

LA POLITIQUE QUALITÉ RELATIONS USAGERS

Le sens de l'accueil et du service, c'est ce qui guide la ville de Miramas pour la satisfaction des usagers.

Pour répondre aux évolutions constantes des besoins des Miramasséens, la ville de Miramas et le Centre communal d'action sociale (CCAS) s'engagent dans une démarche d'amélioration continue de la relation à l'utilisateur et de certification Qualivilles, label qui valorise la qualité des actions déployées et des prestations proposées aux administrés.



La mise en œuvre d'une telle démarche résulte d'une véritable volonté municipale de répondre de manière optimale aux attentes des administrés tout en intégrant la nécessaire modernisation du service public. Notre engagement place l'agent au centre du processus d'organisation et l'utilisateur au cœur de notre démarche qualité.

Frédéric Vigouroux - Maire de Miramas



POUR LES MIRAMASSÉENS, LA VILLE S'ENGAGE À



Illustration © Julien Canavezes

- Garantir des services de proximité adaptés à leurs attentes.
- Assurer une prise en charge humaine, courtoise, efficace et respectueuse de leurs droits.
- Être à leur écoute et améliorer leur satisfaction (enquêtes, suggestions, concertation).

POUR ACCOMPAGNER LES AGENTS MUNICIPAUX, LA VILLE S'ENGAGE À



Un agent d'accueil dédié aux appels téléphoniques © Julien Canavezes

- Valoriser leur savoir-faire et leur savoir-être, en développant la polyvalence.
- Les former et leur garantir un niveau suffisant d'expertise (adaptation aux nouveaux besoins, aux nouvelles technologies).
- Veiller à une organisation efficace et optimiser la réactivité des services.

LES MOYENS DÉPLOYÉS

Le guide de l'accueil



Le guide de l'accueil reprend les différents engagements des services municipaux afin de répondre de manière optimale aux attentes des administrés :

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Gestion des courriers

- Gestion des mails
- Mise à jour du site Internet
- Réseaux sociaux

→ [Le guide de l'accueil](#)

Les notices

Tous les documents nécessaires à la réalisation de prestations spécifiques sont accessibles via des notices sur les différents sites d'accueil de la commune. Celles-ci informent des modalités de réalisation des prestations et indiquent les divers documents à fournir afin de réaliser les démarches (délais, coûts, pièces à fournir et conditions de délivrance).

→ [Les notices](#)

L'enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction annuelle est effectuée auprès des usagers utilisateurs des services municipaux. Celle-ci permet d'identifier les principales actions d'amélioration de la qualité des services et de l'accueil au sens large.

→ [L'enquête de satisfaction](#)

La ville à votre écoute

Des fiches de remarques et suggestions sont disponibles dans tous les points d'accueil de la mairie pour vous permettre d'exprimer votre satisfaction, une proposition d'amélioration ou une réclamation. Vous pouvez également remplir la fiche de remarques et suggestions via le formulaire en ligne

→ [Fiche de remarques et suggestions](#)

Le plan d'amélioration

Un plan d'amélioration global a été créé pour prendre en compte l'ensemble des constats identifiés, sources d'amélioration. Ce plan d'amélioration est piloté par le responsable qualité en lien avec les différents services concernés. Il permet d'identifier les actions d'amélioration à réaliser suite à l'analyse des constats d'audit, des enquêtes de satisfaction, des fiches de remarques et suggestions, de l'évaluation des sous-traitants, des indicateurs de performance et tout besoin identifié par les agents pour améliorer la qualité de service.