

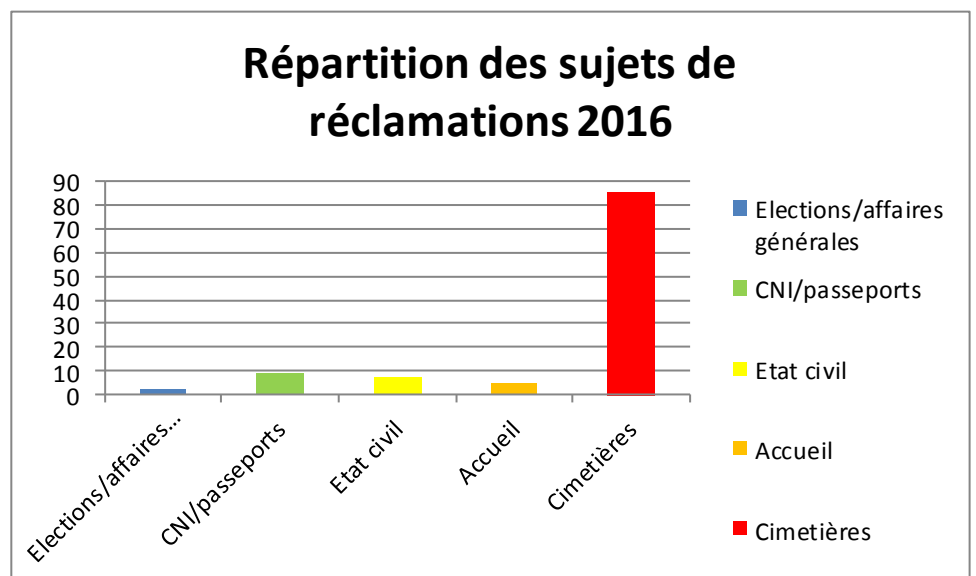
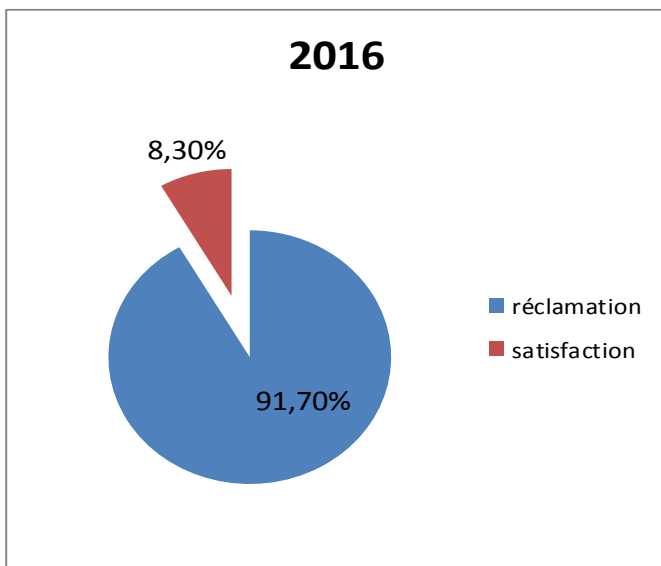


BILAN DES RECLAMATIONS année 2016

Conformément à notre politique d'amélioration continue de la qualité, la satisfaction usager est pour notre direction un engagement fort.

Nous vous proposons une synthèse du bilan des réclamations reçues durant l'année 2016

121 fiches ont été traitées (contre 30 en 2015). 91,7 % des usagers ont reçu une réponse en moins de 15 jours.



4 sujets ont été abordés concernant le **service Accueil** :

- L'insatisfaction concernant les horaires d'ouverture de l'HDV (2 réclamations)
- La mise à disposition d'une table à langer dans les toilettes de l'HDV
- La mise en place d'un système audio pour l'appel des tickets en salle d'attente
- L'insatisfaction relative à l'obligation de fournir des pièces originales. (obligation légale)

2 sujets de réclamation concernant le **service Elections** :

- Un problème relatif à un recensement citoyen
- Une difficulté concernant la remise d'une carte électorale

Pour le service **état civil**, le nombre de réclamation a doublé entre 2015 et 2016 mais seulement 2 sujets ont fait l'objet des 7 réclamations traitées :

- 4 réclamations concernent des problèmes relatifs à des demandes d'actes de naissance non reçues par les usagers. Suite à ces réclamations, les actes ont été renvoyés. Ces demandes avaient été formulées via le site Internet de la ville. Il a pu y avoir des problèmes de réception des données ou pour certains actes dont l'envoi a bien été acté, les dysfonctionnements pourraient être liés à l'acheminement des courriers par La Poste.
- Les 3 autres réclamations traitent de nuisances sonores lors des cortèges de mariage à l'HDV. Ces réclamations ont donné lieu à la création d'un affichage rappelant les règles à respecter lors des mariages. En amont de la cérémonie, les mariés s'engagent à respecter la tranquillité des lieux et cette règle est rappelée par l'élu en charge de la célébration. En cas de débordement, la police municipale est rapidement contactée afin de veiller à la sécurité des usagers de l'HDV et des riverains et afin de faire cesser les nuisances.

