

# 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

Cette démarche évolutive a concerné dans un premier temps les 2 pôles les plus fréquentés de l'hôtel de Ville, l'accueil du Pôle Droits Civiques – Etat civil, passeports, carte identités, élections et l'accueil général-Standard.

La Ville de Libourne a **obtenu la certification Qualiville** qui récompense la qualité de son accueil en février 2014, renouvelée en mars 2015. Cette démarche qualité a été engagée en mars 2015 à l'accueil général de la Médiathèque. La ville de Libourne a de nouveau obtenu en mars 2016 la certification Qualiville pour le premier périmètre certifié de l'Hôtel de Ville ainsi que pour celui de la Médiathèque, et en mars 2017 l'extension de cette certification à l'accueil général et social du CCAS.

L'hôtel de Ville dispose d'un certificat officiel de notre label **QUALIVILLE 2017** pour l'accueil général de l'Hôtel de Ville, les accueils du Service Droits Civiques – Affaires Générales et Etat Civil, les accueils général et social du Centre

[Télécharger le certificat Qualiville pour Libourne](#)

[Télécharger la Charte Qualité](#)

*Pour ce nouveau cycle Qualité, l'ensemble des périmètres de services certifiés s'engage sur le nouveau référentiel Qualivilles.*



AFNOR

## Les engagements du référentiel Qualivilles

Le Référentiel Qualivilles certifié par l'AFAQ (Association Française de l'Assurance Qualité) comprend un certain nombre d'engagements de services concernant l'accueil de tous les clients dans les services concernés par la certification Qualiville. L'accueil comprend l'accueil physique, téléphonique et le traitement du courrier classique et électronique, le canal numérique et la délivrance d'actes et de prestations.

[Télécharger le référentiel Qualivilles](#)

## 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 aux accueils général et social du CCAS de 2016 à 2017
4. Confort thermique bâtiment de la Médiathèque de 2018 à 2019
5. Mise en place d'un logiciel libre de courrier pour la traçabilité du courrier arrivée en 2018 et du courrier départ en 2019
6. Développement de la communication numérique en 2018 et en 2019
7. Modernisation des installations téléphoniques en 2019

## Gestion des suggestions, satisfactions et réclamations

**Vous avez des observations, des suggestions ?**

➤ [Fiche](#)

Pour nous aider à améliorer le service rendu aux usagers, nous vous invitons à déposer vos suggestions et réclamations en utilisant une fiche "RSS" (Réclamation - Suggestion - Satisfaction) à disposition dans ces services. En permanence au point accueil, elle peut se compléter sur place, déposée sous enveloppe dans la boîte aux lettres de la mairie ou bien nous être adressée par courrier à l'adresse ci-dessous. Votre fiche sera enregistrée. Vous recevrez une réponse en moins de 10 jours ouvrés, en 15 jours ouvrés au plus pour les suggestions et satisfactions.

**Mairie de Libourne**

*Service qualité*

<https://www.libourne.fr/citoyenne/demarche-qualite>

› Message numérique

Si vous utilisez le formulaire du site ou si vous nous écrivez par mail à [contact@mairie-libourne.fr](mailto:contact@mairie-libourne.fr), vous recevrez une réponse en 5 jours ouvrés au plus.



**HOTEL DE VILLE**  
42 place Abel Surchamp

Afin de vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des contenus remontés des réseaux sociaux et d'élaborer des statistiques de fréquentation, nous sommes susceptibles de déposer des cookies tiers sur votre machine. Cela ne peut se faire qu'en obtenant, au préalable, votre consentement pour chacun de ces cookies.

✓ OK, tout accepter

Personnaliser