

Sicoval et 4 communes à l'honneur



Publié le 07/06/2019 -- La Dépêche du Midi

Les lauréats primés par l'AFNOR.

Labège/Belberaud/Issus/Lauzerville/Clermont-le-Fort - Sicoval et 4 communes à l'honneur

Depuis 7 ans maintenant, l'AFNOR audite les services publics sur l'accueil et la relation usagers.

Mail, courrier, téléphone, accueil physique et canaux numériques sont sondés via une enquête mystère. À travers eux, ce sont entre autres, l'accessibilité, la réactivité, la courtoisie et la qualité de la réponse apportée qui sont étudiés.

18 communes

Cette année, ce sont 251 collectivités qui ont participé aux Trophées de l'accueil AFNOR, dont 18 communes de notre territoire et le Sicoval.

Sous ces trophées se trouve le projet Accueil Sicoval Communes mené de front par le service Relation à la population.

Ses actions sont de faciliter les échanges entre les communes, coordonner un travail collaboratif sur plusieurs sujets, être source de proposition et à l'écoute de celles des communes avec au cœur : l'utilisateur et sa satisfaction dans sa relation avec nos collectivités.

Parmi les concrétisations, on trouve entre autres la charte de l'accueil, un référentiel de bonnes pratiques, des formations (comme l'accueil du public difficile, porteur de handicap), des actions de sensibilisation, et à venir, un guide de l'accueil qui permettra notamment de savoir qui fait quoi entre les communes et le Sicoval. Le palmarès : grâce à cette forte participation, notre territoire se distingue.

Qualités en exergue

Parmi les 18 communes présentes, 4 candidates ainsi que le Sicoval ont reçu des distinctions le 16 mai dernier à Angers. La commune de Belberaud a obtenu le 1er prix dans la catégorie «Ville de moins de 10 000 habitants», toutes catégories confondues, récompensant ainsi la qualité de son accueil et de la relation à ses usagers. Dans les mentions spéciales, celle de la «compétence accueil» a été décernée à la commune de



ROQUES

Lauzerville, reconnue pour le savoir être et savoir-faire des agents en matière d'accueil des usagers.

Pour la mention spéciale «Qualité en collectif», les communes de Belberaud, de Lauzerville, d'Issus, de **Clermont-le-Fort** et le Sicoval ont également été récompensés.

C'est ici tout le travail collaboratif mené avec les 36 communes et l'intercommunalité sur la qualité de l'accueil sur le territoire qui est récompensé.