

Qualiville

Le 14 février, les services accueil et formalités administratives de la mairie de Saint-Brevin-les-Pins ont obtenu le label Qualiville. Fruit d'un travail de trois ans, il garantit aux habitants et aux usagers d'être très bien renseignés et/ou dirigés vers le service compétent.

Qualiville : Késako ?

Qualiville est un référentiel de certification de service qui porte sur les relations quotidiennes des habitants avec les services municipaux. Il a été créé par des mairies et pour les mairies avec le soutien du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et de l'Afnor Certification.

Ce référentiel est composé de 33 engagements de services parmi lesquels la qualité de la signalétique, de l'accueil téléphonique...

Les élus de Saint-Brevin-les-Pins ont choisi de certifier, pour l'instant, deux services : l'accueil et le service Formalités Administratives qui traite entre autres l'état-civil, les demandes de passeport et de carte d'identité...



Trois ans de travail

Cette certification est le résultat de trois ans de travail décomposés en plusieurs phases :

- Une première phase de « Diagnostic » qui consiste à réaliser un état des lieux du fonctionnement actuel des services d'accueil de la ville. Lors de cette phase, la signalétique à l'intérieur de la mairie a été entièrement repensée et remise à jour pour mieux guider les usagers.
- Une deuxième phase de « Mise en œuvre », qui a pour but d'accompagner la collectivité dans la réalisation des actions. Dans ce cadre, un questionnaire de satisfaction a été réalisé et mis en ligne sur le site Internet de la Ville.
- Une troisième et dernière phase d'« Audit », qui permet d'organiser un audit à blanc afin de sécuriser au maximum l'audit externe.

Une démarche volontaire d'amélioration du service aux habitants

Maryvonne Peeters, Adjointe à l'économie locale et aux affaires générales, précise : « *Les élus sont très attachés à la qualité de l'accueil des habitants. Dès son premier contact à l'accueil, l'utilisateur se forge une impression qui, si elle est négative, peine ensuite à se dissiper. Nous savons que nous pouvons compter sur le professionnalisme de nos agents, cette certification en apporte une preuve supplémentaire* ».

Ce travail d'amélioration des services aux habitants et de certification va se poursuivre, les élus souhaitant étendre le périmètre Qualiville à d'autres services de la Ville.