

POLITIQUE QUALITE RELATION USAGERS

La ville et le CCAS de Niort s'engagent !



Votre Avis nous intéresse

Bilan des réclamations-suggestions-satisfaction 2019





SOMMAIRE

Préambule

1. Avis des usagers - Canaux possibles
2. Les fiches « Votre avis nous intéresse »
3. Engagements de la Ville - Délai de réponse
4. Bilan chiffré
5. Grace à vos avis, nous améliorons nos services





PREAMBULE

L'accueil général, les Titres d'identité, les Elections-affaires générales, la conservation des cimetières et le relais petite enfance ont obtenu le label Qualivilles en janvier 2020 ;

Cette certification vient récompenser la qualité des relations avec les usagers au guichet, au téléphone, par mail ou courrier et par internet.

Parmi ces engagements, la Ville et le CCAS de Niort sont attentifs aux avis émis par les usagers quant à l'accueil et la délivrance des prestations.

Ainsi, les réclamations, suggestions ou satisfactions sont enregistrées et traitées par les services.

LES AVIS DES USAGERS

Les usagers peuvent formuler des avis par plusieurs canaux :

- Par téléphone (réclamation orale)
- Dans les guichets de la ville / CCAS
- Sur le site de la ville ou sur les réseaux sociaux
- Par mail
- Par courrier
- Via des fiches « Votre avis nous intéresse »

Les usagers peuvent formuler 3 types d'avis :

- Une réclamation
- Une satisfaction
- Une suggestion



LES FICHES « VOTRE AVIS NOUS INTERESSE »

- à disposition des usagers dans les accueils :
 - Accueil administratif, accueil CCAS, Relais Petite Enfance, Conservation des cimetières, Mairies de quartier Clou Bouchet et Tour Chabot
- sur le site internet de la Ville
- Sont proposés par les agents municipaux au téléphone ou au guichet

POLITIQUE QUALITÉ RELATION USAGERS
La ville de Niort et le CCAS s'engagent !

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !
Nous vous remercions pour votre participation
vous contribuez à l'amélioration de la qualité de nos services

Vous souhaitez nous faire part d'une :

suggestion réclamation satisfaction

Merci de détailler votre avis :

Date de dépôt de votre avis : .../.../...

Pour que nous puissions vous apporter une réponse, merci de vous identifier :

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Mai : _____

Téléphone : _____

Nous nous engageons :

à ce que vous recevies un accusé de réception sous 10 jours ouvrés maximum.
Le service concerné vous apportera dans un second temps et dans un délai de
30 jours ouvrés maximum une réponse personnalisée avec des éléments complémentaires répondant aux observations que vous aurez relevées.

www.ville-niort.fr

LES DELAIS DE REPONSES

Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :

1/ une réponse immédiate OU un accusé de réception en – 10 jours

2/ une réponse définitive sous 30 jours



BILAN CHIFFRÉ 2019

En 2019, la Ville et le CCAS ont enregistré **31 fiches « Votre avis nous intéresse »** remplies par les usagers :

- **10 satisfactions** au regard de la qualité de l'accueil à l'hôtel administratif
- **21 réclamations reçues et traitées**

GRACE A VOS AVIS, NOUS AMELIORONS NOS SERVICES

- Faire évoluer les services afin d'être adapté à vos attentes.
- Développer la formation des agents municipaux

