

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 et 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 :

- l'accusé de réception est envoyé dans un **délai de 1 à 12 jours**
- la réponse du service varie de **3 à 30 jours**

Bilan des réclamations – juin 2009 à mai 2010

Durant cette période nous avons enregistré 70 réclamations (tous services confondus) pour 113 874 usagers reçus à l'accueil Multiservices et dans les Mairies de Proximité auxquels s'ajoutent les usagers reçus à l'accueil central, au standard téléphonique et à l'unité juridique.

	Juin-09	Juil-09	Août-09	Sept-09	Oct-09	Nov-09	Déc-09	Janv-10	Févr-10	Mars-10	Avril-10	Mai-10
Usagers AMS	4470	4306	3484	4055	3962	3734	3501	4040	4649	5067	4257	3922
Réclamations*	2	1	0	8	7	17	3	9	2	9	3	9

Vous nous avez signalés :

Le besoin d'informations plus précises sur les documents à fournir pour vos demandes de titres d'identité :

- **Mise à disposition de fiches explicatives (*en cours de réalisation*)**

Pour vous éviter le rejet de votre dossier par les services de la Préfecture, nous vous proposerons prochainement des fiches recensant toutes les pièces nécessaires, selon votre situation, ainsi que les principaux motifs de rejet, par la Préfecture, des pièces fournies

Une qualité de l'accueil parfois en deçà de vos attentes :

- **Rappel des règles de l'accueil courtois et communication des réclamations aux agents**

Une augmentation des temps d'attente :

- **Mise en place de RDV Passeport pour les non rouennais**
- **Gestion de l'attente différenciée pour les professionnels aux Affaires funéraires**
- **En cas de forte affluence, circuit de traitement des prestations rapides**

Suite à la mise en place des passeports biométriques, les délais d'attente ont été allongés, afin de continuer à vous offrir un service de qualité, nous avons mis en place des rendez-vous pour les demandes de passeport des non rouennais avec la possibilité de prise de rendez-vous en Mairies, par téléphone ou par internet.

Des problèmes d'identification suite à une demande d'acte par Internet :

- **Amélioration du formulaire de saisie des demandes**

Afin d'éviter les erreurs (code postal ne correspondant pas à la ville, adresse incomplète, date de naissance,...) et ainsi les retards de traitement, ou les difficultés de distribution du courrier, nous avons modifié le formulaire de saisie des demandes

Des problèmes de signalisation et de vétusté pour les cimetières :

- **Amélioration de la signalétique et étude des travaux à réaliser en cours**

Des possibilités d'économie d'énergie dans nos locaux :

- **Bilan carbone**

Sachez que ces questions sont actuellement à l'étude dans le cadre du Bilan carbone de la Ville de Rouen.

Vos remarques étant un réel outil de progrès nous vous offrons également la possibilité d'émettre des réclamations concernant la DAP sur le portail « Vos services en ligne » de notre site internet www.rouen.fr rubrique : Réclamation.