

# La mairie obtient le label Qualiville

## accueil

**S**aint-Brieuc est la 18<sup>e</sup> Ville de France et la première en Bretagne à obtenir la certification Qualiville, « qui récompense l'engagement de la municipalité pour la qualité des services délivrés à la population, et un travail de longue haleine mené pendant plus d'un an », dit Vincent Launay, directeur général. La qualité constitue un axe important de la politique municipale, lié à « la proximité, qui traduit l'envie d'aller vers le citoyen », rappelle le maire Bruno Joncour. Cette démarche a été au cœur de la création des espaces de proximité et du service des travaux de proximité dès 2003. Avec un leitmotiv : la satisfaction de l'usager. Il s'agit de lui apporter des réponses, en réalisant le besoin exprimé, ou en expliquant pourquoi cela n'est pas possible ; en traitant son dossier, ou en l'orientant vers le service compétent.

### Une trentaine de critères

Qualiville va au delà, en appliquant une trentaine de critères. Dans un premier temps, cette démarche concerne un nombre limité de services : l'accueil (accueil général, standard, espaces de proximité), l'état civil et les formalités administratives, et les travaux de proximité que la Ville a souhaité ajouter. Elle est la première de France à obtenir la certification sur ce point.

Avant Qualiville, la mairie et son personnel s'efforçaient déjà de répondre au mieux, mais pas de manière aussi formalisée et systématique. Par



Point central pour le public : l'accueil. Nathalie s'attache à « rendre service ».

exemple l'agent d'accueil ne laisse jamais quelqu'un repartir sans une réponse à sa question ; les espaces de proximité proposent une aide juridique et administrative y compris sur des dossiers concernant d'autres institutions ; les travaux de proximité ont mis en place une banque de données pour le suivi des demandes et réponses ; l'état civil traite toutes les demandes d'actes au plus vite. L'enquête auprès des usagers a d'ailleurs révélé un taux de satisfaction de 95%. Mais le cabinet Ressources Territoriales Conseil, qui a accompagné la Ville dans cette démarche, a apporté un « regard extérieur » et permis d'aller plus loin, en relevant grâce à un audit les points à améliorer, en fixant des objectifs quantifiés et des délais vérifiés par un panel d'outils : c'est ce qu'on appelle « la traçabilité,

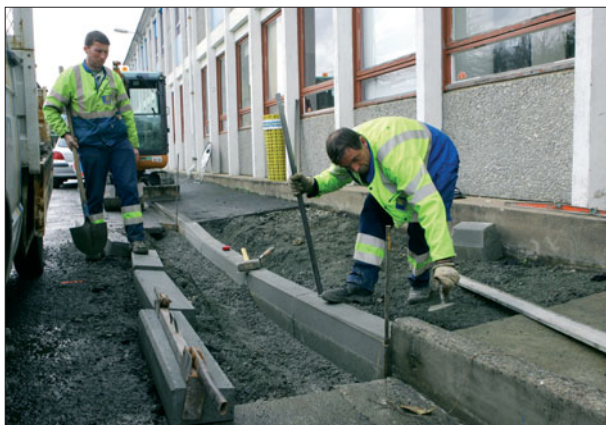
*Saint-Brieuc est la première à obtenir le label Qualiville pour ses travaux de proximité et autres interventions d'urgence.*

une garantie de qualité », disent Christiane Piriou et Jean-Yves Le Morvan, qui ont suivi le dossier Qualiville.

La signalétique, l'accessibilité ou la propreté des locaux, les horaires, l'amabilité font partie des critères. La réactivité du personnel reste un maître mot. Prise en compte de la demande, réponse dans un délai réduit : 5 jours pour la délivrance d'un acte d'état civil, 15 jours pour accusé réception d'une demande et informer du délai d'instruction, 1 h pour une intervention d'urgence sur la voie publique (quand la sécurité est en jeu)...

Tous les services concernés ont obtenu la certification. Pas question de se reposer sur ces lauriers : ils seront réévalués en septembre. Il reste des points à améliorer et tester, comme l'accueil téléphonique hors standard, la signalétique, la confidentialité... Qualiville constitue aussi une émulation pour toute la mairie. Certains services avaient pris les devants et engagé une réflexion, comme la gérontologie qui a réorganisé son accueil, ou encore le service des eaux et de l'assainissement qui vise aussi une certification. ■

• Des fiches de suggestions sont disponibles en mairie et sur internet : [www.saint-brieuc.fr](http://www.saint-brieuc.fr).



