

Comme tous les collaborateurs de la commune de Sierre, Grégoire Epiney a été évalué par une «mystery person». MAMIN

Service public sierrois testé par téléphone

ÉVALUATION ► De «mystery person» ont joué aux curieux ou aux rôleurs afin de connaître l'efficacité des différents secteurs de l'administration communale sierroise. Examen réussi.

FRANCE MASSY

«*Quand on n'est pas content de son boucher, on peut en changer. Il n'en va pas de même dans l'administration. C'est pourquoi nous avons à cœur d'améliorer de façon continue notre service public. Nous voulons considérer le citoyen comme un client.*» Pour Manfred Stucky, président de la ville de Sierre, efficacité et amabilité ne doivent pas être de vains mots.

Déjà en 2005, les certifications ISO 9001 et 14001 mettaient en avant le slogan: «*Accueil de qualité = qualité de l'accueil*». Dans un souci de perfectibilité, le Conseil communal a donc chargé l'agence de communication Stil communication de tester de façon neutre et anonyme ses différents services.

Tous les prestataires sous la loupe

Avec ses 120 employés et plus d'un million de francs de salaires, la ville de Sierre est l'un des plus gros employeurs de la région.

Les prestations sont multiples et diversifiées: administration courante, voirie, parcs et jardins, etc. Les problèmes à résoudre par les fonctionnaires de la ville sont très différents et très spécifiques. Pas toujours facile de faire passer les messages d'accueil et d'efficacité dans autant de branches dissemblables.

Trente-trois services ont donc été passés à la loupe. Tous les prestataires de service, tous les collaborateurs ont été analysés; l'office du tourisme, la crèche, la police ou l'Aslec n'y ont pas échappé.

«Mystery person»

«*La recherche d'une évaluation neutre et impartiale nous a conduits à recourir aux services de «mystery person», soit des clients fictifs qui ont testé la qualité de l'accueil et des prestations des différents services.*»



«Le citoyen doit être considéré comme un client»

MANFRED STUCKY

PRÉSIDENT DE SIERRE

Charly Pralong de l'agence de communication Stil communication a sollicité quatre journalistes indépendants et une dizaine de privés pour jouer les «mystery person».



«Nous avons été très sévères dans l'évaluation»

CHARLY PRALONG

AGENCE STIL COMMUNICATION

Cent quatre scénarios ont été élaborés et près de 400 appels téléphoniques ont été passés entre juin et octobre pour évaluer tous les services et les collaborateurs de la commune de Sierre. «*Nous avons créé des situations proches de la réalité. Il n'aurait servi à rien de tester les services communaux avec des scénarios tape à l'œil ou*

extravagants qui n'auraient pas été représentatifs», ajoute le directeur adjoint de Stil communication.

L'évaluation

Trente-cinq critères d'évaluation ont été répartis en quatre chapitres:

► L'amabilité, la serviabilité et la politesse, qui relèvent de la bienséance, de l'affabilité et de l'utilisation des formules usuelles de politesse.

► L'efficacité, un critère assez évident.

► La qualité formelle, soit l'articulation, l'utilisation d'un langage clair.

► Et enfin la rapidité et l'accessibilité – qui tiennent compte des mises en attente, de la rapidité de l'envoi de documentations et de la facilité à atteindre les bonnes personnes.

Tous les employés et collaborateurs de la commune de Sierre ont été avertis en début 2007 de la démarche «mystery person». L'enquête a débuté en juin et s'est étendue jusqu'en octobre.

Les résultats

L'ensemble des services reçoit la note de 7,6 sur 10. Dans l'échelle de notation de 1 à 10, cela frise le «très bon», situé à 7,8 points. «*Globalement, nous sommes très satisfaits*», affirme Manfred Stucky. «*D'autant plus que nous avons adopté un mode d'évaluation sévère*», ajoute Charly Pralong.

La notion d'excellence est attribuée à deux services. On ne saura pas lesquels, le but de la commune n'étant pas de faire un hit-parade, mais de stimuler ses troupes et de corriger le tir à l'interne, directement auprès des personnes concernées.

Douze services obtiennent la note «très bon», seize services, la note «bon» et seuls trois services doivent se contenter de l'appréciation «passable».

Les leçons

L'efficacité et la serviabilité ne font pas défaut aux employés communaux sierrois. Ce seraient même leurs points forts. A contrario, l'identification et l'aiguillage vers les personnes appropriées laissent à désirer. Tout comme l'empathie, qui pourrait être meilleure. La politesse n'est pas toujours au rendez-vous, mais il faut nuancer ce résultat, en tenant compte des usages locaux. On manque parfois de finesse sans être pour autant discourtois.