



BILAN DE VOS OBSERVATIONS reçues en 2021 **(suggestion, réclamation ou satisfaction)**

Vous pouvez donner votre avis toute l'année sur la qualité dispensée au sein des services certifiés Qualivilles grâce à un dispositif de dépôt des formulaires d'observations installé à l'accueil de l'Hôtel de Ville, dans les mairies annexes, à la Maison de la Danse et via le site internet de la ville; une observation reçue par courrier, mail ou téléphone est également prise en compte et traitée.

A/ Quelques chiffres:

- En **2021**, **150** observations/suggestions/réclamations ont été enregistrées dont **143** concernant les services certifiés et **7** pour d'autres services de la collectivité.
- **99,33%** des **150** réclamations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de moins de 10 jours pour une réponse de 1er niveau (engagement 90% minimum) et moins de 30 jours pour une réponse définitive ou par mail en moins de 5 jours.

B/ 131 des 150 observations recueillies nous font part de votre entière satisfaction, soit 87,33% des formulaires renseignés:

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	64
Pour les mairies annexes : Prépaou et Entressen (y compris agence postale)	37
Pour l'Etat civil	4
Pour les Cimetières et les Archives municipales	7
Pour la Maison de la Danse	6
Pour le stade nautique, le service juridique, et pour l'organisation de la vaccination	4

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

Thématique de la réclamation	Nombre de réclamations	Réponses apportées Actions mises en place
Des délais non respectés à l'Hôtel de ville : au téléphone pour le guichet , trop d'attente pour un RDV, une réponse tardive par mail par l'urbanisme.	6	Concernant le téléphone: une formation complémentaire pour les agents. Pour les RDV, notamment pour les passeports /CNI : un contrôle des dossiers dès l'arrivée par un agent positionné à l'accueil.
Les locaux : à l'Hôtel de ville, conclure un PACS au guichet est déplaisant.	1	Lors de la prise de Rdv il est désormais précisé que la conclusion d'un PACS se déroule au guichet : il est proposé plus de confidentialité sur demande.
Paiement : un montant trop élevé pour le centre aéré, une impossibilité de paiement en espèces par manque de monnaie dans une mairie annexe, une demande d'envoi de facture de crèche par mail et plusieurs demandes de remboursement	4	Mairie annexe du Prépaou: il est désormais possible de payer en espèces car un fonds de caisse attribué permet de rendre la monnaie. L'envoi par mail de facture est possible si les parents ont signé l'autorisation adéquate.

liées aux activités annulées avec trop d'attente.		L'attente pour les remboursements est liée aux démarches administratives nécessaires à cette opération: les régisseurs sont sensibilisés et donnent une information sur les délais de remboursement.
Inscriptions : remplir plusieurs fois des dossiers ; ACM (centre aéré) seulement le matin n'est pas proposé aux parents.	3	Les formulaires d'inscriptions peuvent être téléchargés et pourront bientôt être remplis en ligne évitant tout déplacement. ACM: il n'est pas possible à ce jour de mettre en place un créneau limité à un accueil en matinée.
Informations : mail de confirmation d'inscription non reçu, information sur inscription non connue.	3	Désormais, pour éviter toute erreur, si l'enfant est noté sur une liste d'attente puis pris, il faudra attendre la confirmation d'acceptation de la famille avant d'inscrire définitivement pour éviter de générer une facture.
Compétences : une prestation liée à l'état civil n'a pas pu être délivrée par un agent en raison d'un manque de technicité.	1	L'agent a reçu une formation complémentaire dans le domaine méconnu et un récapitulatif des compétences est désormais mis à jour.
Qualité d'accueil et attente : concerne le parking souterrain non certifié avec une attente conséquente pour obtenir un agent d'astreinte peu aimable.	1	Le nécessaire a été fait auprès du responsable pour alerter sur l'amabilité nécessaire (diffusion de la charte d'accueil prévue pour tous les personnels accueillant le public et formation envisagée) et le temps de réponse de l'astreinte.

D/ Nous avons transmis vos 18 réclamations concernant des services non certifiés.

Chaque service fait le nécessaire et vous contacte dans les délais requis afin de vous délivrer l'information demandée ou mettre en place une correction quand c'est possible.

Service concerné en 2021	Nombre	Objets des demandes
La Direction des sports	5	Piscine fermée et vestiaires à revoir. Hebdo sports: regret sur la diminution du nombre de créneaux. Pour les grandes vacances: proposer des stages sportifs à la journée.
- La Direction Environnement - La Direction des services techniques	3	2 Constats de dépôts de peinture sur l'étang de l'Olivier et une présence de rats signalée près de poubelles à Entressen.
La Direction Education Enfance : service Animation	3	Remettre des transports pour les combinés sports/ ACM (centre aéré) une demande d'ACM uniquement le matin une demande d'ACM la dernière semaine du mois d'août.
- Le service du Protocole - Le Cabinet du Maire	4	2 demandes de RDV auprès du Maire et au Podium pour la vaccination Un arrêt de bus non respecté lors de la tournée L'installation de la fibre sur la route du Delà.
Le C.C.A.S.	1	L'obtention difficile d'un RDV avec une assistante sociale.
- La Direction de l'Urbanisme - Le service logement	2	Un défaut d'adressage pour l'urbanisme et un délai de retour de document trop long de la part du logement.

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