

La Ville de Rouen a obtenu le renouvellement de la Certification Qualiville en novembre 2009. Les sites concernés par le label sont l'Hôtel de Ville avec l'accueil central, le standard téléphonique, l'accueil Multiservices, l'unité juridique et les Mairies de Proximité (Saint Sever, Pasteur, Châtelet et Relais Mairie Poste). Grâce aux suggestions et aux remarques que vous avez effectuées, nous avons mis en place des actions d'amélioration de notre service.

Vos propositions et les raisons de votre mécontentement sont examinées chaque mois par l'équipe projet Qualiville et font l'objet d'un suivi. Lorsque vous le souhaitez, **une réponse personnalisée** vous est faite. Nous nous engageons à vous apporter **une réponse de premier niveau** (à minima un accusé de réception de votre demande) **dans un délai de 15 jours**.

## Bilan des réclamations – juin 2010 à novembre 2010

Durant cette période nous avons enregistré 57 réclamations (\*tous services confondus) pour 20784 usagers reçus à l'accueil Multiservices auxquels s'ajoutent les usagers reçus à l'accueil central, au standard téléphonique, à l'unité juridique et dans les Mairies de Proximité (Saint Sever (12955), Pasteur (6168), Châtelet (11365) et Relais Mairie Poste(3473)).

	Juin 10	Juillet 10	Août 10	Septembre 10	Octobre 10	Novembre 10
Usagers (AMS + Mairies de proximité)	10000	8368	9900	10244	8551	7774
Réclamations*	13	18	11	5	7	3

*Vous nous avez signalés :*

**Le besoin d'informations plus précises sur les documents à fournir, ainsi qu'une simplification de la procédure pour vos demandes de stationnement résidentiel :**

- **Mise à disposition de plaquettes informatives. Mise à jour du dossier informatique avec l'ensemble des pièces justificatives présentées une fois par an. Rappel des pièces à fournir lors de chaque vente pour le renouvellement du stationnement résidentiel.**
- **Réalisation d'un bilan sur le stationnement résidentiel en décembre 2010**

Pour vous éviter des déplacements inutiles et vous assurer de pouvoir obtenir votre stationnement résidentiel dès votre venue, nous nous efforçons de vous rappeler aussi souvent que possible les pièces nécessaires.

**Une durée d'attente parfois au delà de notre engagement et une qualité d'accueil par conséquent au delà de vos attentes :**

- **Rappel des règles de l'accueil courtois et vigilance au niveau du suivi du planning, communication des réclamations aux agents**

**Des problèmes d'informations quant aux prestations offertes et aux horaires d'ouverture durant la période estivale :**

- **Création d'un circuit d'information des usagers et des administrations concernées**

Afin d'éviter les erreurs (envoi d'un usager à l'Hôtel de Ville par une clinique pour une déclaration de naissance le samedi matin, par exemple) et ainsi une perte de temps des usagers et des retards de traitement de leurs demandes, une liste de diffusion permettra de prévenir l'ensemble des services concernés des modifications des horaires d'ouverture.

**Une information non systématique de l'utilisateur lorsque sa carte nationale d'identité est mise à sa disposition :**

- **Nouvelle procédure d'information des usagers de la disponibilité de leur titre d'identité, information sur le délai maximum de retrait du titre.**

**L'absence de documentation de présentation du bâtiment historique abritant les services de l'Hôtel de ville :**

- **Rédition de la plaquette diffusée lors des journées du patrimoine pour mise à disposition des usagers et des visiteurs**

**Des problèmes d'accessibilité aux locaux de l'Hôtel de ville par les jardins pour les personnes en fauteuil roulant :**

- **Etude des possibilités d'aménagement en cours**

Vos remarques étant un réel outil de progrès nous vous offrons également la possibilité d'émettre des réclamations concernant la DAP sur notre site internet [www.rouen.fr](http://www.rouen.fr) rubrique : Réclamations Qualiville.