

# Qualivilles : deux nouveaux accueils intègrent la démarche qualité !

Dans le cadre de la certification Qualivilles, la Ville remet en jeu cette année sa démarche qualité en intégrant deux nouveaux accueils : CCAS et mairie annexe de Narbonne-Plage. Zoom sur les résultats des enquêtes de satisfaction.



**1409 usagers interrogés**  
du 20 mars au 7 avril 2023

## Accueils évalués :

Hôtel de Ville, État civil/Formalités,  
Maison des services, mairie annexe de  
Baliste, Services techniques.

**Nouveaux :** CCAS et mairie annexe de  
Narbonne-Plage.

## OBJECTIFS :

Évaluer les **attentes et la satisfaction** des usagers au regard des engagements du label Qualivilles qui récompense la qualité des accueils et des services délivrés par les agents

Identifier les **canaux de communication privilégiés par les usagers**



## NOTES GLOBALES

**Accueil**  
**9.21/10**

Accueil physique [accessibilité, horaires, confidentialité, confort, documentation] : **97.66 %**

Accueil téléphonique [attente, courtoisie, qualité des infos] : **96.74%**

Site internet [facilité d'accès, fiabilité, téléservices] : **91.62%**

Prestations [attente, informations, aide, délai] : **97%**

**Prestations**  
**9.43/10**



### MEILLEURS SCORES

- ▶ Suivi de la demande et fiabilité des actes délivrés : **100%**
- ▶ Courtoisie du personnel au téléphone et attente avant la prise en charge : **99.22%**

## LES PREMIERS RÉSULTATS

### Du CCAS

**Accueil : 9.59/10**

**Prestations : 9.83/10**

Courtoisie du personnel [physique et tél.] : **100 %**

Temps attente accueil physique : **100 %**

Horaires : **99.43%**

Les scores les « plus bas » : signalétique [92.66%]  
et fiabilité des infos sur le site internet [91.43%]

### De la mairie annexe à Narbonne-Plage

**Accueil : 9.62/10**

**Prestation : 9.39/10**

Accueil téléphonique : 100%

Courtoisie, infos et documentation : 97%

Canal privilégié : déplacement physique

Les points à améliorer : signalétique  
et accessibilité



## PÉRIMÈTRE DÉJÀ CERTIFIÉ : D'EXCELLENTS RÉSULTATS

- ▶ Confort - Hôtel de Ville : 100%
- ▶ Aide et accessibilité de la documentation - Baliste : 100%
- ▶ Suivi et fiabilité des prestations - Maison des services : 100%

- ▶ Courtoisie, confort et l'aide/explications - État civil/Formalités : 100%
- ▶ Horaires d'ouverture : 98 %

### L'ÉLU RÉFÉRENT

**Bertrand Malquier** - 1<sup>er</sup> Adjoint au Maire délégué  
à l'administration générale