



BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2018 **(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 (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 et l'agence postale communale d'Entressen en 2018.

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: ma mairie/engagement Qualiville/ fiche d'observations.
- 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/ Quelques chiffres:

- En 2018, **31 928** entretiens ont été assurés par les agents des services certifiés de l'Hôtel de ville (comptage réalisé grâce au logiciel de la file d'attente) et **104 381** appels ont été réceptionnés au standard.
- **145** observations/suggestions/réclamations ont été enregistrées en 2018 concernant les services certifiés dont **109 (75,17%)** faisant état d'une grande satisfaction de l'utilisateur; 18 réclamations déposées pour d'autres services ont été transmises au service concerné par la requête afin qu'il en assure le suivi.
- Par ailleurs, 49 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.
- **97,24 %** des **145** 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.

B/ Votre satisfaction représente 75,17% des 145 fiches d'observations qui ont été recueillies:

Thématique de la satisfaction et service concerné	Nombre de satisfactions
<u>La qualité d'accueil et d'écoute, la prise en charge du dossier, les renseignements fournis</u>	57
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	41
Pour les mairies annexes: Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	4
Pour l'Etat civil	4
Pour les Cimetières	1
Pour le service Urbanisme	1
Pour le service Animation/ séjours: satisfaction pour le séjour des enfants en Corse	1

C/ 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
L'accueil délivré par l'agent qui vous a reçu n'était pas satisfaisant	5 réclamations	Des rappels sur la qualité de l'accueil à délivrer ont été effectués auprès des agents concernés par ces remarques; des formations sur l'écoute, la reformulation et la posture sont également envisagées en 2019.
La durée d'attente vous a paru trop longue pour les démarches administratives et familiales	2 réclamations	- Le tableau des périodes d'affluence aux guichets a été réactualisé et reste visible à l'entrée du bâtiment comme sur le site de la ville. - De nombreuses démarches peuvent désormais être effectuées en ligne pour vous permettre de les réaliser sans déplacement.
Des difficultés pour payer par le kiosque le premier jour d'inscription	1 réclamation	Les dernières évolutions du kiosque montrent un taux d'inscriptions en ligne accru et performant
Vous souhaitez pouvoir payer la crèche par le kiosque	1 réclamation	De nouvelles fonctionnalités devraient permettre cette option en 2019
Vous nous interpellez sur votre facturation (facture non reçue, chèque non parvenu, QF à mettre à jour...)	4 réclamations	Chaque réclamation a fait l'objet d'un entretien avec le régisseur et les rectifications justifiées ont été apportées.
-Les cimetières jugés mal entretenus (1) -La fermeture d'un accès traversant au cimetière Saint Sulpice (1)	2 réclamations	-La mise en place du Zéro Phyto (absence de traitement chimique) a fait l'objet d'une communication et de nouveaux outils ont été fournis aux agents pour un entretien conforme au souhait écologique. - L'accès a été rétabli sous condition de respect du lieu
Visibilité des horaires des services sur le site	1 réclamation	Le site de la ville a été entièrement modifié et sa nouvelle ergonomie facilite la recherche d'informations

D/ Nous avons transmis vos réclamations (hors engagement Qualiville) concernant d'autres services (au nombre de 18) 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	3	Les réponses sont apportées dans les délais: si besoin, le service Qualité envoie un accusé de réception ou une réponse de premier niveau au requérant. 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	6	
La Direction Education/Animation et les transports scolaires	5	
La Direction de la communication	1	
Le service logement	1	