



BILAN DE VOS OBSERVATIONS reçues en 2019 **(suggestion, réclamation ou satisfaction)**

Obtenu pour la première fois en 2011, la certification Qualiville a été renouvelée à trois reprises en 2014, en 2017 puis en 2019 sur la base d'un nouveau référentiel Qualivilles, pour les services d'accueil physique et 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 observations avec la mise en place d'actions d'amélioration si nécessaire.

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

- 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; une observation reçue par courrier, mail ou téléphone est également prise en compte et traitée.
- Une procédure est en place pour suivre le traitement des réclamations relatives aux engagements de service.
- 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 même si ces derniers ne sont pas certifiés.

A/ Quelques chiffres:

- En 2019, **33 079** 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 **97 270** appels ont été réceptionnés au standard de la mairie.
- **220** observations/suggestions/réclamations ont été enregistrées concernant les services certifiés dont **173 (78,64%)** faisant état d'une grande satisfaction de l'utilisateur; **17** réclamations déposées pour d'autres services ont été transmises au service concerné par la requête afin qu'il en assure le suivi. Par ailleurs, **52** marques de satisfaction spontanées (lettre ou mail de remerciement...) ont été relevées dans les services certifiés de l'Hôtel de ville et les mairies annexes.
- **99,55%** des **220** réclamations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de moins de 10 jours pour une réponse de 1er niveau et moins de 30 jours pour une réponse définitive (engagement 90% minimum) ou par mail en moins de 5 jours.
- **B/ Votre satisfaction représente 78,64% des 220 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> Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	115
Pour les mairies annexes: Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	33
Pour l'Etat civil	10

Pour les Cimetières	6
Pour les élections	2
Pour l'Urbanisme, les Droits de place, le Logement, Allo Travaux, la programmation des Nuits d'Istres et le repas des anciens	7

C/ Grâce à vos suggestions et à vos remarques, nous avons mis en place des actions d'amélioration chaque fois que possible:

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	6 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 prévues en 2020.
Des erreurs ont été commises sur votre dossier remettant en question certaines compétences	5 réclamations	Les erreurs sont évoquées en réunion de service et des formations personnalisées sont délivrées; des modifications ont été effectuées sur le logiciel notamment pour les encaissements
Vous regrettez une attente excessive au guichet	1 réclamation	Toutes les mesures possibles sont mises en place dès affluence (renfort ponctuel d'agents, tableau des pics de fréquentation, nombreuses démarches accessibles par le site..)
Vous souhaitez pouvoir payer la crèche par le kiosque	2 réclamations	De nouvelles fonctionnalités devraient permettre cette option premier semestre 2020
Vous nous interpellez sur votre facturation (délai d'encaissement de chèque, QF à mettre à jour...)	2 réclamations	Chaque réclamation a fait l'objet d'un suivi par le régisseur et les rectifications, justifiées par l'utilisateur, ont été apportées.
Les cimetières jugés mal entretenus en raison de la mise en place du Zéro Phyto (absence de traitement chimique)	8 réclamations	La mise en place du Zéro Phyto a fait l'objet d'une communication et de nouveaux outils ont été fournis aux agents pour un entretien conforme au souhait écologique.

D/ Nous avons transmis vos réclamations (hors engagement Qualiville) concernant d'autres services (au nombre de 16).

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..

Service concerné	Nombre de réclamations émises	Objets des demandes
La Direction de la Relation aux Administrés	6	Concernait les transports scolaires dépendant de la métropole, une erreur d'adressage de courrier, une prise en compte de l'environnement d'une résidence, une demande de bancs ...
La Direction des sports	6	Concernait le stade nautique (température, aménagement); des demandes d'ouverture de créneaux pour hebdo sports;
La Direction Education/Animation et les	1	Une demande de bus supplémentaire

transports scolaires		
La Direction de l'Urbanisme	1	Un besoin d'information pour de la rénovation
L'Office de Tourisme	2	Concernait principalement Dinosaur'Istres (accès, conférence)