

# VILLE D'ISTRES

# POLITIQUE QUALITE

## L'accueil, c'est l'affaire de tous

Avec comme objectif l'amélioration continue de la qualité du service rendu à ses administrés et les conditions de travail de ses agents, la ville d'Istres s'est engagée, depuis de nombreuses années, dans des démarches de certification de ses services, mesurant ainsi l'efficacité de la modernisation mise en place ainsi que les conditions d'accueil du public.

### Elle a notamment obtenu depuis 2011 :

- Une certification *Qualiville* (2011 -2019) puis *Qualivilles* (depuis 2019) pour l'accueil et la délivrance de prestations administratives et familiales aux guichets, pour l'état civil, les archives municipales, les services des cimetières et des élections au sein de l'hôtel de ville ; pour les mairies annexes du Prépaou et d'Entressen incluant l'Agence postale communale. La ville a également collaboré à l'intégration dans le périmètre certifié de l'accueil de la Maison de la danse.
- Une certification *NF service* «services funéraires et organisation d'obsèques» pour la Régie municipale des Pompes Funèbres.

### La ville a mis l'usager au coeur de sa politique d'accueil et s'est engagée à :

- Vous accueillir avec courtoisie et attention, vous orienter convenablement, organiser ses locaux le plus agréablement possible et faciliter l'accès à ses services aux personnes en situation de handicap ;
  - Être attentive au respect des délais lors des rendez-vous et à répondre avec efficacité à toutes vos demandes quel que soit le canal utilisé ;
  - Vous communiquer les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches, les informations liées aux différentes inscriptions, optimiser la gestion des dossiers et maîtriser ses délais de réponse ;
  - Vous assister dans vos démarches et vous informer du suivi de votre dossier ;
  - Vous délivrer des actes fiables dans des délais respectés ;
  - Moderniser ses pratiques et permettre des démarches dématérialisées multiples
- accessibles sur différents supports électroniques tout en préservant les personnes en situation d'illectronisme ;
  - Vous permettre de réaliser des démarches en ligne en veillant à l'accessibilité, la fiabilité et la qualité informative de son site Internet et de ses réseaux sociaux ;
  - Mobiliser ses agents autour de la démarche de certification et les former régulièrement pour conforter leurs connaissances et délivrer un service de qualité ;
  - Mettre en oeuvre un système de recueil de la satisfaction et un traitement performant des réclamations ;
  - Mettre en place des indicateurs de performance pertinents, évaluer périodiquement ses pratiques, communiquer les résultats ;
  - Réaliser un bilan annuel de ses activités et élaborer un plan d'amélioration.



François BERNARDINI  
Maire d'Istres

Vice-président de la Métropole Aix-Marseille-Provence,  
délégué à la sidérurgie, à la pétrochimie et à l'aéronautique.