

Accueil, orientation, information

- Poursuite de l'aménagement du hall d'accueil central.
- Diminution des files d'attente par l'utilisation d'un logiciel de gestion des flux installé à l'Accueil, à l'Etat civil et au service Relations avec les familles.
- Télépaiement en ligne sur le site Internet de la Ville pour certaines prestations municipales.
- Mise en place d'une borne WI FI dans le hall de la Cité.

Délivrance d'actes et de prestations

- Formation permanente du personnel en fonction des nouvelles mesures qui seront mises en place en cours d'année afin d'offrir aux usagers une réponse personnalisée plus fiable et plus complète.

L'évaluation de la satisfaction et la gestion des réclamations

- Réalisation d'une enquête de satisfaction en mai juin pour poursuivre l'amélioration continue du service public avec les usagers.
- Traitement les suggestions d'amélioration du service public dans les mêmes délais que les réclamations : 15 jours ouvrés dans 80% des cas.