

### Service instructeur

Direction des Ressources  
Humaines et de la Communication Interne

N° 5<sup>e</sup>/63-06

### Services consultés

REÇU A LA PRÉFECTURE

18 JUIL. 2006

## Communiqué concernant la "culture commune de l'accueil"

Résumé : *Le présent rapport a pour objet de communiquer sur l'avancement de la démarche « une culture commune de l'accueil ». Dans le cadre du projet pour le Haut-Rhin, cette démarche qui tend à améliorer la qualité de notre accueil touche à différents éléments tels que la signalétique de nos bâtiments, à notre système de téléphonie, à la formation de nos collaborateurs et à l'organisation du travail.*

De par le nombre important d'agents et l'éclatement des services, la collectivité fait face à un déficit d'identité commune et ce, malgré les formations régulièrement réalisées. Pour pallier cette difficulté et dans le cadre du projet pour le Haut-Rhin, un plan d'actions permettant d'améliorer la qualité de l'accueil dans son ensemble et d'instaurer une culture commune à tous a été mis en place.

La phase préalable à cette démarche a été de réaliser une étude complète en associant les compétences d'un Cabinet spécialisé, la Société Expertel Consulting. Ce consultant a établi un diagnostic et a proposé des axes d'évolution de notre accueil. Il avait également pour objectif d'évaluer les agents, les méthodes, d'étudier l'organisation existante liée aux fonctions d'accueil et de repérer les modalités d'utilisation des outils de communication.

A l'appui des préconisations de cette étude permettant d'identifier notre marge de progression, la collectivité a travaillé autour de quatre thématiques phares, à savoir la signalétique (externe et interne), l'organisation de l'accueil, la téléphonie et les indicateurs de performance. Ces différents éléments constituent les bases de la mise en place d'une réelle culture commune de l'accueil.

Concrètement, ce travail s'échelonne d'octobre 2005 à décembre 2006 selon plusieurs étapes à savoir :

- La formation des agents autour d'une charte d'accueil
- Des groupes de réflexion pour la prise en charge des différentes problématiques dégagées
- Un plan de communication interne, fil conducteur pour la mise en place d'une culture commune
- Une évaluation finale afin de mesurer l'impact de la démarche.

Dans le cadre des problématiques soulignées et sur la base des éléments précités, un certain nombre d'actions a d'ores et déjà été mis en œuvre ou fait l'objet de stratégies qui se concrétiseront au cours des mois à venir.

### **La signalétique interne et externe des bâtiments où se trouvent les différents services du Département du Haut-Rhin.**

De l'étude du prestataire, il ressort que notre action doit se centrer sur une meilleure identification et une harmonisation de la signalétique à la fois interne et externe.

Au plan externe, et dans le cadre d'une politique globale qui touche l'ensemble des bâtiments départementaux, de nouveaux supports vont signaler tous les sites. Au plan interne, une nouvelle philosophie de l'accueil a été retenue. Elle consiste à prendre en charge le visiteur dès son arrivée et où qu'il soit dans les bâtiments. Cette conception s'est d'ores et déjà concrétisée par un certain nombre d'actions. En effet, certains panneaux de signalétique ont été installés dans les cages d'escaliers, dans les ascenseurs et salles de réunion.

L'achat et l'installation de l'ensemble des panneaux et autres supports concourant à une meilleure identification du Département et orientation des visiteurs et usagers de nos services, s'échelonnent dans le temps à compter de septembre 2006.

### **L'organisation de l'accueil.**

Le constat de l'existant nécessite d'orienter notre action vers l'amélioration de la connaissance de l'institution et de son fonctionnement par les agents. Il s'agit également d'instaurer un mode de présentation, du collaborateur départemental au contact de l'utilisateur, homogène et représentatif d'une collectivité dynamique.

#### La formation des agents :

Sur la base du répertoire des métiers, 320 agents, qualifiés comme étant en première ligne de l'accueil, ont été sélectionnés. Ils ont participé depuis le mois de janvier et ce jusqu'à la fin du mois d'avril, à des actions de formation basées essentiellement, en fonction de leur métier, sur l'accueil physique et/ou téléphonique.

#### La charte d'accueil :

Concernant les 980 agents en seconde ligne de l'accueil, à l'instar des agents en première ligne, il seront immergés dans cette culture commune de l'accueil au travers de la diffusion d'une charte déclinée en quatre supports (support papier, mise en ligne intranet, livret d'accueil et sous-main reprenant les principes de base). Cette Charte de l'accueil du Conseil Général du Haut-Rhin, socle de notre culture commune, sera diffusée cet automne à l'ensemble des collaborateurs départementaux.

