



# Engagements Qualivilles

*NOTRE OBJECTIF : AMÉLIORER LA QUALITE DE VOTRE SERVICE*

## **Qualivilles : une certification Afnor**

Délivré par l'Agence française de normalisation (Afnor), l'engagement de service Qualivilles (REF 111 – Qualivilles) certifie la qualité de la délivrance des services publics par les collectivités à l'usager en matière d'accueil, d'écoute, d'orientation, d'informations, de démarches administratives et de prestations de services.

## **Accueil général, Etat civil Elections Cimetières, Urbanisme**

La Mairie de Colomiers s'engage à respecter le référentiel Qualivilles afin de garantir un service public de proximité de qualité, à l'écoute permanente des usagers et de leur satisfaction.

## **ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION**

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir
- Un point Accueil accessible, propre et bien rangé
- Un point Accueil informatif offrant des services associés
- Un point Accueil pour orienter les clients
- Des horaires adaptés aux attentes des clients
- Un personnel compétent et régulièrement formé
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif
- Un site Internet facile d'accès et fiable
- Une gestion interactive de notre page Facebook

## **DÉLIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS**

- Une information (documentation) et des actes complets et fiables
- Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas

## **ÉVALUATION DE LA SATISFACTION GESTION DES RÉCLAMATIONS**

- Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service
- La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies
- Un audit interne annuel au sein de nos services
- Une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers
- Des actions d'amélioration mises en place et suivies