

« Charte Qualité des Services de Proximité »

Elancourt (78)

Primé : Jean-Michel Fourgous - Maire

### **Idée**

Proposer une même grille de lecture et une même méthode d'évaluation de la Qualité de service à toutes les activités publiques et privées de la ville.

### **Objectif**

Améliorer la qualité de l'accueil et des services proposés aux élancourtois en évaluant le niveau de qualité perçue (et son évolution). Dynamiser et fédérer les services de proximité de la commune pour favoriser la qualité de vie des habitants et l'emploi sur la commune.

### **Démarche**

La Charte, lancée en octobre 1998 auprès des commerçants et des artisans de la ville, s'est progressivement étendue aux services municipaux avant d'être proposée aux autres services publics et privés (sauf professions libérales).

### **Contenu**

Les Chartes sont personnalisées en fonction de l'activité et des attentes de la clientèle. Elles comprennent le nom de l'entreprise ou du service administratif, 5 engagements obligatoires (respecter des horaires, écouter, sourire, afficher les tarifs, apporter un conseil) et 5 engagements complémentaires (minimum).

Une enquête de satisfaction auprès de la population de la ville permet une évaluation Qualité annuelle. Le Maire remet aux adhérents ayant obtenu +80% de taux de satisfaction, un diplôme Qualité lors d'une cérémonie en présence de la presse locale.

### **Moyens**

20F par adhérent (2 promos clips et 2 chartes plastifiées, édition d'un dossier avec le règlement), 3 ou 4 pages dans le Journal Municipal, une enquête annuelle diffusée dans le journal municipal, réalisation du diplôme ou trophée, réception annuelle.

### **Bilan**

Une enquête IFOP (échantillon représentatif de 600 élancourtois) place la Charte Qualité des Commerçants et Artisans en tête des initiatives municipales (taux de satisfaction 76%).

La comparaison des enquêtes réalisées en 98 et 99 fait apparaître de très belles progressions avec des résultats supérieurs à 80% pour la plupart des services municipaux.

La Charte Qualité est très bien perçue par le personnel municipal qui voit son travail pris en compte, valorisé et assimilé à une prestation du secteur privé.

### **Commentaire du jury**

Fédération et dynamisation de tous les prestataires de service de la ville par l'accès à des méthodes et moyens habituellement réservés aux grandes entreprises.