

## Qualité de l'accueil :

Afin de positionner l'usager.e au cœur de son fonctionnement et de valoriser l'image d'un service public professionnel, la Ville de Clermont-Ferrand s'est engagée dans une démarche de labellisation de la qualité de ses accueils.

La démarche de labellisation Qualiville®, dont la certification est intervenue en décembre 2017 pour 3 services de l'Hôtel de Ville à savoir l'accueil général, le standard général et l'État civil, a pour but de garantir la qualité de l'accueil proposé, d'augmenter le niveau d'autonomie des agent.e.s et de développer la transversalité entre les services. Une trentaine d'agent.e.s est mobilisée sur cette démarche. Chacun.e reste concerné.e au quotidien par le souci de la qualité de l'accueil et la volonté de maintenir cette certification.

Ce projet s'inscrit dans la volonté municipale visant l'amélioration de l'accueil des usager.e.s et la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration continue.

### [Consulter la politique Qualité du Maire](#)

**Suggestions et réclamations : Vous avez des observations, des suggestions ?  
Exprimez-les !**

[Imprimez et déposez la fiche de suggestions / réclamations dans un des accueils ou l'envoyer à l'Hôtel de Ville !](#)

[Consulter le bilan des suggestions / réclamations 2019](#)

### **Enquête de satisfaction**

[Consulter les résultats de l'enquête de satisfaction des usager.e.s 2019](#)

Informations : 04 73 40 87 05

Documents joints

20171212\_reclamations\_suggestions.pdf

PDF | 77.11 Ko

20190411\_politique\_qualite\_signee.pdf

PDF | 52.31 Ko

2018\_resultats\_enquete\_satisfaction.pdf

PDF | 909.71 Ko

20190315\_bilan\_suggestions\_reclamations\_2018.pdf

PDF | 307.03 Ko