

La démarche qualité

Un sondage réalisé auprès d'usagers révèle un accueil de qualité à l'hôtel de ville.

Baisse d'audition ? Malentendant ? Sourd ? Appelez-nous avec la solution ACCEO

CERTIFICATION QUALIVILLES

Téléchargez le certificat des engagements de service adoptés par la Ville de Châteauroux...

La Ville est engagée dans une certification Qualivilles®. Cette démarche vise à améliorer la qualité de service aux habitants en fluidifiant les rapports entre l'usager et l'administration tout en se rapprochant au mieux des demandes de ce dernier : information sur les démarches, délais de réponse, suivi des dossiers et réclamations, enquêtes de satisfaction mais aussi signalétique, déploiement des outils numériques et des services en ligne.

Quali'Ville
CHÂTEAUROUX MÉTROPOLÉ



LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL DE L'HÔTEL DE VILLE DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Afin d'assurer un service public optimal et en adéquation avec les demandes des administrés, le rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Châteauroux a été réaménagé de fond en comble. Retrouvez toutes les informations relatives à ce projet dans notre rubrique dédiée aux projets de territoire.

<https://www.chateauroux-metropole.fr/les-institutions/la-demarche-qualite>



Pour obtenir la certification, la Ville s'est appuyée sur les conseils du consultant qualité, Neeria. Alors que l'accueil de l'hôtel de ville et les services situés au rez-de-chaussée ont été réorganisés ces dernières années, l'accent est mis sur la qualité des services de la direction de la Relation aux usagers (accueil informatif, affaires générales, guichet familles et État civil/Domaine funéraire).

Bilan annuel

Your browser
does not support
the video tag.

Bilan des réclamations

Bilan des réclamations 2022

[Téléchargez le bilan chiffré de l'année 2022...](#)

Bilan des réclamations 2021

Reclamations

Reclamations depuis le mois de Janvier 2021

	Nombre	Objet	Action
	Aucune		
	20 réclamations	Etat des cimetières, vols dans les cimetières	Priorisa espace faisant
		Modification du règlement des cimetières de Châteauroux pour la délivrance de badge	Explica
		Changement de nom de famille pour un enfant. Courrier jamais arrivé à l'état civil.	Rectific dématé
		Une demande d'acte de naissance	Projet c courrier
	1 réclamation	Carte d'identité. Oubli d'une pièce justificative	Rappel vigueur de l'info

Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :

soit une réponse sous 15 jours par courriel ou un accusé de réception en moins de 10 jours ;
Soit une réponse définitive par courrier sous 30 jours.

Enquête de satisfaction

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

La Ville de Châteauroux et l'Agglomération Châteauroux Métropole s'engagent à améliorer de manière continue les services rendus aux usagers et demeurent à votre écoute pour répondre au mieux à vos attentes.

Vous vous êtes récemment déplacés dans les locaux de la Ville, vous avez pris contact avec nos services, faites-nous part de vos remarques, en répondant à l'enquête de satisfaction.

Nous vous remercions par avance de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de notre accueil et de nos prestations.

