



691
réponses

49 % utilisent les services 2 à 5 fois / an



Les résultats

8,6/10

c'est la note moyenne de satisfaction attribuée aux accueils municipaux par les usagers



Informations transmises

89 % de satisfaction
dont 48 % de très satisfaits



Confort, propreté, éclairage, mobilier

95 % de satisfaction
dont 53 % de très satisfaits



Courtoisie du personnel

92 % de satisfaction
dont 56 % de très satisfaits



AU TOP !

La sécurité sanitaire
mise en place durant la pandémie

91%
de satisfaction

Le 26 juin, Miramas a été gratifiée du label Afnor « Vérification Mesures sanitaires Covid-19 », seule ville de France à avoir répondu à **100 % des critères de l'audit**.



Selon le référentiel Afnor, les critères inférieurs à 75 % de satisfaction nécessitent des actions d'amélioration.

Seuls l'**accueil téléphonique** (68%) et la **facilité à joindre un interlocuteur** par téléphone (71%) ont obtenu moins de 75 % de satisfaction.

La mise en place du **numéro unique gratuit 08000 13 140** précipitée par la crise sanitaire du mois de mars, a nécessité des calages en termes d'organisation technique et humaine. Le standard est passé de 200 appels/jour à 800 et il s'est trouvé saturé. Depuis, il a été renforcé au niveau humain et amélioré.

*Du 1^{er} au 30 septembre 2020, une enquête a été réalisée auprès des usagers des 3 accueils municipaux concernés par la démarche : Hôtel de ville, Maison de l'enfance et de la jeunesse, le Centre communal d'action sociale et en ligne.livilles.



SUGGESTIONS ET PISTES D'AMÉLIORATION



« Problème de stationnement à l'Hôtel de ville »

Le saviez-vous ?

Deux parkings à proximité immédiate de l'Hôtel de ville proposent 460 places de stationnement.

210 places - Parking de la gare



250 places - Parking Relais®



« Mettre en place des bornes avec ticket »

Le saviez-vous ?

Depuis novembre 2019, le CCAS est équipé d'une borne de file d'attente qui permet de mieux orienter les usagers en fonction de leurs besoins, de personnaliser l'accueil.

Le déploiement sur les autres accueils est programmé pour 2021.



« Plus de confidentialité dans les accueils »

Le saviez-vous ?

L'accueil téléphonique a été dissocié de l'accueil physique (le standard n'est plus au même endroit). Des travaux de cloisonnement ont été réalisés aux services à la population et des espaces dédiés à la Maison de l'enfance et de la Jeunesse pour plus de confidentialité.



« Précision des informations données »

Le saviez-vous ?

La municipalité développe la polyvalence et la formation de ses agents pour une qualité de réponse apportée aux demandes. La mise en place de fiches procédures, style FAQ, permettra à chaque agent de délivrer un service global, quel que soit le lieu d'accueil.