



Redaktion «Schweizer Gemeinde»
 3322 Urtenen-Schönbühl
 031/ 858 31 16
 www.chgemeinden.ch

Genre de média: Médias imprimés
 Type de média: Presse spécialisée
 Tirage: 3'892
 Parution: mensuelle

N° de thème: 862.5
 N° d'abonnement: 1088138
 Page: 42
 Surface: 69'282 mm²

Améliorer la qualité de l'accueil

La Haute école de gestion Fribourg, Globalité Management et SEREC se sont associés afin de développer une démarche novatrice dans le domaine de l'évaluation de la qualité de l'accueil au sein des administrations communales et cantonales. Il s'agit de la démarche QualiAdmin qui permet aux responsables d'évaluer au travers d'un référentiel en ligne la qualité du service aux usagers dans des domaines tels que la mise à disposition de documents officiels sur le site internet, la qualité de l'accueil téléphonique du personnel ou la facilité d'accès des locaux administratifs.



Chaque habitant a une autre demande: les administrations communales sont confrontées à des défis croissants.

Photo: Jean-Louis Zimmermann, licence creative commons

Les administrations communales doivent répondre aux exigences croissantes de leurs usagers en termes d'accueil et de prestations. Dans ce contexte, la mise en place d'une démarche qualité est un moyen de proposer un service toujours plus performant grâce à une logique d'amélioration continue. La valorisation des mesures engagées pour améliorer l'accueil des usagers permet de promouvoir une image dynamique et de motiver les collaborateurs

des administrations publiques. La démarche QualiAdmin place ainsi l'usager au cœur du fonctionnement du service public afin de répondre de manière adéquate à leurs attentes. Cette acceptation de la notion usager-client est nouvelle, elle varie suivant les administrations et semble augmenter en fonction de l'exposition que la collaborateur-trice a eu avec des démarches orientées clients, ou avec des outils tels que l'administration électronique ou la certification.



Redaktion «Schweizer Gemeinde»
3322 Urtenen-Schönbühl
031/ 858 31 16
www.chgemeinden.ch

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 3'892
Parution: mensuelle

N° de thème: 862.5
N° d'abonnement: 1088138
Page: 42
Surface: 69'282 mm²

Une évaluation au travers de questions détaillées

Cette démarche a pour objectif d'apporter une aide pour homogénéiser les pratiques d'accueil et offrir une qualité de service quelle que soit la prestation concernée. Pour atteindre cela, une évaluation des composantes de l'accueil doit être réalisée pour ensuite cibler les mesures à mettre en place, notamment le développement des compétences des collaborateur-trice-s et un travail sur les procédures et les modes de fonctionnement. Cette évaluation est effectuée grâce à un référentiel de questions divisé en plusieurs chapitres et touche des thèmes tels que l'accueil à distance (site internet), l'accueil téléphonique, l'établissement d'actes administratifs, la gestion des réclamations ou l'amélioration continue. Voici par exemple quelques-unes des questions auxquelles devra répondre le responsable lorsqu'il se plongera dans le système d'évaluation en ligne: l'accès aux bâtiments administratifs est-il bien signalé à l'extérieur sur la voie publique, mais aussi sur le site internet de la commune? Les documents utiles pour les usagers sont-ils disponibles sur le site internet? Le personnel est-il sensibilisé à l'accueil des personnes en difficulté?

A qui s'adresse la démarche QualiAdmin et son fonctionnement?

La démarche QualiAdmin est destinée essentiellement aux communes et aux services administratifs cantonaux, et a été développée conjointement par la Haute école de gestion de Fribourg, Globalité Management et SEREC. Elle est une adaptation au contexte des administrations suisses et une modernisation du référentiel européen QualiVille (approche appliquée sur de nombreuses administrations, reconnue notamment par l'Association Française de Normalisation, AFNOR). La démarche QualiAdmin est mise en œuvre grâce au système d'évaluation et de gestion OK-pilot. Ce système hébergé sur internet permet de réaliser l'autoévaluation et

ensuite de gérer la performance, planifier et suivre les résultats de façon simple et visuelle.

