

**COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
DU
SAINT-
QUENTINOIS**

OBJET

**ADMINISTRATION
GENERALE - Charte
d'accueil dans les services
publics de l'Agglo du
Saint-Quentinois.**

==

**RAPPORTEUR
M. le Président**

Date de convocation :
20/03/19

Date d'affichage :
09/04/19

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 39

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 68

Nombre de Conseillers
votant : 68

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS**

Séance du 26 MARS 2019 à 18h00

en la salle des sports avenue Eric Jaulmes à 02100 ROUVROY.

Sont présents :

M. Xavier BERTRAND, M. Roland RENARD, Mme Frédérique MACAREZ, M. Guy DAMBRE, M. Jean-Marc WEBER, Mme Denise LEFEBVRE, M. Jérôme LECLERCQ, M. Alain VAN HYFTE, Mme Colette BLERIOD, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Christian MOIRET, Mme Agnès POTEL, M. Gilles GILLET, M. Michel BONO, M. Jean-Claude DUSANTER, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Marie ACCART, M. Roland MORTELLI, M. Alain RACHESBOEUF, Mme Danielle LANCO, M. Christian PIERRET, Mme Guylaine BROUTIN, Mme Patricia KUKULSKI, M. Jean-Marc BERTRAND, M. Bernard DESTOMBES, M. Hugues VAN MAELE, M. Jean-Marie GONDRY, M. Fabien BLONDEL, M. Elie BOUTROY, M. Jean-Pierre MENET, M. Patrick MERLINAT, M. Christophe FRANCOIS, Mme Anne CARDON, M. Philippe LEMOINE, Mme Monique RYO, Mme Françoise JACOB, M. Frédéric ALLIOT, M. Alexis GRANDIN, Mme Marie-Laurence MAITRE, Mme Monique BRY, M. Vincent SAVELLI, M. José PEREZ, Mme Yvonne SAINT-JEAN, M. Bernard DELAIRE, M. Thomas DUDEBOUT, M. Philippe CAMELLE, Mme Djamila MALLIARD, Mme Mélanie MASSOT, Mme Carole BERLEMONT, M. Jacques HERY, M. Olivier TOURNAY, M. Roger LURIN, M. Michel LEFEVRE, M. Denis LIESSE.

Monsieur Hugues DEMAREST suppléant de M. Richard TELATYNSKI, Mme Edith FOUCART suppléant de M. Paul PREVOST

Sont excusés représentés :

M. Freddy GRZYZICZAK représenté(e) par Mme Colette BLERIOD, M. Jean-Louis GASDON représenté(e) par M. Jean-Marie GONDRY, M. Michel LANGLET représenté(e) par M. Jérôme LECLERCQ, M. Christian HUGUET représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, M. Philippe VIGNON représenté(e) par Mme Monique RYO, M. Dominique FERNANDE représenté(e) par Mme Frédérique MACAREZ, Mme Sylvie ROBERT représenté(e) par Mme Denise LEFEBVRE, Mme Sylvette LEICHTNAM représenté(e) par Mme Agnès POTEL, M. Karim SAÏDI représenté(e) par Mme Yvonne SAINT-JEAN, Mme Sandrine DIDIER représenté(e) par Mme Mélanie MASSOT, Mme Marie-Anne VALENTIN représenté(e) par Mme Carole BERLEMONT

Absent(e)s :

M. Paul GIRONDE, Mme Myriam HARTOG, M. Claude VASSET, M. Damien NICOLAS, M. Yannick LEJEUNE, Mme Sylvie SAILLARD, Mme Christine LEDORAY, M. Jean LEFEVRE

Secrétaire de séance : Thomas DUDEBOUT

Afin d'améliorer l'attractivité de notre Agglomération, de positionner l'usager au cœur de son fonctionnement et de valoriser l'image d'un service public

professionnel, l'Agglo du Saint-Quentinois s'est engagée dans une démarche de labellisation de la qualité de ses accueils. Le référentiel Marianne, mis en œuvre dans le cadre de la stratégie de l'Etat de transformation de l'action publique dans tous les services publics, définit le standard de la qualité de l'accueil dans les services.

L'engagement dans cette démarche a pour but de garantir la qualité de l'accueil proposé sur les sites de l'Agglo, de poursuivre le développement du guichet unique : Agglo j'écoute, de renforcer les e-services, d'augmenter le niveau d'autonomie des agents et de développer la transversalité et l'esprit de services ressources entre les services experts et l'accueil.

Ce projet s'inscrit dans la volonté des élus et de l'administration visant l'amélioration de l'accueil des usagers et la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration continue.

Dans ce cadre, l'Agglo a mis en œuvre un vaste programme d'actions dont l'élaboration de sa charte d'accueil. Elaborée conjointement avec des agents d'accueil et des usagers de l'Agglo, la charte expose les engagements dont sont garants l'ensemble des agents pour un accueil de qualité au sein des services. Elle a vocation à être affichée sur tous les sites de l'Agglo.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

- d'approuver la charte d'accueil dans les services publics de l'Agglo du Saint-Quentinois ci-annexée.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 67 voix pour et 1 abstention, adopte le rapport présenté.

S'est abstenu(e) (par vote présent ou par pouvoir) : M. Olivier
TOURNAY

Pour extrait conforme,



Le Président

Xavier BERTRAND

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

002-200071892-20190326-45395-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 09/04/19

Publication : 09/04/19

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

CHARTRE D'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS DE L'AGGLO DU SAINT-QUENTINOIS

L'Agglo du Saint-Quentinois s'engage à :

ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE

- ⌘ Une évaluation régulière de votre satisfaction
- ⌘ Une prise en compte de vos suggestions et réclamations
- ⌘ Une évaluation constante de nos pratiques
- ⌘ Des agents formés et impliqués dans l'amélioration du service rendu à l'utilisateur

SIMPLIFIER vos DEMARCHES

- ⌘ Une information claire, adaptée, précise et un accompagnement dans la réalisation de vos démarches : pièces à fournir, modalités d'instruction, d'attribution, recours...
- ⌘ Un numéro unique pour toutes vos démarches, Agglo j'écoute :
03 23 06 30 06 | agglojecoute@casq.fr
- ⌘ Une offre de services en ligne et de prise de rendez-vous facilitant vos démarches
- ⌘ Des canaux de communication adaptés pour toujours mieux vous informer

FACILITER VOTRE ACCUEIL

- ⌘ Un accueil souriant, polis, courtois et avec une écoute active
- ⌘ Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous traitons vos situations
- ⌘ Une orientation sans délai vers le bon interlocuteur
- ⌘ Des horaires d'ouverture adaptés à vos besoins et clairement indiqués
- ⌘ Des espaces d'accueil, sur nos différents sites, accessibles, agréables et conviviaux

RÉPONDRE À vos DEMANDES

- ⌘ Un délai d'attente téléphonique de 5 minutes maximum
- ⌘ Des réponses claires et adaptées dans les meilleurs délais
- ⌘ L'identification de la personne en charge de votre dossier
- ⌘ Une réception et un traitement efficace pour chaque demande envoyée

LA QUALITÉ D'ACCUEIL DÉPEND DE NOUS MAIS AUSSI DE VOUS.
EN RESPECTANT NOS SERVICES ET LES AUTRES USAGERS,
VOUS CONTRIBUEZ AUSSI À AMÉLIORER NOTRE ACCUEIL.
MERCI DE VOTRE COMPRÉHENSION.