

BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2018

(suggestions, réclamations ou satisfaction)

La Ville a obtenu pour la première fois en décembre 2017 la certification Qualiville pour l'Accueil, le standard téléphonique et le pôle Etat Civil de l'Hôtel de Ville. Ces services s'engagent à assurer un traitement rapide des demandes, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaires.

15 observations concernant l'accueil ont été enregistrées. 9 observations ont fait l'objet d'une action d'amélioration et 3 observations font état d'une grande satisfaction de l'utilisateur.

Remarques	Action d'amélioration mise en place ou commentaires
confond les mairies.	Dans les notices pour l'utilisateur de l'Etat civil, les accès à l'Hôtel de Ville par les transports en commun et la localisation des parkings ont été ajoutés. Sur le site internet, la géolocalisation est sur chaque sur chaque page de démarche.
parking !	
c'est dommage que dans l'ère INFORMATIQUE où toutes les choses se font par Internet l'attestation d'accueil prenne autant de temps pour arriver à destination. Ces papiers administratifs devront être dématérialisés!	L'Etat décidera de la dématérialisation peut être. Pour l'instant les consulats et autres organigrammes veulent la présentation du document version papier avec les timbres et les tampons.
Communication	
mettre les horaires plus clairement	Contact régulier avec la Communication pour améliorer le site internet.
stationnement ferment au mois d'aout, l'information devrait figurer sur le site internet.	
+++ ouverture samedi matin à conserver. Par contre site internet bof	
quand je cherche rapidement sur le site internet ce qu'il y a à faire dans la journée avec mes enfants ma famille, je ne trouve pas...il faut faire le tri parmi tous les évènements. D'autres villes comme Lyon le font!	
mettre les horaires plus clairement	
Autre service	
avait rendez-vous à Identité/passeport, localisation mal indiquée	A la prise de RDV, il est expliqué le lieu du service et un SMS est envoyé avec le lieu 2 jours avant. Ajout sur le site internet Page Identité passeport de la géolocalisation.
Téléphoner pour connaître les horaires d'ouverture, le service Etat civil est fermé à notre arrivée	Sur le site internet, les horaires sont communiqués.
améliorer la courtoisie du service "Identité-passeport"	Un rappel a été effectué auprès des agents.e.s d'accueil du service.
j'ai envoyé une candidature spontanée et je n'ai jamais eu de réponse	Le Cabinet s'engage à répondre à toute candidature spontanée.

La Ville a obtenu pour la première fois en décembre 2017 la certification Qualiville pour l'Accueil, le standard téléphonique et le pôle Etat Civil de l'Hôtel de Ville. Ces services s'engagent à assurer un traitement rapide des demandes, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaires.

24 observations concernant l'Etat civil ont été enregistrées. 9 observations ont fait l'objet d'une action d'amélioration et 2 observations font état d'une grande satisfaction de l'usager.e.

Etat civil

Observations	Action d'amélioration mise en place ou commentaires
aimerait service ouverture plus tôt (8h)	réflexion en cours sur les horaires
manque de gobelet pour la fontaine !!!!!!!	mise à disposition des gobelets à la fontaine
n'arrive pas à télécharger son acte. Souhaite un retour par mail	ajout sur la page Ecrire au maire et sur la page Etat civil, le décret 2017-890 du 6 mai 2017, art 29
demande en ligne problème pas de père	ajout sur la demande en ligne « En cas de filiation inconnue, veuillez saisir 'inconnu' pour les champs Nom et Prénom du Parent 1 et 2 »
demande information PACS pas sur le site internet	sur le site internet de la Ville mise en place du lien vers service-public
rappeler la nature de l'acte demandé dans la réponse automatique à une demande en ligne	ajouts à la réponse automatique : n° dossier, type d'acte et le nom
demande acte de mariage ou décès faite en ligne mais problème sur le site	le service informatique intervient sous 2 jours pour remise en service
erreur sur mention dans acte de mariage ou livret de famille	les erreurs ont été rectifiées et les responsables ont rappelé l'obligation de relecture par un.e autre agent.e
monsieur et sa maman de 92 ans ont découvert l'ouverture à 12h le jeudi, et personne n'a voulu faire de cas particulier pour une dame de 92 ans en difficulté pour un simple certificat de vie pour une dame très âgée pour un papier simple ils auraient peut être pu faire une exception.	l'accueil général contactera un responsable de l'Etat civil et le responsable jugera s'il s'agit d'une urgence ou pas. La démarche peut aussi se faire à domicile sur demande.