## Scène de musiques actuelles : un an de travaux

L'ancienne salle de concert de La Citrouille, fermée en 2000, est démolie. Les fondations d'une nouvelle construction sont jetées : des travaux qui ont commencé en mars pour une durée d'un an. La future scène départementale de musiques actuelles proposera une salle de concert de 420 places debout ; une cafétéria de 120 m<sup>2</sup>, avec une petite scène permettant aux groupes de répéter leurs concerts ; un patio intérieur à ciel ouvert pour prendre l'air entre deux morceaux. Le choix d'une construction neuve permet d'aménager des loges, sanitaires et parties techniques adaptées. La salle, dont l'entrée se situera sur le parking devant La Poste et La Marelle, sera accessible aux personnes handicapées.

Cette scène pourra accueillir les groupes locaux accompagnés par La Citrouille, mais aussi une programmation de musiques actuelles tout au long de l'année, et constituera un lieu de diffusion supplémentaire pour les festivals briochins.



L'ancienne salle est démolie pour laisser place à une construction neuve.



60 000 m<sup>3</sup> de terre évacués lors du terrassement, et désormais des grues pour réaliser le gros œuvre.

## Nouvelles enseignes aux Champs

### centre-ville

Les grues sont entrées en action en mars, pour réaliser le gros œuvre (l'ossature) du futur centre commercial. Et d'ores et déjà, 20 des 27 enseignes des futurs « Champs » sont connues, « un taux de réservation de 80 % » au 15 février 2008, un peu plus d'un an avant l'ouverture, précise l'opérateur Spie Batignolles Immobilier / Ing Real Estate. Aujourd'hui le volet commercial est « en phase de finalisation ». Le Suédois H&M (femme, homme et enfant) sera une des « locomotives ». A ses côtés, Moa pour les jeunes filles ; La Mode est à Vous, « jeune enseigne de prêt-à porter-féminin » ; La City pour « les jeunes femmes actives et urbaines » ;

Camaïeu, finalement convaincu de rester en centre-ville ; Darjeeling pour la lingerie féminine ; Armand Thierry homme ; Street one et ses 12 collections annuelles ; Footlocker et ses grandes marques de chaussures et vêtements de sports. L'enseigne culturelle était également très attendue : ce sera Chapitre, dédiée au livre, à la musique, au multimédia et à la papeterie, « animée par des professionnels des métiers de la librairie ». Dans le secteur hygiène, beauté, santé, L'Occitane et ses produits de bien-être s'ajoutent aux enseignes Lissac (opticien) et Beauty Success, annoncées dès octobre dernier. Quant à Monoprix, il proposera son nouveau concept, « un choix élargi de produits ainsi qu'un service de livraison à domicile ».

## environnement

### Vers le zéro pesticide

C'est le printemps et, fort logiquement, l'herbe pousse. Après plusieurs années de réduction de l'utilisation de produits chimiques, la Ville tend vers le « zéro pesticide », une politique voulue par Alain Cadec, maire-adjoint en charge de l'environnement. « Nous y sommes presque. L'an dernier nous utilisons encore des désherbants sur les allées stabilisées. C'est terminé », dit Raymond Cloarec, du service Espaces verts. La mairie réduit également le



Les agents briochins ont conçu et fabriqué cette binette autotractée.

désherbage thermique. Place au tout mécanique : la tondeuse, la binette manuelle ou encore cette binette autotractée que les agents municipaux ont conçue pour les terrains stabilisés. Deux gros entretiens sur trottoirs auront lieu, avant l'été et en automne, pour couper les adventices. Mais il faut aussi savoir habituer son regard à ces herbes folles. Ces pratiques respectueuses de l'environnement font prendre à Saint-Brieuc une longueur d'avance en ce qui concerne la gestion écologique des espaces verts.



Après une première visite rue Bel Orient, les Archives ont emmené les jeunes du centre hélio-marin au Légué.

