

Qualivilles : La certification reconduite !

Suite à un audit annuel, la Ville a obtenu la reconduction du certificat Qualivilles qui récompense la satisfaction des usagers des accueils municipaux.



CERTIFICATION
DÉLIVRÉE PAR
L'AFNOR SUITE
À UN CONTRÔLE
ANNUEL LES
6 ET 7 JUILLET
DERNIERS



AUDIT SUR SITE ET À DISTANCE

[appels mystère, mails, courriers, demandes en ligne...]

Réalisé à L' HÔTEL DE VILLE, ÉTAT CIVIL, DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, MAIRIES ANNEXES DE BALISTE ET DE LA MAISON DES SERVICES

Enquête de satisfaction : des résultats en hausse

 **561** USAGERS INTERROGÉS
ENTRE LE 25 MAI ET LE 11 JUIN

NOTES GLOBALES :

Accueil : **9.25 / 10** Prestations : **9.43 / 10**

ACCUEIL PHYSIQUE (ACCESSIBILITÉ, HORAIRES, CONFIDENTIALITÉ, CONFORT, COURTOISIE...)

97.78 % de satisfaction

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (ATTENTE, MUSIQUE, COURTOISIE, QUALITÉ, FIABILITÉ)

96.99 % de satisfaction

SITE INTERNET (FACILITÉ D'ACCÈS, FIABILITÉ, TÉLÉSERVICES)

91.43 % de satisfaction

PRESTATIONS (ATTENTE, INFORMATIONS, SUIVI, DÉLAI, FIABILITÉ)

98.25 % de satisfaction

MEILLEURS SCORES :

 **Courtoisie du personnel : 99.11 %**
[100% à l'Hôtel de Ville et à l'état civil / démarches administratives]

Confort : 100 % à l'Hôtel de Ville

Confidentialité : 100% à la Maison des services

Prestations / Suivi : 100%
Annexe Baliste

Actions réalisées dans l'année



AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DU CONFORT DE L'ESPACE FORMALITÉS grâce à son regroupement avec l'état civil : déménagement en mai 2021 dans la rue Gustave-Fabre



Mise à jour des SUPPORTS INFORMATIFS PAPIERS et DÉMATÉRIALISÉS



Nouvelle information sur LES PICS DE FRÉQUENTATION et d'APPELS TÉLÉPHONIQUES



Les pistes d'amélioration

190 OBSERVATIONS [dont 130 encouragements]

- ▶ Projet de réaménagement de la Maison des services
- ▶ Réalisation d'un guide pratique des services de la Ville
- ▶ Développement des démarches en ligne
- ▶ Amélioration de l'accessibilité de certains sites

L'ÉLU RÉFÉRENT

Bertrand Malquier

1^{er} Adjoint au Maire délégué à l'administration générale