Résultats de l'enquête de satisfaction 2021

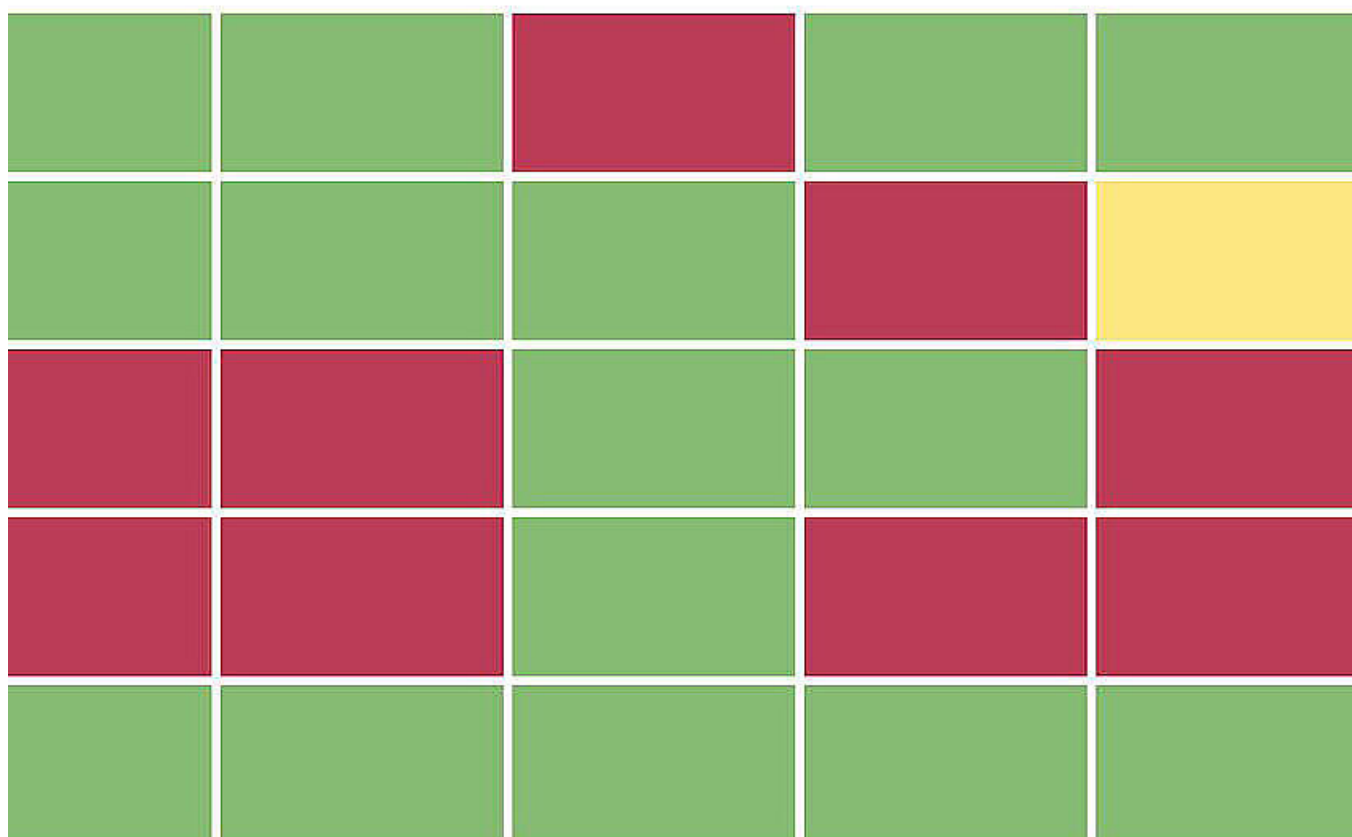
Dans ce sens, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 300 usagers. Parmi les résultats de ce sondage, il en ressort que le principal motif de visite concerne la réalisation d'une démarche et notamment auprès de la régie parkings (40,8 %), Carte d'identité/passeport (30,7 %) et l'État civil (17,8 %). Les sondés (88,4 %) déclarent avoir eu un accès facilité dans la réalisation de leur démarche.

Horaires d'affluence

Horaires d'affluence

Pour réduire votre attente, faites vos démarches durant les plages horaires de moindre affluence.