Concernant le **service Carte nationale d'identité (CNI) - Passeports**, le nombre de réclamations a progressé de 50%. 5 sujets de réclamations ont été relevés :

1. L'insatisfaction relative à l'allongement des délais de traitement des passeports (2 réclamations) En 2016, les délais pour obtenir son passeport sont devenus très longs générant un très grand nombre d'insatisfaction constatés sur l'ensemble des canaux de contact. Malheureusement, la mairie ne maîtrise ces délais et est impuissante devant la détresse de certains usagers. L'action mise en place a été de renforcer l'information en amont via le site internet de la ville : ne pas acheter de billets pour l'étranger sans avoir un titre d'identité en cours de validité, veiller aux délais qui peuvent être longs: anticiper la demande de titre d'identité, les agents en guichets sont prudents et n'annoncent pas de délais fermes mais donnent une indication laquelle peut être allongée.
2. L'insatisfaction relative à l'allongement de la validité de la CNI, allongement non reconnu par certains pays : les agents sont formés et savent répondre à cette insatisfaction en utilisant les sources réglementaires mis à leur disposition
3. L'insatisfaction relative aux délais d'obtention de la CNI. A l'image des délais d'obtention des passeports, l'information a été renforcée, les agents formés, des délais indicatifs sont annoncés avec prudence.
4. Des problèmes d'informations concernant les formalités CNI-Passeports (fiche de liaison, relai de l'info sur un dossier en cours, informations données en cas de vol, information concernant la non-délivrance de ticket après 16h45) ont été relevés (4 réclamations) le responsable du service a travaillé sur ces sujets avec son équipe.

5. Des difficultés pour joindre le service ont également été relevées. En l'absence du coordonnateur ou de l'agent en poste arrière, le secrétariat réceptionne les appels du service. En cas d'absence, le standard est informé de ne plus transmettre d'appel au service.

Enfin, concernant **le service cimetières**, 85 réclamations ont été traitées dont 11 par le cabinet du Maire. Plus de 25 sujets différents sont identifiés sur ces réclamations. Les sujets les plus fréquemment abordés sont :

- La déclaration de dégradations volontaires et de vols (fleurs, vases, marbres, plaques...) représentant une vingtaine de réclamations. Les usagers ont reçu un courrier par lequel les gardes s'engagent lors de leur surveillance à verbaliser tout acte malveillant dont ils seraient témoins.
- Le signalement de risque imminent de dégradations ou de dégradations (sur tombe, stèle, moraine...) suite à une reprise administrative, à un mouvement sur une concession voisine ou l'affaissement d'une tombe voisine représentant également une vingtaine de réclamations. Ces réclamations ont fait l'objet de réponses de premier niveau afin que la conservatrice réalise les investigations nécessaires à la recherche de responsabilités. Une fois établies, un courrier est renvoyé détaillant la marche à suivre: soit la ville se charge des modalités de réparation avec les PFP ou le concessionnaire responsable, soit le concessionnaire lésé doit prendre contact avec l'entreprise responsable des dommages (constats à l'appui)
- Un des sujets récurrents est l'insatisfaction liée à l'entretien des sites des cimetières (plus d'une dizaine de réclamations) La présence d'herbes dans les allées est perçue pour certains usagers comme un manque de respect. Les courriers envoyés en réponse notamment ceux rédigés par le cabinet du Maire, mentionne l'abandon des produits phyto-sanitaires et d'une méthode de gestion éco-responsable des sites dans l'intérêt de la santé de tous. De plus, l'entretien est une des préoccupations quotidiennes des équipes.
- L'endommagement des allées et des tombes du fait des racines d'arbres et de leur sève tâchant les concessions (9 réclamations). La conservatrice veille à ce que les racines ne constituent pas un problème de sécurité. Une recette détachante a été communiquée aux usagers afin d'enlever la sève. Enfin, un plan annuel de réfection des allées est mis en œuvre et sera communiqué aux usagers.
- Les autres réclamations concernent des sujets très variés pouvant aller de la présence de nids de guêpes, en passant par des insatisfactions liées à la disponibilité de la voiturette électrique, l'absence de bancs, l'insatisfaction quant aux odeurs au service des concessions ou quant aux horaires de fermeture des cimetières, la présence de mégots... Pour chaque cas, une réponse détaillée explique à l'utilisateur l'action qui sera mise en place ou la raison d'être d'une organisation.