Communication

site internet un peu vieillissant!	Contact régulier avec la Communication pour améliorer le site internet.
------------------------------------	---

BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2018 (suggestions, réclamations ou satisfaction)

La mairie de Montferrand s'engage à assurer un traitement rapide des demandes, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaires.

35 observations concernant la mairie de Montferrand ont été enregistrées. 7 observations ont fait l'objet d'une action d'amélioration et 7 observations font état d'une grande satisfaction de l'utilisateur.

Montferrand

Remarques	Action d'amélioration mise en place ou commentaire
Démarches	
a fait demande en ligne mais problème de code postal	Le formulaire ne peut pas intégrer un nombre inférieur de chiffres pour le code postal. A partir de service-public il sera possible
16 personnes ont demandé un acte de naissance en ligne mais ne l'ont pas reçu	Toutes nos excuses, la mise en place d'un nouvel outil de gestion a entraîné du retard dans le traitement des demandes
demande en ligne mais problème avec père inconnu, a reçu réponse non recevable	ajout sur la demande en ligne « En cas de filiation inconnue, veuillez saisir 'inconnu' pour les champs Nom et Prénom du Parent 1 et 2 »
3 personnes ont signalé une erreur dans l'acte reçu	Un rappel aux agents.e.s a été fait afin d'éviter que cela se reproduise.
3 personnes ont demandé en ligne mais problème sur le site internet	La direction informatique est intervenue rapidement pour régler le problème

Communication

site internet un peu compliqué pour les rubriques quand on fait une recherche	Contact régulier avec la Communication pour améliorer le site internet.
---	---

BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2018

(suggestions, réclamations ou satisfaction)

Le pôle Identité/passeport s'engage à assurer un traitement rapide des demandes, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaires.

26 observations concernant le pôle Identité/passeport ont été enregistrées. 10 observations ont fait l'objet d'une action d'amélioration et 6 observations font état d'une grande satisfaction de l'utilisateur. 100% des 5 réclamations reçues ont fait l'objet d'une réponse par courriel en moins de 5 jours ouvrés ou par courrier dans un délai de 15 jours ouvrés (engagement 90% minimum).

Identité/passeport

Observations	Action d'amélioration mise en place ou commentaire
Accueil	
indication meilleur pour identité passeport, pas forcément évident pour ceux qui viennent d'emménager, on s'en sort mais pourrait être amélioré	Un plan pour aller de l'Hôtel de ville à Allagnat est distribué. Sur le site internet, travail en cours avec la Communication pour la géolocalisation. Les notices pour la CNI et le passeport où figure l'adresse seront mises à disposition dans les autres accueils.
le stationnement ?	Sur le page de l'Identité/passeport les modalités d'accès par les transports en commun et les parking les plus proches ont été ajoutés.
ce serait mieux si tout était au même endroit !!!	A l'Hôtel de Ville manque de place, le site d'Allagnat est le plus grand pour recevoir les administré.e.s.
avait rendez-vous à Identité/passeport, localisation mal indiquée	A la prise de RDV et par SMS l'utilisateur est informé.e du lieu. Il faut bien noter le lieu.
Le matin avant ouverture identité tout le monde attend dans les escaliers....Essayer de voir si possibilité d'ouvrir un autre point d'accueil, la salle d'attente pour éviter que tout monde attende dans l'escalier!	Une salle d'attente est disponible au service Elections, elle est affichée sur la porte d'entrée.
c'est bien d'ouvrir entre midi et 14h! Mais ce serait trop d'organiser un roulement pour ouvrir de 7 à 19h.	Réflexion sur les horaires en cours.
pas de ticket pour l'ordre d'arrivée c'est pas facile.	Les usager.e.s sont reçus par ordre d'arrivée. Tout le monde sera servi.
climatiser l'accueil	Climatisation existante, il faut demander aux agent.e.s d'accueil.
Démarches	

