



# Améliorer la qualité de l'accueil en mairie

## Faut-il s'engager dans une démarche de certification ?

Vous êtes DGS ou DG-A d'une ville engagée dans une démarche d'amélioration de l'accueil de ses usagers.

Vous vous interrogez sur les apports d'un label ou d'une certification à votre démarche, ses impacts en interne comme en externe, sur l'effort à fournir, les coûts et les facteurs de succès d'un tel projet.

Cette note éclaire propose quelques éléments de décision, un point de vue basé sur des retours expériences d'accompagnement de villes de 5.000 à 15.000 habitants.

Nous pensons qu'une évaluation précise de l'effort de certification et sa présentation étayée aux Elus est un préalable à la décision.

### 1. La question « choix du label » se pose-t-elle ?

Non. Si l'on souhaite une reconnaissance officielle de la qualité de l'accueil Ville le référentiel Qualiville® s'impose. L'alternative label Marianne, généraliste, n'est pas le plus adapté à l'accueil Mairie.

### 2. Une charte accueil peut-elle remplacer la certification ?

Non. En revanche, elle peut en constituer les premiers pas à certaines conditions (pertinence et auditabilité).

### 3. Une approche progressive de la certification est-elle possible ?

Oui, mais à condition d'avoir une vision d'ensemble de sa feuille de route. Si la démarche de certification est souvent qualifiée de modulaire, la première marche (conformité aux modules « accueil, orientation, information », « état civil » et « évaluations / gestion des réclamations ») est haute. C'est 24 engagements sur les 33 que compte le référentiel auxquels il faut se conformer.

En revanche on peut gagner en maturité en intégrant des critères Qualiville® choisis 6 à 12 mois avant une ré-évaluation de la décision elle-même.

### 4. Sur quelle base s'engager dans la démarche ?

C'est là tout le problème. La décision est souvent prise sur la base de l'intérêt à agir mais avec une approche opérationnelle insuffisante (Coûts, ressources, jalons). De plus les approches classiques déroulent une étape préliminaire de diagnostic / état des lieux qui présuppose la démarche de certification ultérieure.

❖ *Nous réalisons des prestations d'audit-flash axé sur l'analyse des écarts. En quelques jours nous consolidons les données de décision (effort, calendrier, trajectoires) vous permettant de présenter un dossier de choix argumenté à vos Elus.*

## A propos de SENSE

SENSE est un cabinet de conseil au management qui accompagne les décideurs publics dans leurs démarches de transformation. Nous prétendons avoir un point de vue plus approprié sur la certification que les cabinets dont c'est l'activité principale, ou que les organismes de formation spécialisés.

Une 'démarche accueil' de ce niveau de profondeur doit être vue comme une démarche d'organisation, l'essentiel se jouant sur les modalités. On peut rappeler qu'en matière d'organisation *le diable n'est pas tant dans l'idée que dans sa mise en œuvre.*

[www.sense-mc.com](http://www.sense-mc.com)

## Le référentiel Qualiville®

Il fournit un cadre et permet de s'engager dans une démarche certifiable (Service Confiance® AFAQ) objectivant le niveau de qualité de l'accueil en mairie. La certification impose la prise d'engagements de moyens comme de résultats, et un suivi dans le temps.

Actuellement en version 2 – 2007, le référentiel est présenté comme un outil modulaire permettant une démarche 'sur mesure' ; dans la pratique, les 3 modules obligatoires (sur les 5 que compte le référentiel) sont ceux dont la mise en place est la plus structurante.

C'est un référentiel reconnu, adapté aux métiers des services techniques et administratifs y compris pour des villes de taille modeste.

La certification Qualiville® est le plus souvent engagée dans un objectif de lisibilité externe, d'image de dynamisme, plus rarement comme projet fédérateur inter service.

### 5. Faut-il se faire accompagner ?

Oui, et avec discernement. Un prestataire vous fera profiter de ses expériences, de ses outils et sera très utile à différentes étapes (audits à blanc par exemple). En revanche internaliser dès l'amont certains chantiers du projet est recommandé, c'est un gage de pérennité de votre démarche.

### 6. Peut-on mener de front une démarche qualité accueil et une réorganisation des services ?

Oui, et c'est même une dimension à intégrer dans la « feuille de route » globale. Une démarche de certification proprement dite prendra de 8 à 18 mois, un peu plus si l'on choisit de s'engager dans un mode « départ lancé ». Des options d'organisation vont naturellement se révéler.

### 7. La certification peut-elle recueillir l'adhésion des agents ?

Oui, à condition de piloter la démarche comme un « projet de service » et non pas une mise en conformité des consignes.

On touche aux habitudes, à la culture, aux pratiques et l'adhésion est nécessaire. Il faut donc éviter l'incantation et ne pas faire l'économie d'une communication continue vers les agents et les RP sur le sens de l'action engagée et les bénéfices concrets pour les différents services.

*Le sujet vous intéresse ?*

*Vous aimeriez un échange plus approfondi ?*

*Vous souhaitez des précisions sur l'audit de maturité (audit-flash) ?*

Contact

François Rabasse 06 17 65 70 81 – [rabasse@sense-mc.com](mailto:rabasse@sense-mc.com)

Sense Management Consulting SAS

Bureau Atlantique : 75, rue Notre Dame 17190 – Saint Georges d'Oléron