0h-11h 11h-12h 12h-13h 13h-14h 14h-15h

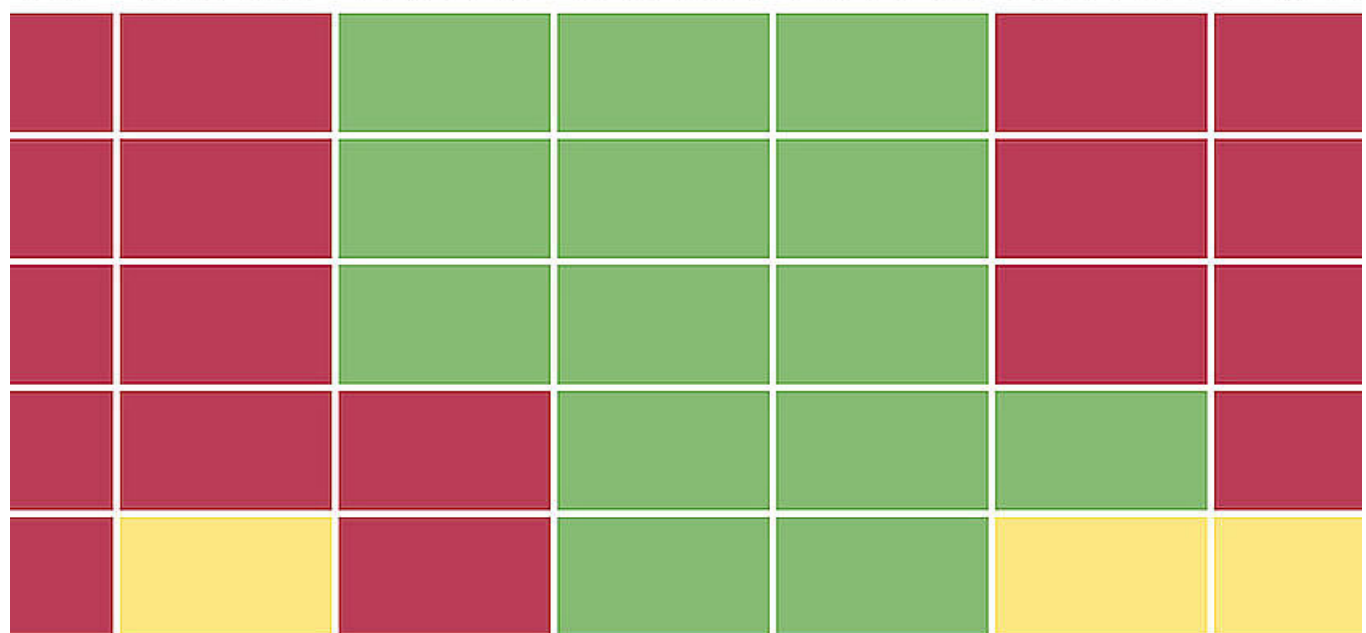


APPELS TÉLÉPHONIQUES

IRES

ARCHE QUALITÉ, LA VILLE DE CHÂTEAUROUX VOUS COMMUNIQUE, LES PICS D'APPELS TÉLÉ

10h 10h-11h 11h-12h 12h-13h 13h-14h 14h-15h 15h-16h

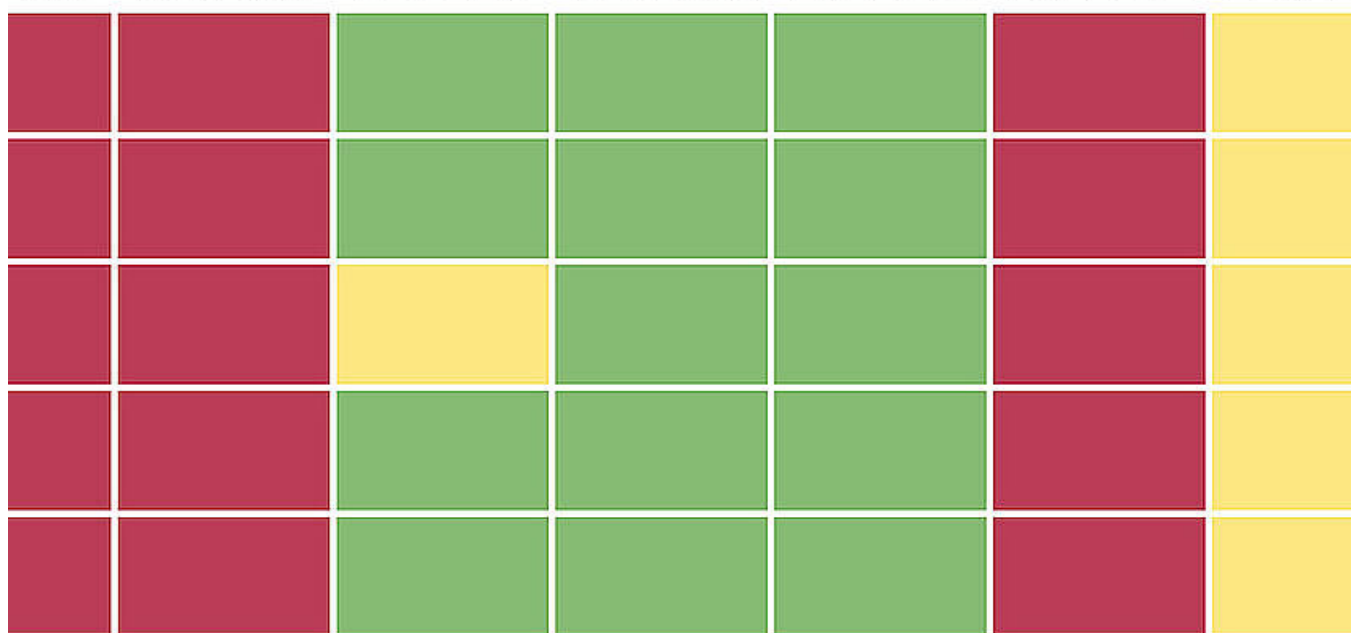


PEUT VARIER ET CES INDICATIONS, RÉGULIÈREMENT MISES À JOUR, NE RESTENT TOUTEFOIS QU'INDICAT
FÉVRIER 2023. LOGICIEL : OMNIVISTA 8790

APPELS TÉLÉPHONIQUES

ARCHE QUALITÉ, LA VILLE DE CHÂTEAURoux VOUS COMMUNIQUE, LES PICS D'APPELS TÉLÉ

10h 10h-11h 11h-12h 12h-13h 13h-14h 14h-15h 15h-16h



LES INDICATEURS PEUVENT VARIER ET CES INDICATIONS, RÉGULIÈREMENT MISES À JOUR, NE RESTENT TOUTEFOIS QU'INDICATIFS. MARS 2023. LOGICIEL : OMNIVISTA 8790



POLITIQUE **QUALITÉ**

LA VILLE EST ENGAGÉE DANS UNE CERTIFICATION QUALIVILLES.
CETTE DÉMARCHE VISE À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU
AUX HABITANTS AFIN DE FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES
