



BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2017 (suggestion, réclamation ou satisfaction)

Obtenu la première fois en 2011, la certification Qualiville a été renouvelée pour trois ans en 2014 puis en 2017 pour l'Accueil et le standard téléphonique de l'Hôtel de Ville, les Guichets de prestations administratives et familiales (anciennement AELS et Population), les services État civil, Élections et Cimetières. Les mairies annexes du Prépaou et d'Entressen ont intégré le périmètre certifié en 2015.

Dans ce cadre, tous s'engagent à assurer un traitement rapide, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaire.

Un dispositif et des délais de réponse conformes aux exigences du référentiel Qualiville:

- Une procédure est en place pour suivre le traitement des réclamations relatives aux engagements de service (formulaire spécifique, courrier, mail, fax...)
- Un dispositif de dépôt des formulaires d'observations est installé à l'accueil de l'Hôtel de Ville, dans les mairies annexes et accessible sur le site internet de la ville.
- Les propositions et les remarques des usagers sont examinées au sein du service Qualité et font l'objet d'un suivi auprès des services concernés.

A/ Grâce à vos suggestions et à vos remarques, nous avons mis en place des actions d'amélioration:

Thématique de la réclamation	Nombre de réclamations émises	Actions mises en place
Les informations qui vous étaient données étaient incomplètes ou imprécises aux guichets ou des erreurs étaient commises sur votre dossier notamment pour des inscriptions	7 réclamations	- Des formations régulières ont été organisées en interne, dispensées par les responsables ou leurs adjointes. - Des réunions de service hebdomadaires permettent de communiquer aux agents polycompétents des guichets toute modification ou ajustement -Des rencontres sont organisées plus fréquemment avec les services pour lesquels nous effectuons les inscriptions, à savoir les sports, l'éducation et animation ainsi que la petite enfance
La durée d'attente vous a paru trop longue pour les démarches administratives et familiales ou l'heure de votre rendez-vous n'a pas été respectée	2 réclamations	-En cas d'affluence, des agents positionnés au Back office viennent systématiquement en renfort aux guichets. De plus, un agent d'accueil se rapproche des administrés pour connaître la nature de leur demande et y répondre, quand c'est possible, de façon immédiate. -Le tableau des périodes d'affluence aux guichets

		est visible à l'entrée du bâtiment et sur le site de la ville. - Les démarches pouvant être effectuées en ligne sont en augmentation pour vous permettre de les réaliser sans déplacement. - Les dysfonctionnements des stations biométriques ont occasionné des retards préjudiciables dans la gestion des rendez-vous, malgré la mise en place immédiate d'appels en direction des administrés; cependant, la collaboration entre l'hôtel de ville et les mairies annexes a permis de gérer au mieux les urgences.
Vous avez rencontré des difficultés lors de vos démarches en ligne : dysfonctionnement temporaire du kiosque famille notamment lors d'inscriptions	4 réclamations	- Une nouvelle version "full web" du logiciel est mise en place début 2018 pour améliorer ces inscriptions et favoriser la réactivité technique au sein du back office - Une restructuration du kiosque citoyen permettra des usages simplifiés.
Vous souhaitez l'augmentation de la dématérialisation des démarches notamment pour les inscriptions Hebdo sports et plus de souplesse pour des inscriptions exceptionnelles ou ponctuelles	5 réclamations	- Une étude est actuellement en cours pour ajouter de nouvelles fonctionnalités et offrir des services supplémentaires.

B/ Nous avons transmis vos réclamations (hors engagement Qualiville) concernant d'autres services (a nombre de 10) et des actions ont été entreprises ou des améliorations apportées chaque fois que possible:

Service concerné	Nombre de réclamations émises	Fonctionnement
La Direction de la Relation aux Administrés	4	Les réponses sont apportées dans les délais: si besoin, le service Qualité envoie un accusé de réception ou une réponse de premier niveau. Chaque service fait le nécessaire pour répondre à la demande ou solutionner le dysfonctionnement éventuel et en informe le service Qualité.
La Direction des sports	3	
L'office de tourisme	2	
Urbanisme: adressage des voies	1	

C/ Votre satisfaction représente 56,00% des 109 fiches d'observations qui ont été recueillies, en voici les principales thématiques:

Thématique de la satisfaction et service concerné	Nombre de satisfactions enregistrées
<u>Les guichets et/ou les mairies annexes:</u> La qualité d'accueil et d'écoute, la prise en charge du dossier, les renseignements fournis, l'organisation des samedis d'inscriptions...	52
La création de l'Agence Postale d'Entressen	4
La création du Parc des Dinosaurés	3
<u>Espaces verts:</u> félicitations pour la qualité des espaces verts sur Istres	1
<u>Cimetières:</u> félicitations pour la qualité de l'entretien du cimetière des Maurettes	1
<u>Sports:</u> félicitations pour le professionnalisme des éducateurs sportifs	1
<u>Urbanisme:</u> Satisfaction à l'égard des services fonciers et urbanisme	1

D/ Quelques chiffres:

- En 2017, **40 517** entretiens ont été assurés par les agents des services certifiés (Hôtel de ville et mairies annexes)
- **109** observations/suggestions/réclamations ont été enregistrées en 2017 concernant les services certifiés dont **62** (56,88%) faisant état d'une grande satisfaction de l'utilisateur.
- Par ailleurs, **66** marques de satisfaction spontanées (lettre ou mail de remerciement, attentions diverses...) ont été relevées dans les services certifiés de l'Hôtel de ville et les mairies annexes.
- **100%** des **109** réclamations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de 15 jours ouvrés (engagement 80% minimum) ou par mail en moins de 5 jours.