp. Adhésion	Soutenu
Société civile	Citoyen, association	Intégrer les attentes et canaux de communication pour satisfaire leur accès à l'information	Resp. Com	Ponctuel
Médias	Journalistes	Communique des informations sur les actions et événements organisés par l'IPL	Médias	Ponctuel
Interne	Collaborateur	Porte la DQ	Resp Com et référent DQ	Régulier

A1.a – Liste des canaux

Message véhiculé	Canal / support de communication	Partie prenante cible (type ou catégorie)	Pilote	Date
Information de la Démarche Qualité	Mail	Prestataire	Référent DQ	Lors de la signature du contrat
Information de la Démarche Qualité	Mail	Collaborateur	DRH	Lors du recrutement
Information de la Démarche Qualité	Page web dédiée sur le site IPL	Grand public	Resp. com	Lors de la création du site

Version	Modifications	Rédacteur	Validation	
			Date	Fonction
1	Création de la procédure	BS	01/10/21	Direction

ANNEXE 2 - Matrice SWOT

I N T E R N E	<p style="text-align: center;">FORCE</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacité à se positionner en tiers de confiance• Chiffre d'affaires par abonnement donc récurrent	<p style="text-align: center;">FAIBLESSE</p> <ul style="list-style-type: none">• Nécessiter de former/éduquer les équipes à la Démarche Qualité• Activité saisonnière (pic lors des élections)• Outil informatique à maintenir
E X T E R N E	<p style="text-align: center;">OPPORTUNITÉ</p> <ul style="list-style-type: none">• Pas d'offre concurrente• Besoin exprimé de transparence de l'activité politique par les citoyens	<p style="text-align: center;">MENACE</p> <ul style="list-style-type: none">• Engagements à tenir en cas d'arrivée massive de nouvelles adhésions• Élections récurrentes pouvant entraîner un changement de décideur chez les clients

Annexe 3 – Matrice de matérialité du dispositif PROMESSES TENUES

Importance pour l'externe	<p>ENJEUX À SUIVRE</p> <p>Satisfaction des clients dans le traitement des données</p>	<p>ENJEUX MAJEURS</p> <p>Accès à la plateforme</p>	<p>ENJEUX CRUCIAUX</p> <p>Disponibilité de l'information</p>
	<p>ENJEUX À SUIVRE</p> <p>Accès à l'adhésion</p>	<p>ENJEUX MAJEURS</p> <p>Transparence de l'audit</p>	<p>ENJEUX MAJEURS</p> <p>Protection et sécurité des données</p>
	<p>ENJEUX À SUIVRE</p> <p>Innovation du SI</p>	<p>ENJEUX À SUIVRE</p> <p>Rapidité de l'audit</p>	<p>ENJEUX À SUIVRE</p> <p>Management des ressources</p>
	Importance pour l'interne		

ANNEXE 4 - Classement des NC, ACAP

Origine	Description de la NC	Cause de la NC	Date	Partie concernée	Action corrective	Pilote	Date de clôture	Action préventive	Pilote	Date	Bilan ACAP