



Essey ville labellisée

Marianne, démarche qualité d'accueil des usagers

La ville est labellisée Marianne par l'Afnor, organisme indépendant, pour la qualité d'accueil de ses usagers.

Essey labellisée Marianne

L'obtention du label Marianne est le fruit d'un travail d'équipe associant l'ensemble des élus et des agents de la commune pour garantir aux usagers, qu'ils soient Ascéens ou non, un niveau satisfaisant et constant de qualité du service public, et le respect par l'administration de chacun des engagements inscrits dans la charte Marianne.

Pour maintenir la qualité de service, la mairie réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction, qui permettent à la fois de connaître l'avis des usagers et de les associer à toute démarche d'amélioration, dans une logique participative dont ils sont les premiers bénéficiaires.

Le référentiel Marianne

Le référentiel Marianne comporte **12 engagements** destinés à améliorer la **qualité d'accueil et de service**.



5 grands principes

des horaires adaptés
un accueil courtois
des informations claires
des délais de traitement des démarches garantis
une écoute permanente

Les 12 engagements

Engagement n°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.

Des fiches sont mises à la disposition des usagers comportant toutes les informations nécessaires pour accomplir leurs démarches administratives dans les meilleures conditions, ainsi que les coordonnées, horaires et renseignements utiles sur le service instructeur de leur dossier.

Les usagers sont également informés des possibilités de réaliser les démarches à distance grâce aux formulaires disponibles en ligne.

Engagement n°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

Le site internet est accessible 24h/24, hors périodes de maintenance, qui doivent être programmées et affichées. L'administration favorise la prise de rendez-vous en ligne et développe les démarches en ligne. Les agents en relation avec le public sont tous en capacité d'informer l'utilisateur sur le contenu des sites internet, de les orienter vers les démarches en ligne et de les aider à les réaliser. Les usagers doivent toujours avoir la possibilité de s'adresser directement au service, par le canal téléphonique ou physique.

Engagement n°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Les agents sont outillés et formés afin d'être en capacité de réorienter les demandes des usagers vers l'administration compétente. Dans la mesure du possible, le service met en place une organisation lui permettant d'être proactif vis-à-vis des usagers en anticipant les démarches à réaliser.

Engagement n°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

Les agents accueillent les usagers par un mot de bienvenue et en prennent congé par une formule de politesse. Ils s'identifient par leur nom et par celui de leur service.

Engagement n°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

Cet engagement s'applique à toutes les personnes en situation de handicap (physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif), mais également par extension aux personnes à mobilité réduite (personnes âgées, femmes enceintes et personnes avec enfants en bas âge).

L'administration veille à l'accessibilité des services, à la formation des personnes aux fonctions d'accueil ou en relation avec les usagers et à la mise en œuvre d'une organisation appropriée aux personnes en situation de handicap que ce soit pour la prise de rendez-vous à distance ou la prise en charge prioritaire à l'arrivée dans les locaux.

Engagement n°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Chaque agent de la collectivité a été destinataire du guide de l'accueil des personnes en situation de handicap élaboré par le secrétariat général du comité interministériel du handicap.

Engagement n°7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.

Les réponses aux usagers sont rédigées dans un langage simple et accessible. L'utilisateur est informé des moyens et canaux lui permettant de déposer une réclamation écrite, quel que soit le mode de contact. Un formulaire dédié est disponible sur le site internet de la ville et au format papier à l'accueil de votre mairie. Le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans les délais indiqués dans l'engagement.

Engagement n°8

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

Pendant les heures d'ouverture, les appels sont pris en charge directement par un agent ou, selon le volume d'appels, par un serveur vocal. En cas d'affluence pendant les heures d'ouverture, le service propose aux usagers d'être recontactés, ou met en place un dispositif leur permettant d'être appelés automatiquement. Le service s'efforce de limiter la réitération des appels en donnant des informations pertinentes, quel que soit le mode de prise en charge de l'appel.

Engagement n°9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

L'utilisateur est informé des moyens à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques destinées à améliorer le service. La procédure de suivi des suggestions permet d'exploiter les réponses apportées en vue de leur mise en œuvre éventuelle. Les usagers sont associés aux tests et à la conception de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants.

Engagement n°10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

Une enquête de satisfaction sur les attentes des usagers est réalisée au moins une fois par an. Une mesure de la satisfaction peut être réalisée en complément, à la suite d'un contact, d'une démarche ou d'une réclamation, etc. La dernière enquête de satisfaction a été réalisée au cours du mois de mai 2019.

Engagement n°11

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

La collectivité met en place un plan de formation adapté pour chaque agent accueillant du public.

Engagement n°12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

CONTACT



PÔLE SERVICES AUX CITOYENS

Accueil, État-civil, Élections

Place de la république
54270 Essey-lès-Nancy

Horaires d'ouverture au public :

- du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30
- permanence d'état civil le samedi matin de 10h00 à 12h00 (hors périodes de vacances scolaires)

03 83 18 30 00

Itinéraire



HÔTEL DE VILLE

Place de la République
54270 Essey-lès-Nancy

Se rendre en mairie

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
(fermeture à 16h30 le vendredi)
le samedi de 10h à 12h (état civil)

Horaires d'affluence