

Accueils municipaux : la Ville de Narbonne décroche la certification « Qualivilles » !



**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

QUALIVILLES
REF. 111

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Engagée en faveur de l'amélioration continue de ses accueils auprès du public, la Ville de Narbonne a décroché la certification nationale « Qualivilles », le 25 juin dernier ! Elle a été obtenue après un audit des services publics réalisé, début juin, par l'Afnor, premier groupe français de certification.

L'accueil (physique ou téléphonique), la courtoisie, l'efficacité, l'écoute, la confidentialité, la clarté des informations, la praticité des supports et des locaux... Cette certification garantit la qualité des services pour les administrés et récompense le travail quotidien des agents municipaux qui ont à cœur la mission de service public.



L'élu référent

Bertrand MALQUIER,

1^{er} Adjoint au Maire délégué
à l'administration générale

Deux directions concernées

« Qualivilles » récompense Narbonne de plus de trois années de travaux d'amélioration continue menés en interne et en co-construction avec une trentaine d'agents issus des **Directions de l'Etat civil et de la Démarche aux usagers**. Cette certification souligne la qualité, la réactivité et la perpétuelle évolution des pratiques de l'Hôtel de ville, l'espace formalités, l'état civil, ainsi que les mairies annexes de Baliste et de la Maison des Services.

Ces services s'engagent à :

- › répondre au téléphone à plus de 90 % des appels en moins de 20 secondes ;
- › traiter 90 % des demandes d'actes en moins de 5 jours ;
- › répondre à 90 % des courriels en moins de 5 jours et courriers en moins de 15 jours ;
- › garantir un rendez-vous dans un délai bien inférieur à 15 jours.

Les élus, agents et directeurs de la Ville prévoient progressivement d'étendre la certification aux autres services municipaux.



Une mobilisation globale pour décrocher la certification

Une réorganisation efficace

Pour prétendre à la certification, les services concernés ont eu recours à des modifications d'organisation. Les agents ont d'abord été amenés à suivre des formations. Plusieurs ajustements ont été faits, notamment au niveau de la mutualisation et de la répartition des compétences entre chaque service. L'espace Formalités a également été créé. Une uniformisation des horaires (8h-17h) entre les différentes structures pour les cartes d'identité et passeports a été mise en place. Les usagers bénéficient désormais de locaux adaptés, avec une attente maîtrisée par un système organisé d'appel par tickets. Ils ont aussi la possibilité d'effectuer leurs démarches en ligne (demande d'acte, pré-demande de carte d'identité, passeport...), ou encore de prendre rendez-vous, en étant informés sur les pics d'affluence pour mieux organiser leur venue.



Une enquête de satisfaction

Une autre étape importante pour l'obtention de la certification, a été l'enquête de satisfaction menée en interne, auprès des usagers (738 questionnaires en retour). Du 4 au 29 mars dernier, les administrés ont été sollicités, en fin de prestation, par des enquêteurs. Munis de tablettes numériques, ces agents ont recueillis leurs avis sur la qualité des services rendus, à travers un questionnaire rapide. L'enquête a permis de mesurer la qualité des prestations proposées et de détecter d'éventuelles pistes d'amélioration. Certaines ont d'ailleurs déjà été traitées (amélioration de la confidentialité à la Maison des Services avec un appel des usagers par écran et numéro) et d'autres vont faire l'objet de l'étude de projet pour programmer des travaux plus conséquents (l'agencement de l'accueil à la Maison des services en fait partie).

« Votre avis nous intéresse »

Pour l'obtention de la certification, les réclamations des usagers ont également été examinées. Des fiches suggestion/réclamation/satisfaction ont été déployées dans tous les sites depuis 2017 et sur le site internet de la ville. Chacune des demandes a reçu une réponse dans un délai annoncé et respecté à 100 %. Certaines réclamations ou suggestions ont d'ailleurs permis d'améliorer des prestations ou des conditions d'accueil des usagers. 81 % des fiches déposées étaient des fiches satisfaction.

Un audit avant la certification

La certification a été obtenue après la visite d'un auditeur externe mandaté par l'Afnor. Ce dernier s'est rendu, les 3 et 4 juin, dans les accueils pour dresser un état des lieux du fonctionnement de ces services et s'assurer que la municipalité remplit bien les critères d'attribution. Toutes les composantes du service ont été évaluées : accueil physique et téléphonique, délais dans les formalités administratives, la formation du personnel, les conditions matérielles d'accueil suffisante, la signalétique adaptée, etc.

Lors de cet audit, la Ville a également apporté la preuve que les habitants sont satisfaits des services qui leurs sont offerts, grâce à l'enquête menée en mars dernier. Dans le bilan, l'une des remarques soulignait « *Une équipe mobilisée et des locaux agréables dans un beau bâtiment historique.* »