5 min retard et rdv décalé d'un mois plus tard... service passeport aurait pu être plus indulgent.	Il est impératif de ne pas être en retard sinon le pôle ne sera pas en mesure de recevoir tou.te.s les usager.e.s prévu.e.s. L'information est à présent dans la nouvelle notice.
recevoir les délais de formalité	Le délai est communiqué sur le site internet.
délai d'attente un peu long	RDV de 20 min à partir de mi-mars, ce qui devrait diminuer les délais.
Courtoisie et écoute	
on m'a qualifié d'impatient, je ne sais pas si elle s'adresse à vous ou à un collègue d'a côté. un regard à vous glacer les os et le sang. emploi à vie fait faire n'importe quoi et se comporter de n'importe quelle manière. je me suis senti comme un gamin de cm1 devant sa Maîtresse.	Toutes nos excuses, il est rappelé régulièrement aux agent.e.s l'écoute et la courtoisie à l'égard des usager.e.s.
Accueil sec et directif, manque de respect envers l'usager. L'agent nous a dit "Mais vous faites quoi? Vous attendez que je vienne vous chercher? »!!	
améliorer la courtoisie du service "Identité-passeport"	
Communication	
Il faut communiquer entre les services c'est la Merci d'arrêter de nous envoyer de poste en poste.	Travail quotidien avec les services de Qualiville pour donner la bonne information à l'usager du 1 ^{er} coup.
c'est la croix et la bannière pour obtenir des informations, internet existe...	
site internet un peu compliqué...	Travail en cours avec la Direction de la Communication pour améliorer le site internet.
site un peu difficile à utiliser	
site internet pas clair concernant : lieu identité passeport et disponibilité pour RDV	
site à clarifier : pas les mêmes info partout!	
Autre service	
facilitation des démarches lors d'un appel téléphonique pour des démarches des voiries communales	Transfert au service concerné.

BILAN DE VOS OBSERVATIONS 2018

(suggestions, réclamations ou satisfaction)

Le service Elections et recensement militaire s'engage à assurer un traitement rapide des demandes, une réponse personnalisée et un suivi de vos réclamations avec la mise en place d'actions de progrès si nécessaires.

19 observations concernant le service ont été enregistrées. 8 observations ont fait l'objet d'une action d'amélioration et 10 observations font état d'une grande satisfaction de l'utilisateur.

Elections/recensement militaire

Remarques	Action d'amélioration mise en place ou commentaire
Accueil	
Couloirs d'accès un peu tristes pour accéder au service Elections	Rénovation des sols prévus sur 2019. Demande de crédits sur 2020 pour les murs
la propreté et vétusté des communs pour accéder au service Elections laissent à désirer	
Moyens	
manque de personnel(s)	Il est vrai qu'à partir de 16h, un.e seul.e agent.e vous reçoit mais l'attente n'est pas très longue
manque de personnel	
Courrier	
J'ai envoyé un courrier au service Elections mais je n'ai jamais eu de réponse.	Le circuit avec le service Courrier et les élections a été revu.
Communication	
Pas assez d'information sur le site de la Ville sur les services et leur projet (ex : cartographie des jardins partagés)	Travail en cours avec la Direction de la Communication pour améliorer le site internet
Merci de mettre à jour le site que j'ai consulté. En effet, l'adresse indiquée est celle de la mairie principale alors que le service des élections est situé à une autre adresse.	
Rubrique emploi sur le site internet : plusieurs offres dans différentes catégories alors que souvent il s'agit d'une même offre sur différentes filières.	
Autre service	
J'ai également été très satisfaite de la qualité de mes échanges téléphoniques avec le Guichet unique. Je préfère de façon générale l'accueil physique à la consultation du site internet.	Transfert au service concerné