

« Qualiville »

Le Havre (76)

Primé : Antoine RUFENACHT, Maire.

Ce prix a été décerné en partenariat avec l'Association France Qualité Publique – www.qualite-publique.org -

Idée innovante

Définir et faire certifier un référentiel de l'accueil du public

Objectifs

Placer la satisfaction de l'utilisateur au centre de l'organisation des services d'accueil du public, et développer la réactivité, la proximité et la courtoisie des personnels de ces services.

Démarche

La méthode choisie a été la réorganisation des 3 services clés en contact direct avec le public : l'accueil, le standard téléphonique et l'état civil.

Des objectifs d'efficacité ont été déterminés (au standard les appels doivent être décrochés au bout de 4 sonneries au maximum, à l'état civil, les usagers ne doivent pas faire la queue plus de 10 minutes...). Une « Charte Qualité », affichée dans chaque service, rappelle les objectifs à tenir, et chaque mois des tableaux de bord rendent compte des résultats.

Au delà des formations à l'accueil physique et téléphonique, les agents du service de l'état civil, antérieurement spécialisés dans une tâche particulière, ont été conduits à devenir polyvalents.

Certification par l'AFAQ

Plus de 300 agents ont participé à l'opération

Bilan :

Temps moyen d'attente au guichet : 5 minutes.

Bilan positif, tant pour les usagers qui ont perçu l'amélioration du service rendu, que pour les agents dont le travail a été diversifié et valorisé.

Des tests permettent de vérifier l'efficacité des différents services, et leurs résultats sont communiqués aux agents. Leur implication et leur participation sont sollicitées pour proposer les améliorations à apporter.

Commentaire

Démarche qualité ciblée, constituant pour Henri PLAGNOL, ministre délégué à la Réforme de l'Etat, une « initiative intéressante tendant à bâtir une administration de services, plus simple et plus proche d l'utilisateur ».