

## **BILAN DE VOS OBSERVATIONS reçues en 2020** **(suggestion, réclamation ou satisfaction)**

Obtenue 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 2020, **22 598** 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 100 760 appels ont été réceptionnés au standard de la mairie: fréquentation en baisse en raison du confinement du printemps.
- **131** observations/suggestions/réclamations ont été enregistrées concernant les services certifiés dont 17 nous sont parvenues via le formulaire du site de la ville.
- **97,71%** des 131 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 est notifiée dans 94 des 131 observations qui ont été recueillies soit 71,76% des formulaires renseignés:**

<b>Thématique de la satisfaction et service concerné</b>	<b>Nombre de satisfactions</b>
<b><u>La qualité d'accueil et d'écoute, la prise en charge du dossier, les renseignements fournis</u></b>	
Pour l'accueil de l'hôtel de ville et les guichets	39
Pour les mairies annexes: Prépaou et Entressen ( y compris agence postale)	36
Pour l'Etat civil	5
Pour les Cimetières	9
Pour les élections	2
Pour l'Urbanisme, le Logement, le service juridique	3

**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	Actions mises en place
Récurrence du dysfonctionnement du TPE permettant de payer vos factures par Carte Bancaire	8	Une mise à jour a été effectuée à la demande du Trésorier Principal ; un TPE va être changé début 2021.
Des informations incomplètes ou erronées délivrées au guichet ou par téléphone	7	Les connaissances des agents sont évaluées et des formations individualisées sont réalisées; il leur est rappelé qu'en l'absence de connaissance d'une information, une recherche ou un questionnaire auprès des responsables doit être effectué.
Un manque de places au centre aéré ou manque d'activités EMS	3	Dans ce cas: un ajustement du nombre de places est effectué en fonction des capacités liées au lieu comme au nombre d'éducateurs disponibles pour le maintien de la sécurité
Difficultés d'inscriptions par le kiosque: pas pratique ou manque de précisions ou impossible pour les gardes alternées	3	Des informations complémentaires ont été ajoutées ; certaines fonctionnalités ont pu être développées.
Un manque de confidentialité en mairie annexe du Prépaou	3	La création d'une zone d'accueil indépendante et les aménagements acoustiques ont permis l'amélioration mais sont insuffisants en cas de grande affluence
Pouvoir payer la crèche par le kiosque ou par e-Cesu	2	Ces fonctionnalités seront possibles lors du premier semestre 2021
Les travaux effectués au stade nautique sont de mauvaise qualité	2	Le service des sports a été informé et assure le suivi des non conformités
Vous regrettez un délai d'obtention de RDV trop long pour un dossier passeport	1	La mise en place de RDV en ligne à l'Hôtel de ville et dans les mairies annexes permettent de proposer en moyenne 43 créneaux par jour ouvré
L'accueil délivré par l'agent qui vous a reçu n'était pas satisfaisant	1	Un rappel des règles de la qualité de l'accueil à délivrer est effectué auprès de l'agent; par ailleurs une Charte d'accueil a été rédigée et diffusée auprès du personnel comme des usagers ( magazine municipal)

**D/ Nous avons transmis vos réclamations (15) ou satisfactions (3) concernant des services non certifiés. 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 et en informe le service Qualité.**

Service concerné en 2020	Nombre	Objets des demandes
La Direction de la Relation aux Administrés	2	nettoyage et aménagement d'espace public
La Direction des sports	7	de la satisfaction mais aussi une demande d'augmentation de créneaux d'activités , des demandes de dégrèvement, et des questions sur les gestes barrière mis en place
Les Droits de place	1	une demande de remboursement pour le parking souterrain
La Direction du commerce	2	concernent la délivrance des bons d'achats
La Direction Education Enfance	1	concerne une difficulté relationnelle
Le service Environnement	2	sur l'accès aux plages et sur les plantations

**Nous vous remercions de nous aider à améliorer la qualité de notre service public en renseignant une fiche d'observations.**