

[synthèse]

ÉTAT DES LIEUX DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES SELON LE RÉFÉRENTIEL QUALIVILLE

JUILLET 2008

LE GROUPE AFNOR ET L'UNIVERSITÉ TECHNOLOGIQUE DE COMPIÈGNE (UTC) ONT ANALYSÉ ENTRE FÉVRIER ET JUIN 2008, LES RETOURS D'EXPÉRIENCE DE VILLES ENGAGÉES DANS DES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LEURS ACCUEILS DU PUBLIC, SELON LE RÉFÉRENTIEL QUALIVILLE. SYNTHÈSE :

SUR QUELLE DÉMARCHÉ S'ENGAGER ?

Qualiville la plus adaptée aux besoins des municipalités.

Label Marianne, Accueil Service Public Local, ISO 9001, Qualiville, NF service... 36% des villes interrogées sur leurs intentions par l'UTC, jugent **le référentiel Qualiville comme étant le plus adapté aux besoins des municipalités. Les exigences sont plus spécifiques et mieux adaptées à la diversité des missions d'une mairie.** Elles couvrent l'ensemble des relations aux usagers, en allant plus loin que le simple accueil. Le canal d'accueil électronique (site web, e-procédures...) reste peu développé par le référentiel.

FOCUS SUR QUALIVILLE

Qualiville est une démarche d'engagement de services par laquelle une commune s'engage auprès de ses usagers sur des promesses relatives à la qualité de l'accueil, de l'information, de l'orientation et du traitement de ses demandes de prestations de services municipaux.

Edité dans sa première version en 2001 et conjointement conçu par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), les villes du Havre et du Pecq et AFNOR Certification, le référentiel Qualiville s'intéresse aux relations quotidiennes entre agents et usagers et recouvre tous les services volontaires de la mairie.

Le respect de ces engagements donne lieu à une reconnaissance tierce partie, la certification Qualiville, basée sur la réalisation d'un audit externe par AFNOR Certification valable 18 mois

QUI S'ENGAGE ?

Qualiville s'adapte à toutes les typologies de communes.

- **80% des mairies certifiées et engagées ont entre 10 000 et 50 000 habitants.**
- **Les grandes villes de plus de 100 000 habitants** déploient la démarche : Boulogne-Billancourt, le Havre, Nice, Saint-Denis. **Diversité géographique, politique, sociologique...** la question de la qualité de la relation aux habitants traverse la diversité des territoires et les courants politiques.
- **Cette démarche de progrès s'adapte à tout type d'organisation des accueils**, quel que soit le degré de territorialisation, d'intégration du guichet unique, des canaux de contact utilisés.

POURQUOI S'ENGAGER ?

- **Placer l'usager au cœur du service public** et valoriser l'image d'un service public de qualité rendu aux habitants, tel est le leitmotiv des municipalités engagées dans ce type de démarche. Il s'agit de répondre à des attentes plus diversifiées avec l'émergence de nouveaux besoins et une sociologie d'usagers plus exigeants.
- **Homogénéiser les pratiques d'accueil**, offrir une qualité de service quels que soient la prestation, le service prestataire et sa localisation sur le territoire, parce que la qualité de service doit être perçue à tous les points de contact de la ville. **Revoir l'organisation** : la qualité du service ne s'improvise pas et nécessite une montée en compétences des agents de l'accueil, un travail sur les procédures et sur les modes de fonctionnement.
- **La certification n'est pas la motivation principale des villes engagées.** Elle constitue une sorte de sésame des efforts engagés, qui pousse à se questionner, à mobiliser les énergies pour avancer et à entrer dans une logique d'amélioration continue en bénéficiant d'un regard externe. Certains services ont fait le choix de s'engager dans la démarche sans bénéficier de la certification.
- **Si le coût de la démarche est le principal frein évoqué, la certification ne constitue que la part mineure du budget global à engager.** C'est sans doute pour cela que les deux tiers des villes engagées ont choisi de ne pas se faire accompagner par un consultant.

COMMENT S'ENGAGER ?

L'ensemble du bouquet de services municipaux est représenté dans les choix de périmètre de certification des villes engagées, démontrant que le référentiel Qualiville remplit bien sa vocation universelle.

Toutes les antennes municipales - annexes de l'hôtel de ville, mais aussi piscine, médiathèque, bibliothèque, restauration scolaire, point Jeunes... - ainsi que les différents métiers des municipalités participent à la démarche.

