

Le 12/03/2024

Miramas certifiée Qualivilles®



Du 12 au 14 décembre 2023, l'**Afnor** audite 4 années d'actions déployées et de prestations proposées aux administrés pour améliorer la relation usager. Résultats payants pour cette démarche qualité qui permet à la Ville d'être gratifiée par la **certification Qualivilles®**. Une reconnaissance qui sera officiellement remise à Frédéric Vigouroux, maire de Miramas, par Olivier Constant, délégué régional Paca de l'Afnor :

Mardi 19 mars, à 10h30

Salle des mariages

Fait particulièrement rare pour une première participation, la Ville a obtenu 0 point de non conformité sur le référentiel qualité de l'Afnor* qui a salué 12 points forts.

*Qualivilles® est un **référentiel de certification de service qui porte sur la qualité de la**

relation citoyenne (relations quotidiennes des habitants de la commune avec les services municipaux).

« La volonté municipale de continuer à placer l'utilisateur au cœur du service public est reconnue . Ce référentiel Qualivilles® exigeant est une véritable démarche qualité pour un service public qui doit s'adapter en permanence aux besoins des administrés et aux évolutions technologiques. Les agents municipaux ont su faire évoluer leurs pratiques professionnelles et s'adapter à la demande. Une modernisation essentielle du service public qui s'attache à maintenir un accueil humain et accessible à tous. C'est dans cet état d'esprit que le travail quotidien des services municipaux se poursuit. »

Lætitia Deffobis, adjointe au maire, déléguée à l'administration générale, à la communication, à l'emploi, à la formation et au Conseil de quartier des 4-Chemins

Pour répondre aux évolutions constantes des démarches des Miramasséens, la Ville de Miramas et le Centre communal d'action sociale (CCAS) se sont engagés, en 2019, dans une démarche d'amélioration continue de la relation à l'utilisateur, en :

- réorganisant l'accueil des Miramasséens,
- s'assurant d'une prise en charge humaine et efficace à tous les niveaux (courriers, accueil physique et téléphonique, mail),
- restant à l'écoute et en améliorant leur satisfaction (enquêtes, suggestions, concertation).

Résultats de l'enquête satisfaction auprès des administrés (865 réponses obtenues en juin 2023)

-9.34/10 : c'est la note moyenne de satisfaction exprimée par les usagers au regard de l'accueil qui leur a été réservé.

Taux de satisfaction

-96,29 % (+7,57 points p/r à 2022) pour l'accueil téléphonique dans les services

-92,44 % (+7,13 points p/r à 2022) pour l'attente au standard téléphonique

-99,07 % pour le confort des locaux municipaux

-97,91 % pour la courtoisie du personnel sur les 3 accueils de la ville

-97,91 % pour les informations transmises

-95.43 % (+ 4,32 points p/r à 2022) pour les horaires de réalisation des prestations

-95.32 % (+ 4 points p/r à 2022) pour le suivi des demandes

Les moyens déployés depuis 2019

- Formation des agents municipaux pour développer la polyvalence.
- Mise en place de notices, accessibles sur les différents sites d'accueil et le site de la commune pour connaître les modalités de réalisation des prestations.
- Mise en place d'un calendrier de fréquentation, réalisé sur les années précédentes, pour éviter les jours et heures d'affluence.
- Mise en place d'un N° unique et gratuit, le 08000 13 140, permettant également de dissocier l'accueil téléphonique de l'accueil physique.
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers, pour améliorer les services.
- Mise en place de bornes d'accueil (avec tickets) pour assurer une meilleur prise en charge et mieux gérer les flux.
- Évolution des démarches en ligne.

- Adaptation des horaires d'ouverture pour une prise en charge sur la pause méridienne et la fin de journée (le mardi).
- Des travaux réalisés pour des espaces de confidentialité dans les accueils.

Pour rappel, en 2020, la Ville avait déjà été gratifiée du label AFNOR « Vérification Mesures Sanitaires Covid-19 » pour sa gestion exemplaire de la crise Covid (seule ville de France à avoir répondu à 100 % des critères de l'audit portant sur l'agilité, l'anticipation, l'investissement et les capacités d'adaptation de la municipalité pour répondre aux attentes des usagers et des agents du service public, faisant de la santé de ses salariés et du public une priorité).

VOTRE CONTACT

Service Communication

Betty Reboul & Nicolas Martin - Journalistes Attachés de presse

0490174836

0490174831

CONFÉRENCE DE PRESSE :

01/01/1970 ,