

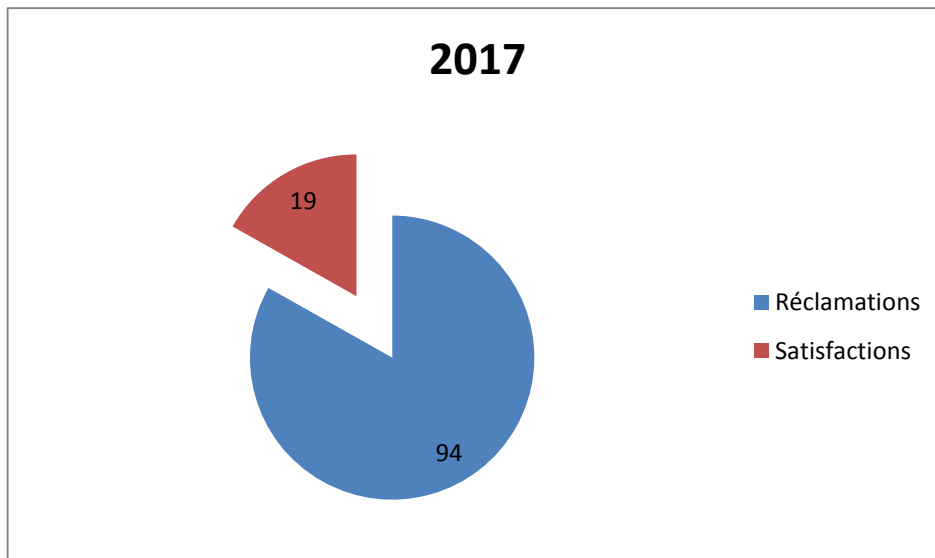


## BILAN DES RECLAMATIONS année 2017

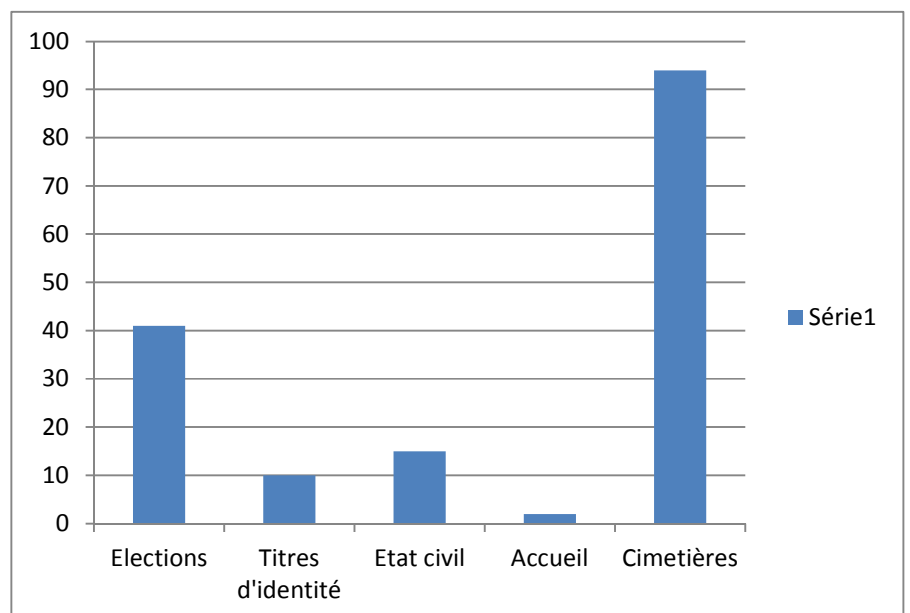
Conformément à notre politique d'amélioration continue de la qualité, la satisfaction usager est pour notre direction un engagement fort.

Nous vous proposons une synthèse du bilan des réclamations reçues durant l'année 2017

**183 fiches** ont été traitées (contre 121 en 2016). 95,08 % des usagers ont reçu une réponse en moins de 15 jours.



Répartition des réclamations par service :



**En synthèse ci-dessous sont précisées par service les réclamations principales et les actions mises en œuvre :**

Concernant le **service Election** :

- **Problème lié au changement du périmètre électoral et incompréhension de certaines personnes sur les raisons des modifications de bureau de vote** : en réponse, le maire a précisé les raisons nécessaires à la modification du périmètre électoral et notamment la croissance importante du nombre d'électeur sur certains secteurs en forte augmentation de logement (ex : la Soie à l'est de la ville). Par ailleurs, les remarques les plus pertinentes faites par les usagers sur un découpage inefficace ont permis de retravailler courant 2017 et début 2018 sur un nouveau périmètre corrigeant les anomalies constatées. Un nouvel arrêté préfectoral sera pris courant de l'été et mis en œuvre pour les prochaines élections à savoir les européennes en 2019.
- **Problème lié à la panne de l'ascenseur du Palais du travail pendant les élections** : le service élection a étudié la possibilité en accord avec l'adjoint au maire en charge des élections de déplacer les deux bureaux de vote prévus à l'étage du Palais du travail dans un établissement en rez-de-chaussée afin d'éviter tout usage d'ascenseurs. Ceci aboutira avec la mise en place du nouvel arrêté corrigeant les anomalies précédentes.

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

- **L'insatisfaction quant au problème technique rencontré lors de la mise en ligne des rendez-vous des cartes nationales d'identité**. Concernant ce problème technique, il est désormais réglé.
- **L'insatisfaction quant au délai de prise de rendez-vous** : la solution apportée est de réduire la durée du rendez-vous à 20 mn au lieu de 30 ce qui permettra de placer 3 rendez-vous dans une heure au lieu de 2 ; Par ailleurs, le service poursuit la prise en charge des dossiers considérés comme urgents et ce, sans rendez-vous : notamment suite à une perte ou un vol de titre ; situation prioritaire définie par la préfecture.

Enfin, concernant **le service cimetières**, 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 une vigilance accrue sera mise en œuvre par les gardes lors de leur surveillance.
- Un des sujets récurrents est **l'insatisfaction liée à l'entretien des sites des cimetières** (plus d'une dizaine de réclamations) Une réponse est systématiquement rédigée prônant une nouvelle méthode d'entretien plus éco-responsable. Par ailleurs, la mise en œuvre de l'externalisation via la société AIJE en mars 2017 a pu avoir des failles malgré le suivi rigoureux du service cimetière. Des problèmes ont été rencontrés et sont en cours de résolution.
- **La contrainte forte liée à l'autorisation d'entrée en véhicule dans le cimetière pour les usagers** (horaires strictes et limités ; nombre de passage limité également à une fois dans le mois) fait l'objet de plusieurs réclamations. Il n'est pas possible d'étendre cette autorisation. Toutefois, le service veille à ce que la voiturette soit le plus souvent disponible ainsi que les fauteurs roulants.