#### Un réseau de référents « accueil » :

Afin d'asseoir une culture dans le temps, il paraît indispensable de mettre en place un certain nombre de relais de proximité au sein des différents services dans l'objectif de garantir une qualité de cet accueil.

Pour ce faire, un réseau de référents accueil verra le jour au cours du dernier trimestre. Il s'agit en principe des secrétaires de Direction ou secrétaires. Ces collaborateurs auront en charge l'accueil des nouveaux recrutés au sein de leur service avec notamment la remise du Kit accueil qui permettra au nouvel arrivant d'avoir une meilleure vision de la collectivité et de son fonctionnement grâce aux différents documents qui s'y trouvent (Qui fait Quoi ? trombinoscope des élus, organigramme des services..).

Par ailleurs, le référent aura également pour mission le parrainage de nouvelles secrétaires pour favoriser la prise de fonction, la transmission notamment des savoirs faire et des principes de base liés aux métiers qui sont en première ligne de l'accueil tels que ceux du domaine du secrétariat.

De manière globale, le référent de l'accueil au sein du service, sera le garant de la bonne application des principes de bases prévus dans la qualité de l'accueil que s'est fixée le Département du Haut-Rhin et qui touchent les champs : de la normalisation des courriers, de l'utilisation de l'outil téléphonique, de l'application des circuits administratifs etc.

#### Des actions de découvertes de notre Collectivité.

Afin de favoriser une meilleure connaissance de l'institution et de son fonctionnement par les agents, mais aussi pour favoriser un accueil des usagers plus pertinent, un certain nombre d'actions concrètes seront proposées telles que : visites de l'Hôtel du Département, de réalisations ou de différents sites Départementaux, ouverture de la journée des nouveaux aux agents en poste mais souhaitant rafraîchir leur connaissance de l'institution, articles dans le journal interne « Passerelle ».....

#### **La téléphonie.**

L'étude et les préconisations qui en résultent font état d'un certain nombre de points à améliorer et d'évolutions techniques à réaliser afin de favoriser l'accueil téléphonique et les contacts avec les usagers.

#### Création d'une identité sonore dynamique et représentative du Conseil Général du Haut-Rhin.

Il s'agit d'un message et/ou une musique d'attente qui interviendra en tant que « pré décroché » et limitera le temps de la sonnerie en présentant le Département. Ce changement repose également sur l'évolution technique d'une partie de notre téléphonie en utilisant au niveau de l'ensemble des sites un système de pré décroché.

#### Un nouveau paramétrage des « autocom » et une remise à plat de la programmation téléphonique.

Ces deux points sont nécessaires pour que l'utilisateur ne soit plus confronté à une tonalité de non réponse lorsqu'un poste est occupé et pour éviter des circuits inappropriés de transferts d'appels générant finalement dans les deux cas de l'attente pour l'appelant et une mauvaise image de notre collectivité.

#### Une meilleure utilisation des fonctionnalités du téléphone par les agents.

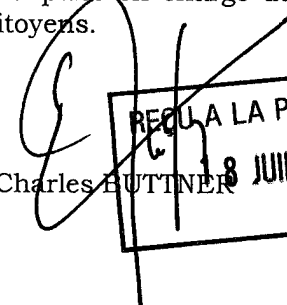
L'ensemble du personnel départemental devra à nouveau être formé et/ou informé sur les modalités d'utilisation du téléphone afin d'optimiser les choix technologiques effectués par la Collectivité.

#### Les mesures de la performance de l'accueil.

La mise en place d'une culture commune de l'accueil s'effectue également en définissant un certain nombre d'indicateurs relatifs à la qualité de l'accueil au sein de notre collectivité. Ces indicateurs sont en phase de définition. Dès leur application, ils permettront d'effectuer du reporting et d'assurer la base nécessaire à l'évolution constante de notre qualité de l'accueil.

Il est à préciser qu'au mois de novembre, la société Expertel interviendra à nouveau afin d'évaluer notre qualité de l'accueil en tenant compte du diagnostic et des préconisations qu'ils ont fait l'an passé. Cette étape permettra de vérifier si les solutions apportées par les différents services de la collectivité aux plans de la signalétique, de l'organisation de l'accueil et de la téléphonie répondent aux objectifs qui ont été fixés.

Dans le cadre du Projet pour le Haut-Rhin, je tenais à porter à votre connaissance l'avancement de cette démarche qui tend à améliorer la prise en charge des usagers et à développer l'image du Département auprès de nos concitoyens.

  
Charles BUTTNER  
REÇU A LA PRÉFECT  
18 JUIL. 2006