EN LIGNE DES USAGERS.

GARANTIR UN SERVICE PUBLIC EFFICACE ET SIMPLE D'ACCÈS

- RÉPONDRE SYSTÉMATIQUEMENT AUX USAGERS SUR TOUS LES CANAUX DE CONTACTS, SELON UN NIVEAU DE QUALITÉ COMMUN
- MODERNISER LES CANAUX DE CONTACTS

ACCOMPAGNER LES USAGERS ET LES AGENTS

- ÉCOUTER LES ATTENTES DES USAGERS POUR CONTINUER À ÉVOLUER
- VALORISER LE TRAVAIL DES ÉQUIPES PAR UNE RECONNAISSANCE EXTÉRIEURE

Châteauroux, le 9 mars 2022

Gill Avérous,
Maire, Président de Châteauroux Métropole
Vice-président du Département de l'Indre



CHARTE D'**ACCUEIL**

NOS ENGAGEMENTS

- ÊTRE LÀ POUR VOUS
- VOUS ÉCOUTER POUR BIEN CERNER VOTRE DEMANDE
- METTRE NOTRE EXPERTISE À VOTRE SERVICE
- VOUS GUIDER TOUT AU LONG DE VOTRE DÉMARCHE
- ANTICIPER VOS AUTRES BESOINS D'INFORMATION
- NE PAS VOUS LAISSER REPARTIR SANS RÉPONSE
- ÊTRE NEUTRE ET TRANSPARENT

CHÂTEAURoux MÉTROPOLE

Hôtel de ville
CS 80509
36012 Châteauroux Cedex
Ouverture du lundi au vendredi, de 9h à 17h.