Une première phase pilote a été lancée en fin d'année dernière auprès de trois communes fribourgeoises et vaudoises et de deux organisations de service public cantonal. Les premiers résultats démontrent que l'approche QualiAdmin est pertinente pour les communes et répond à un réel besoin. «La démarche a un grand intérêt afin de se remettre en question et de faire le tour de la question de l'accueil. Le système propose un fil rouge, ce qui facilite la réflexion. Les questions sont pertinentes et complètes», confirme Willy Schorderet, ex-syndic de Massonnens et actuel préfet de la Glâne. Le système d'évaluation est simple d'utilisation et s'adapte «en fonction des besoins spécifiques et des calendriers propres à chaque institution», confie Samuel Russier, secrétaire général de la Ville de Châtel-St-Denis (FR). Grâce à la collaboration des participant-e-s, cette phase pilote a également permis d'identifier les améliorations possibles dans la rédaction des questions et des différents thèmes abordés.

Une application progressive, selon les besoins

La démarche utilise un outil simple, efficace et élaboré spécifiquement pour les besoins des administrations. Elle leur permet d'identifier leurs points forts et les points à améliorer par rapport aux relations avec les usagers, de cerner les éléments d'amélioration et de se comparer avec d'autres administrations grâce des visuels rapides et communicables. «L'accueil est abordé de manière très large, ce qui donne de nouvelles perspectives», constate Samuel Russier. La démarche QualiAdmin peut être appliquée en autoévaluation, être cou-



Redaktion «Schweizer Gemeinde»
3322 Urtenen-Schönbühl
031/ 858 31 16
www.chgemeinden.ch

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 3'892
Parution: mensuelle

N° de thème: 862.5
N° d'abonnement: 1088138
Page: 42
Surface: 69'282 mm²

plée avec des audits et/ou en vue d'une certification (certificat QualiAdmin). La certification n'est en générale pas la motivation principale des administrations publiques engagées. Elle constitue une sorte de sésame des efforts engagés, qui pousse à se questionner, à mobiliser les énergies pour avancer et à entrer dans une logique d'amélioration continue en bénéficiant d'un regard externe. Certains services peuvent faire le choix de s'engager dans la démarche sans bénéficier de la certification qui est un processus qui peut paraître lourd. Il est vrai que pour les plus petites communes, comme l'affirme Willy Schordefer, «il faut savoir où mettre les priorités

et il n'y a pas besoin de créer des processus complexes, mais avoir un fonctionnement très direct. Il ne faudrait donc pas un système trop lourd pour une petite structure.» Il est prévu que la démarche soit disponible dès le mois d'octobre en français et à partir du début de l'année 2012 en allemand. La HEG Fribourg et ses partenaires, Globalité Management et SEREC, sont disponibles pour toutes questions éventuelles, et ils proposent par ailleurs des ateliers de formation/coaching pour faciliter l'ensemble de la démarche QualiAdmin. *Laurent Houmard et Karine Cotting, Haute école de gestion de Fribourg, qualiadmin@hefr.ch*



Commune de Neubourg
Site : Administration communale
Check-list : QualiAdmin - TEST (© 2010 HEG-FR / Globalité / SEREC)
État du : 17/08/11 (évaluation, ouvert)

Utilisateur: Laurent Houmard
Changer site d'entreprise
Changer check-list / état
Se déconnecter

[Retour au menu principal](#)

QualiAdmin - TEST					
Chapitre					
1	Accueil à distance: un site Internet performant et des échanges efficaces (contact, information, documents)	18/08/11	56%	8	2 2 4
2	Locaux: accueillants et accessibles (accueil, orientation, information)	18/08/11	67%	14	3 2 9
3	Services administratifs: bien organisés et accessibles (accueil, orientation, information)	18/08/11	56%	8	2 2 4
4	Personnel d'accueil compétent (accueil, orientation, information)	18/08/11	69%	9	2 1 6
5	Accueil téléphonique performant (accueil, orientation, information)	18/08/11	48%	10	3 4 3
6	Réponses écrites rapides (accueil, orientation, information)	18/08/11	33%	3	1 2
7	Etablissement d'actes administratifs	18/08/11	63%	18	4 4 10
8	Réalisation des prestations	18/08/11	65%	22	6 2 14
9	Interventions (sur le domaine public / privé)	18/08/11	71%	19	4 2 13
10	Achats de produits / services	18/08/11	75%	1	
11	Orientation clients - évaluation de la satisfaction, gestion des réclamations	18/08/11	57%	14	4 3 7
12	Organisation interne - QualiAdmin	18/08/11	73%	7	1 1 5
13	Suivi et pilotage du respect des engagements	18/08/11	58%	5	
14	Amélioration continue	18/08/11	75%	2	
TOTAL			63%	140	32 28 80

L'évaluation des composantes de l'accueil dans le cadre de QualiAdmin est divisée en plusieurs chapitres qui touchent des thèmes différents.

Illustration: m&M