



DGSA Ressources et Population



Direction Citoyenneté-Mission Qualité

DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE de la Mairie de LIBOURNE

Dans un contexte marqué par l'évolution des attentes des usagers et des contraintes financières de plus en plus importantes, dans le cadre, également, d'une crise sanitaire sans précédent pour nos contemporains, la Mairie de LIBOURNE développe depuis 10 ans une démarche pilotée d'amélioration du service rendu aux usagers et d'engagements de service avec comme fondamentaux :

- L'écoute des usagers pour définir les nouvelles attentes et le niveau de satisfaction des usagers/citoyens, à travers des enquêtes annuelles de satisfaction et un système suivi de recueillement des réclamations et des suggestions,
- L'engagement de la Direction,
- La mobilisation des agents identifiés, formés et impliqués au quotidien dans la démarche,
- La gestion documentaire,
- Le développement de l'outil numérique dans le cadre du fonctionnement des services, mais d'évidence pour favoriser l'accès du public à l'information et aux démarches dématérialisées,
- L'essaimage des « bonnes pratiques » avec les services non-inscrits dans la démarche.

STRUCTURATION DE LA DEMARCHE en 5 étapes

Conseil Municipal du 30 Juin 2010 Décision d'engager la Mairie dans cette démarche d'amélioration continue de la Qualité de service en souscrivant aux

exigences du référentiel AFNOR d'engagements de services QUALIVILLE.

Conseil municipal du 5 avril 2014 Election du nouveau Maire de LIBOURNE Philippe BUISSON, puis composition de son équipe avec les délégations des adjoints et conseillers municipaux **avec notamment la création de la délégation à la Qualité de la Relation aux Usagers.**

Mise en place progressive d'une équipe Qualité depuis 2016 composée des référents Qualité de site et des auditeurs internes formés sur les référentiels **sous la coordination de référents Qualité au niveau communal.**

Un nouvel organigramme intégrant la création, au sein de la Direction Générale Ressources et Population, d'une **Direction de la Citoyenneté** regroupant les services de l'Accueil Général de l'Hôtel-de-Ville, des Affaires Générales-Elections, de l'Etat Civil, du Courrier et de la Conservation des Cimetières sous la responsabilité du référent Qualité communal.

Appropriation du nouveau référentiel AFNOR Qualivilles depuis avril 2018 Cette nouvelle version du référentiel permet de prendre en compte les évolutions règlementaires, des attentes nouvelles des usagers, l'optimisation et la simplification de la relation aux usagers sur tous les canaux de contacts et l'émergence du numérique.

CERTIFICATION AFNOR DEPUIS MARS 2014

périmètres de service successifs

Cette démarche présentée à la certification d'engagements de service Qualivilles par l'AFNOR a été labellisée pour les périmètres de service suivants :

- l'accueil Général de l'Hôtel de Ville et les accueils des services des Affaires Générales et de l'Etat-Civil depuis mars 2014 (premier périmètre obligatoire),
- l'ensemble de la Médiathèque Municipale depuis mars 2016,
- les accueils général et social du Centre Communal d'Action Sociale de LIBOURNE (CCAS) depuis mars 2017.

EN PREPARATION

La démarche Qualité nécessite une phase préparatoire de concertation des agents concernés, de formation et d'appropriation des exigences du référentiel, et si nécessaire de reconfiguration des locaux.

L'espace FAMILLES est dans cette dynamique et notre objectif est de lancer un cycle Qualité commun avec les autres services certifiés à l'issue de cette préparation.

ORIENTATIONS

En mettant l'usager et l'usage au centre de notre offre administrative et de nos bonnes pratiques d'accueil, la Mairie de LIBOURNE s'est fixée pour sa politique Qualité les orientations suivantes :

- Offrir un accès simplifié aux démarches administratives,
- Donner accès à des informations personnalisées,
- Inventer une nouvelle proximité en utilisant le numérique et en développant des espaces d'accueil physiques ou dématérialisés faciles et fiables,
- Rendre les usagers plus autonomes dans leurs démarches en proposant de manière évolutive des démarches en ligne 7 jours/7, 24 heures/24,
- Accompagner les personnes en difficulté par une plus grande écoute et des services associés,
- Donner les moyens aux agents de délivrer un service de qualité par un accompagnement vigilant et approprié en favorisant, par exemple, une polyvalence propre à garantir le maintien des effectifs et la continuité du service,
- Travailler à l'imprégnation de l'ensemble des services de la collectivité en termes d'exigence et d'engagement de service dus aux usagers,
- A l'instar de l'évolution de la commune, œuvrer à une vraie identification des agents d'accueil de la collectivité,
- Maitriser les coûts induits pour la collectivité

En cela, la certification Qualité est un levier de transformation pour la modernisation de notre service public.

PRIORITES

Il s'agit d'optimiser et de simplifier la relation à l'usager sur tous les canaux de contact :

Actuellement, répondre aux attentes des usagers tout en garantissant un accueil respectueux des consignes sanitaires adaptées au contexte épidémique,

Apporter une information fiable, pertinente, complète et personnalisée,

Développer la logique de parcours des usagers et améliorer les délais de réponse malgré, quelquefois, des contraintes sur lesquelles notre administration ne peut que difficilement influencer,

Absorber l'augmentation du nombre de contacts dans un contexte de moyens contraints,

Diminuer le coût moyen des contacts avec les usagers tout en améliorant la qualité du service rendu,

Valoriser l'action des agents publics et les accompagner dans l'évolution de leurs métiers.

Dans le cadre d'une dynamique d'innovation et d'expérimentation, notre politique Qualité doit donc permettre de tendre **à l'émergence de cultures transversales mutualisées** –ressources humaines et canaux de contacts accueil physique, téléphone, courrier et numérique–, **au partage d'un socle d'informations et de modes de contacts de nos services** et **à l'essaimage de bonnes pratiques** pour nos deux collectivités et leurs établissements, celles de la Mairie de LIBOURNE et de la Communauté d'Agglomération du Libournais (CALI), à travers la mise en œuvre de la mutualisation des services.-

A Libourne, le **24 NOV. 2020**



David BARREAU,
Directeur Général des Services
Adjoint Ressources et Population



Karine BERRUEL,
Conseillère municipale Déléguée
à la Qualité de la Relation aux Usagers