## Des archives accessibles

### handicap

L'idée est partie de l'intérêt d'un agent des Archives municipales pour la langue des signes. L'ensemble du service s'en est emparé, pour engager une réflexion sur l'accessibilité des archives à tous, quel que soit le handicap, « d'autant plus que nous recevons beaucoup de personnes âgées », précise Yolaine Coutentin, chef de service. Tous les problèmes ont été listés, depuis les bâtiments jusqu'à l'accès aux documents et à l'information. « Pour le moment, nous envisageons l'accueil dans l'état actuel des lieux. Des solutions ont été imaginées en lien avec les associations de toute la région. » Pour ceux qui n'entendent pas, « les Archives font appel à la traductrice en langue des signes qui intervient dans les Côtes d'Armor, grâce à un partenariat avec la

Ville ». Elles mettent à disposition tout le fonds visuel. Pour ceux qui ne voient pas, « les agents prêtent leurs yeux deux heures par mois » et sortent des tiroirs les témoignages audio. Des visites sont organisées pour le centre hélio-marin. Un important travail est effectué autour des prochaines Journées du Patrimoine, en septembre : « Nous préparons des visites pour les non-voyants, en donnant les dimensions des édifices, le nombre de fenêtres, en faisant toucher les matériaux... Nous rédigerons aussi des documents spécifiques pour les personnes sourdes : la syntaxe de la langue française étant différente, bon nombre ont du mal à la lire ». Des idées parmi d'autres, qui figurent dans une volumineuse « charte d'accueil des personnes handicapées ». ■

• Archives municipales, rue Bel Orient, 0296610767.

### pratique

#### Le marché se déplace pour Art Rock



Les maraîchers, fleuristes, bouchers et autres vendeurs de galettes de la place de la Résistance vous accueilleront place du Général de Gaulle les mercredi 7 et samedi 10 mai, en raison du festival Art Rock. La place Allende étant en partie occupée par le chantier des « Champs », c'est cet espace situé dans la continuité du Martray et du Chai qui a été retenu cette année. Les commerçants y seront regroupés par activités. Ils auront informé leurs habitués en distribuant des plans des emplacements pour qu'ils puissent les trouver aisément. Ces documents sont également disponibles à l'accueil de la mairie et dans les espaces de proximité. ■

• Marché place De Gaulle, du Martray et du Chai les 7 et 10 mai.

### éducation

**Inscriptions dans les écoles.** Elles concernent les enfants qui fréquentent pour la première fois une école publique briochine maternelle ou élémentaire et ceux qui rentrent au CP.

Documents à fournir : livret de famille, justificatif de domicile, carnet de santé, certificat de radiation de l'école précédente le cas échéant.

Horaires : Point accueil écoles du service Éducation 4 rue Poulain Corbion (sous le porche), du lundi au vendredi de 8h15 à 12h15 et de 13h45 à 17h30. 0296625333.



### hygiène

**Goélands.** La campagne de stérilisation des œufs de goélands menée par la Ville aura lieu sur deux périodes, du lundi 12 au vendredi 23 mai et du lundi 9 au vendredi 20 juin. Les habitants sont invités à signaler les nids dont ils ont connaissance, pour éviter une reproduction trop importante de ces oiseaux qui génèrent des nuisances en ville. Une société spécialisée projette un produit qui empêche l'éclosion des œufs, ce qui incite les couples à se déplacer au bout de quelques années. 150 nids sont traités chaque printemps à Saint-Brieuc, essentiellement en centre-ville et dans la zone industrielle.

• Contact : pour signaler un nid de goéland, contacter le service Hygiène-santé au 02 96 62 55 47.



### démocratie locale

**Pôle universitaire.** Le dernier rapport du Comité économique et social municipal portait sur le pôle universitaire. Le CESM a travaillé durant un an sur ce thème avant de dresser un constat et une série de propositions devant les élus briochins. Ses conclusions sont consultables sur le site internet de la Ville, www.saint-brieuc.fr. Ce dernier relaie désormais les suites données par la Ville aux réflexions de cette instance de concertation. Les Briochins peuvent aussi y laisser, via la boîte contact, leurs contributions sur le thème en cours : en 2007-2008, le CESM se penche sur « le développement durable » à Saint-Brieuc.