

# Démarche qualité

Avec comme objectif l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux Libournais et les conditions de travail de ses agents, la ville s'est engagée dans une démarche qualité afin de mieux informer et mieux orienter ses usagers.



## La démarche qualité à Libourne

La Ville de Libourne a inscrit la qualité de la relation au quotidien des habitants de la commune avec ses services comme une priorité depuis plus de 10 ans.

Certifiés initialement en 2014, les services de l'Accueil Général, de l'Etat Civil et des Affaires Générales de l'Hôtel de Ville ont été rejoints en 2016 par la Médiathèque, en 2017 par les accueils général et social du CCAS et, en 2023, par l'Espace Familles.



Cette certification impose que ces services se soumettent, chaque année, à une vérification du respect des engagements conformes au Référentiel Qualivilles par un audit réalisé par l'AFNOR.

Plus concrètement, nos services doivent démontrer qu'ils informent et orientent au plus juste physiquement et téléphoniquement, qu'ils répondent aux courriers et aux mails dans les délais, que leur accueil est courtois, respectueux des attentes de l'usager et dans un cadre agréable, propre et suffisamment confidentiel. Et ce ne sont que des exemples. D'autres engagements plus spécifiques sont en lien avec l'activité des services : prestations administratives, services culturels, prestations à destination des familles ou sociales.

L'audit mené par l'auditeur envoyé par l'organisme certificateur repose donc sur l'observation, les échanges avec nos agents, sur l'analyse des outils de suivi, et notamment, les indicateurs, mais également les enquêtes de satisfaction, les rapports d'audits internes réalisés chaque année par des collègues de la collectivité formés à cet effet ainsi que les plans d'amélioration continus.

La délivrance du certificat officiel du label Qualivilles vient, en finalité, saluer cet investissement.

➤ [Télécharger le certificat Qualivilles pour Libourne](#)

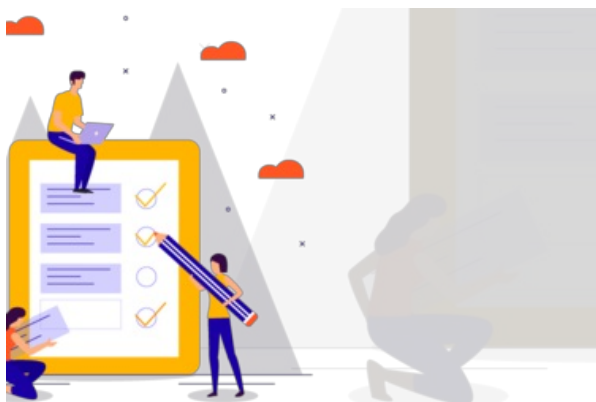
➤ [Télécharger le référentiel Qualivilles](#)

➤ [Télécharger la déclaration de politique qualité \(2020\)](#)

➤ [Télécharger la Charte Qualité](#)

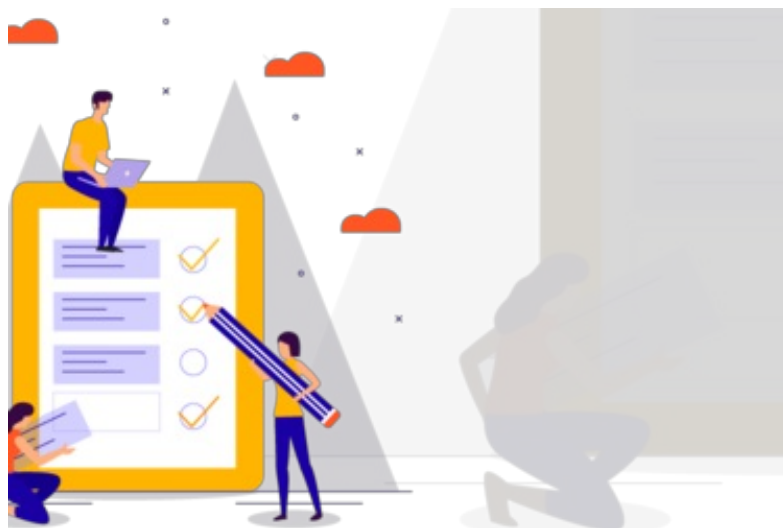
➤ [Télécharger le Cycle Qualité 2025-2026](#)

## Nous avons vraiment besoin de votre avis pour progresser



### Fiche réclamation suggestion

Une réclamation, une suggestion ou une satisfaction  
Votre avis nous intéresse.



### Enquêtes de satisfaction

Vos avis nous sont nécessaires et précieux.

- ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026 - HÔTEL DE VILLE - ACCUEIL GÉNÉRAL
- ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026 - HÔTEL DE VILLE - AFFAIRES GÉNÉRALES
- ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026 - HÔTEL DE VILLE - AUTRES SERVICES MUNICIPAUX
- ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026 - HÔTEL DE VILLE - ÉTAT CIVIL

## Quelques actions de progrès mises en place et à venir

1. Réactualisation de la signalétique d'information et d'orientation au second semestre 2016
2. Après l'Installation d'un ascenseur, mise en place en 2015 et 2016 d'un agenda adapté d'amélioration de l'accessibilité des périmètres certifiés
3. Extension de la démarche Qualité à la Médiathèque Condorcet en 2016
4. Extension de la démarche Qualité aux accueils général et social du CCAS de 2016 à 2017
5. Confort thermique bâtiment de la Médiathèque de 2018 à 2019
6. Mise en place d'un logiciel libre de courrier pour la traçabilité du courrier arrivée en 2018 et du courrier départ en 2019
7. Développement de la communication numérique en 2018 et en 2019
8. Modernisation des installations téléphoniques en 2019 avec l'installation de l'application Mitel
9. Mise en place d'accueils adaptés et de services au public isolé au plus fort de la pandémie de 2020
10. L'application ACCEO permettant une communication de qualité avec nos concitoyens sourds et malentendants mise en place depuis 2022 sur tous nos sites certifiés
11. Un investissement des équipes en 2022 pour réduire localement l'impact de la crise nationale des titres d'identité et réduire autant que possible les délais d'attente et traiter les nombreux cas d'urgence
12. Un site internet dédié à la Médiathèque activé en 2022 et offrant une vitrine riche, vivante et réactive pour tous les besoins des usagers de l'établissement
13. Extension de la démarche Qualité au service de l'Espace Familles en 2023
14. Des efforts constants pour favoriser une dématérialisation attendue et permettant le développement et la facilitation des démarches en ligne
15. Des projets instruits de travaux devant toujours permettre un meilleur accueil du public tant à la médiathèque, qu'à l'hôtel de ville



**HOTEL DE VILLE**

42 place Abel Surchamp  
33500 Libourne

**HORAIRES :**  
8h30 > 12h30  
13h15 > 17h