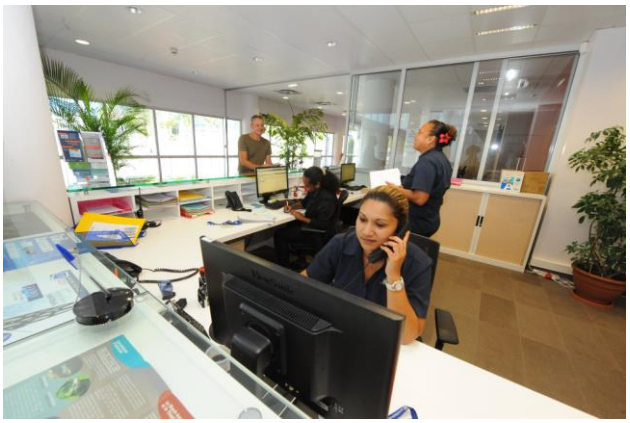
PROVINCE SUD

INFO PRESSE

19 novembre 2018

Un Accueil certifié à la province Sud

Remise des diplômes de certification aux agents du bureau des relations au public
Mardi 20 novembre, à 17h, au Centre Administratif de la province Sud



A travers son plan stratégique, la province Sud entend assurer un service public de qualité dans l'ensemble de ses services d'accueil et satisfaire ses usagers. Dans ce cadre, la qualité de son accueil public, aussi bien physique au guichet, au téléphone, par courrier électronique, reflète la performance de la collectivité et de son organisation. Un accueil pour lequel l'institution a reçu une certification nationale par l'association AFNOR.

Depuis l'ouverture du centre administratif, route des Artifices à Nouméa, la province Sud porte une attention particulière à l'adaptation des horaires d'ouverture pour répondre au mieux aux attentes de ses usagers. Le Bureau des Relations au Public (BRP) est ainsi à pied d'œuvre du lundi au vendredi, en continu de 7h à 18h, et propose un accueil personnalisé et contextualisé. Chaque année, des milliers visiteurs sont accueillis, informés, orientés et des milliers d'appels sont réceptionnés par les six agents du Bureau.

Afin de rationaliser l'accueil du public, la direction Juridique et d'Administration Générale (DJA) a entamé depuis deux ans une démarche de certification. La province Sud est la première collectivité de Nouvelle-Calédonie à recevoir la certification « accueil service public local AFNOR ». Par cette démarche qualité, elle affirme son attachement aux valeurs du service public, dans le souci permanent d'efficacité.

L'AFNOR, qu'est-ce que c'est ?

C'est un des plus importants organismes certificateurs accrédités du monde, et le numéro 1 en France. Cette association certifie des systèmes, des produits et des prestations de service selon les normes internationales.

Un long processus de certification :

- 2016 et 2017 : participation au baromètre AFNOR
- Fin 2017 : inscription dans le projet de certification
- Mai 2018 : début de l'accompagnement à la certification
- 7 septembre 2018 : audit interne
- 13 septembre 2018 : audit de certification
- 20 novembre : remise de la certification

Pour plus de renseignements :
Ludvina Hmeun, directrice de la Communication – province Sud, au 20 31 07
Ou Marion Le Roy, service Communication, au 20 31 10.