- Au delà des activités obligatoires (Accueil Général et Etat Civil), les municipalités ont en **priorité** diversifié leur périmètre **sur le module de délivrance d'actes administratifs** (urbanisme, citoyenneté / élections).
- Mais elles n'ont pas non plus hésité à certifier les **activités relatives aux prestations de services** (Centre Communal d'Action Sociale, médiathèque, office du tourisme, vie scolaire, enfance, jeunesse, petite enfance ...).
- Quelques unes se sont également lancées d'emblée sur les **services techniques** (voirie, éclairage, travaux de proximité).

POUR QUELS RÉSULTATS ?

Impacts sur la performance des accueils :

Les efforts engagés témoignent d'un réel saut qualitatif avant et après certification .

- Un accueil physique optimal, soucieux du bien-être des usagers (signalétique facilitant l'accès, horaires adaptés, information pertinente, RV respectés ...).

LISTE DES VILLES CERTIFIÉES QUALIVILLE PRISES EN COMPTE DANS L'ÉTUDE

- > Boulogne Billancourt (92)
- > Bourg-en-Bresse (01)
- > Colomiers (31)
- > Les Clayes sous Bois (78)
- > La Garenne Colombes (92)
- > Le Havre (76)
- > Mandelieu-la-Napoule (06)
- > Marly le Roi (78)
- > Montivilliers (76)
- > Nice (06)
- > Pamiers (09)
- > Pessac (33)
- > Plan de Cuques (13)
- > Salon de provence (13)
- > St Briec (22)
- > St Denis (93)
- > Vaux le Pénit (77)
- > Vertou (44)
- > Voisin le Bretonneux (78)
- > Yvetot (78)

ELLES SE SONT ÉGALEMENT ENGAGÉES...

- > Aire-sur-L'adour (40)
- > Ambarès et Lagrave (33)
- > Bayeux (14)
- > Etiolles (91)
- > Lambrez-Les-Douaiz (59)
- > Mérygnac (33)
- > Montluçon (03)
- > Palaiseau (91)
- > Rouen (76)
- > Soyaux (16)
- > Villeneuve-sur-Lot (47)

Villes certifiées Qualiville depuis février 2008 (hors champ de l'étude)

- Un accueil téléphonique quasiment irréprochable (décroché rapide, taux des appels aboutis, transferts aboutis, courtoisie et personnalisation...).
- Des réponses écrites de qualité.
- Le respect des délais annoncés.

Une certaine vigilance est à apporter sur les dispositions d'organisation et de pilotage...

notamment sur les moyens engagés pour s'assurer de la qualité du service délivré.

Plan de nettoyage des locaux manquant, aménagements réglementaires déficients, modes opératoires et procédures essentiels pour le fonctionnement des services à formaliser... ces exemples d'écarts sont à corrélés à la jeunesse des dispositifs mis en place.

- **Retours des enquêtes de satisfaction** : un très bon niveau de performance d'accueil avec une moyenne de satisfaction de l'ensemble des services oscillant entre 80 et 100% et surtout des taux de « satisfait » et de « très satisfait » variant de 90 à 100%.

- **Retours des rapports d'audit** : Ecoute et courtoisie, professionnalisme des équipes, locaux accueillants, adaptation des horaires aux attentes des usagers, fiabilité des délais de réponse annoncés, efficacité du service rendu sont des appréciations récurrentes des rapports d'audit.



Impacts sur l'organisation et le management des accueils

Démarche pragmatique, aux impacts rapidement visibles pour l'utilisateur, Qualiville est utilisé comme un levier de management, apprécié pour sa pédagogie participative.

La démarche permet d'améliorer de façon significative les méthodes de travail et la qualité de service sur les principaux processus de relation aux usagers, sur l'ensemble des métiers de la municipalité : délivrance des actes administratifs, prestations de service à la personne et interventions techniques.

En revanche, **orientée sur les bonnes pratiques d'accueil aux guichets, cette démarche d'engagement de service ne conduit pas à une réflexion suffisamment globale sur la réorganisation des accueils** et gagnerait à mieux intégrer cette vision pour optimiser et rationaliser les structures, la géographie des accueils et les effectifs dédiés.

En termes de conduite de projet, les points d'impact les plus importants à relever portent sur la gestion des ressources humaines :

- motivation et adhésion des équipes,
- reconnaissance et professionnalisation des métiers de l'accueil,
- décloisonnement des services, notamment entre back et front office.

Ces leviers d'amélioration les plus évidents sont aussi les raisons du succès du déploiement de ces démarches qualité.

Téléchargez le rapport complet de l'étude sur : www.afnor.org