

22 décembre
2021

#Politiquequalité

CITOYENNETÉ

QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC : LA VILLE ET LE CCAS S'ENGAGENT !

Le sens de l'accueil et du service, c'est ce qui guide la ville de Miramas pour la satisfaction des usagers. Au service de ses 26 428 habitants, la ville de Miramas a souhaité faire évoluer son organisation afin de renforcer la proximité et d'améliorer les relations quotidiennes avec les usagers. Accompagnée par l'association française de normalisation Afnor, qui délivre le label Qualivilles, la municipalité a déjà engagé des actions et a procédé à plusieurs enquêtes de satisfaction auprès des Miramasséens.

Suite à la première enquête de septembre 2020, plusieurs modifications ont été apportées.

Horaires d'accueil à compter du 3 janvier 2022

L'enquête Qualivilles 2020 auprès des usagers a fait ressortir un souhait de modification des horaires avec une amplitude plus élargie durant la pause méridienne et après 17h.

De ce fait, la commune adapte ses horaires et vous accueillera dès le 3 janvier 2022 comme suit :

- Lundi, mercredi, jeudi, et vendredi : 8h30 - 12h et 13h30 - 17h
- Mardi : 12h - 18h

Mise en place de bornes avec tickets

Les accueils de l'Hôtel de ville, de la Maison de l'enfance, de la jeunesse et de l'éducation (MEJE) et du Centre communal d'action sociale (CCAS) sont désormais équipés d'une borne de file d'attente qui permet de mieux orienter les usagers en fonction de leurs besoins, de personnaliser l'accueil.

Plus de confidentialité dans les accueils

L'accueil téléphonique a été dissocié de l'accueil physique (le standard n'est plus au même endroit). Des travaux de cloisonnement ont été réalisés aux services à la population et des espaces dédiés à la Maison de l'enfance et de la Jeunesse ont été prévus pour plus de confidentialité.

Des démarches facilitées

Sur les trois points d'accueil principaux, les agents ont été formés pour renseigner le public sur l'ensemble des démarches administratives, dans une logique de guichet unique. Pour faciliter la préparation des dossiers et des procédures aux administrés, la ville met à disposition plusieurs [notices](#) par démarche.

Labellisation France services en 2021

Autant de facteurs qui ont permis à Miramas d'obtenir le label [France services](#) qui permet à la population d'effectuer les démarches de plusieurs services publics (municipaux et d'autres institutions - finances publiques, emploi, retraite, CAF, assurance maladie...), dans un lieu unique, avec ou sans rendez-vous, et avec l'aide de personnel formé.



Des services de qualité pour tous, telle est l'ambition de la ville de Miramas. Avec l'appui de ses agents, la ville s'engage et innove pour faciliter la vie des Miramasséens. Placer l'utilisateur au cœur du service public, telle est la préoccupation constante de nos équipes accueillant du public pour répondre aux attentes des usagers. Miramas est engagée avec le service Population, la MEJE et le CCAS dans la certification Qualivilles, label qui valorise la qualité des actions déployées. Ainsi, la ville reste à l'écoute de ses usagers pour maintenir un haut niveau de qualité de service. Cette « Politique Qualité » est une étape essentielle, qui permet à la Ville de Miramas de valoriser et de développer une culture de la performance et de l'efficacité du service public.

Frédéric Vigouroux - Maire de Miramas



LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2021

Du 1er au 30 septembre 2021, une enquête a été réalisée auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche Qualivilles : Hôtel de ville, Maison de l'enfance, de la jeunesse et de l'éducation et le CCAS. Les résultats permettent ainsi à la ville de poursuivre l'amélioration de ses prestations.

228 répondants

47 % utilisent les services 2 à 5 fois / an

Les résultats

8,6/10 : c'est la note moyenne de satisfaction attribuée aux accueils municipaux par les usagers

- Informations transmises
93 % de satisfaction en 2021 contre 89 % en 2020
- Confort (propreté, éclairage, mobilier...)
97 % de satisfaction en 2021 contre 95 % en 2020
- Courtoisie du personnel
95 % de satisfaction contre 92 % en 2020

Au top !

L'accueil physique dans les locaux (94,5% de satisfaction)

Le 26 juin 2020, Miramas a été gratifiée du label Afnor « Vérification Mesures sanitaires Covid-19 », seule ville de France à avoir répondu à 100 % des critères de l'audit.

À optimiser

Selon le référentiel Afnor, les critères inférieurs à 75 % de satisfaction nécessitent des actions d'amélioration. Les notations les plus basses atteignent cette année près de 80 % et plus.

- Accueil téléphonique
Faculté à joindre un interlocuteur : 84 %
- Site Internet www.miramas.fr
Facilité d'accès à l'information : 82,5 %
- Téléservices proposés : 79,41 %

La municipalité poursuit progressivement le déploiement des services en ligne, ce qui permet peu à peu de réduire le nombre d'appels téléphoniques. À ce jour, 24 téléservices sont à disposition dans [Mes démarches](#). Depuis l'enquête, 4 nouveaux services en ligne ont été déployés : la prise de rendez-vous pour vos démarches, l'inscription au portage de repas, à la téléassistance, aux plans grand froid et canicule. D'autres services en ligne sont à l'étude, notamment la dématérialisation complète du dossier famille, très attendue.

« Facilité d'accès à l'information sur le site de la ville »

Le moteur de recherche présent sur la page d'accueil, et dans le menu « Je recherche », sur toutes les pages vous permet d'accéder au contenu rapidement en tapant votre mot clé de recherche. La recherche de profil, le menu principal, le plan du site et l'aide à la navigation en bas de page vous permettent aussi une navigation plus aisée.