

Qualivilles : La certification reconduite !

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



LABEL DÉLIVRÉ
DEPUIS 2019 PAR
L'AFNOR ET RECONDUIT
LE 26 JUILLET 2022
SUITE À UN CONTRÔLE
ANNUEL



AUDIT DOCUMENTAIRE ET À DISTANCE
[appels mystère, mails, courriers, demandes en ligne...]

RÉALISÉ À : HÔTEL DE VILLE, ÉTAT CIVIL, DÉMARCHES
ADMINISTRATIVES, MAIRIES ANNEXES DE BALISTE ET
DE LA MAISON DES SERVICES

Enquête de satisfaction : des résultats en hausse

 **1365** USAGERS INTERROGÉS
ENTRE LE 28 MARS ET LE 15 AVRIL 2022

NOTES GLOBALES :

Accueil : **9.06 / 10** Prestations : **9.16 / 10**

ACCUEIL PHYSIQUE
[accessibilité, horaires, confidentialité,
confort, courtoisie...]
97.28 % de satisfaction

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
[attente, musique, courtoisie, qualité, fiabilité...]
95.23 % de satisfaction

SITE INTERNET
[facilité d'accès, fiabilité, téléservices...]
93.13 % de satisfaction

PRESTATIONS
[attente, informations, suivi, délai, fiabilité...]
97.64 % de satisfaction



MEILLEURS SCORES :

Courtoisie du personnel [Standard Hôtel de Ville] : **100%**

Confort [État Civil, Formalités] : **100%**

Réalisations, prestations [Centre-ville, État Civil, Formalités] :
99.75%

Ponctualité du rendez-vous [Maison des Services Baliste] : **100%**

Actions réalisées dans l'année



RÉINTRODUCTION DU
« SANS RENDEZ-VOUS »,
deux fois par semaine,
pour les dépôts de
cartes d'identité / passeport



AMÉLIORATION:

- ▶ DE LA PRISE EN CHARGE
- ▶ DE LA RÉACTIVITÉ AU STANDARD DE L'HÔTEL DE VILLE
- ▶ DE LA DEMANDE D'ACTE D'ÉTAT CIVIL EN LIGNE, ETC...

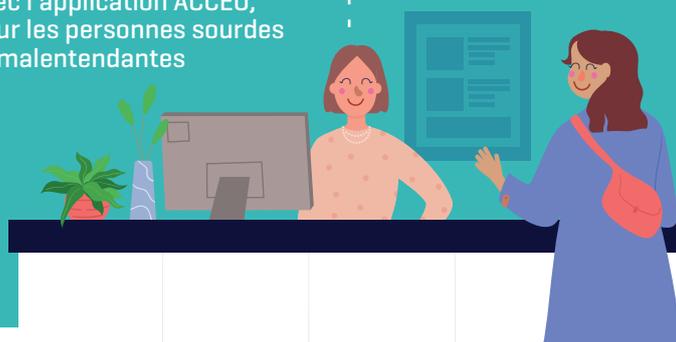
AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ :



- ▶ Pour les personnes à mobilité réduite : déplacement à domicile pour les demandes de carte d'identité
- ▶ Mise en liaison des services téléphoniques avec l'application ACCEO, pour les personnes sourdes et malentendantes



RÉAMÉNAGEMENT
DE L'ACCUEIL DE LA
MAISON DES SERVICES
INVESTISSEMENT :
300 000 €



Les pistes d'amélioration

192 OBSERVATIONS EN 2021, dont 130 encouragements

- ▶ Accessibilité de l'accueil sur divers bâtiments
- ▶ Praticité de certains supports de communication
- ▶ Meilleure signalétique à l'Hôtel de Ville

L'ÉLU RÉFÉRENT

Bertrand Malquier

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