

COLLECTIVITÉS (COMMUNES ET INTERCO) DE MOINS DE 10 000 HABITANTS



MAIRIE DE LUC SUR MER

Satisfaction des usagers

Nom du BET / AMO

*EVI conseil RSO

La démarche s'inscrit dans un
cadre réglementaire



OUI



NON

La démarche est



PONCTUELLE



PÉRENNE

La collectivité/métropole
participe à un programme



OUI



NON

* Petites villes de demain

THÈMES

SATISFACTION DES USAGERS

RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE

Consultation des usagers sur la qualité de service de la Mairie, pour mener des actions d'améliorations en interne

PRÉPARATION

* (contexte, qui initie le projet, objectifs poursuivis, date de mise en place du projet, coût total du projet, territoire concerné, transparence des documents et de la démarche depuis sa mise en place, calendrier de suivi, communication, etc.)

Ce projet de service s'inscrit dans le cadre :

- Du souhait de la municipalité de mener une réflexion sur les horaires actuels afin de vérifier l'adéquation entre nos pratiques et les besoins des usagers (demande faite par M. le Maire courant 2022)
- de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations (RSE-RSO) menée par la collectivité avec le cabinet EVI. Ce projet de service s'inscrit dans le cadre :
- du souhait de la municipalité de mener une réflexion sur les horaires actuels afin de vérifier l'adéquation entre nos pratiques et les besoins des usagers (demande faite par M. le Maire courant 2022)
- de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations (RSE-RSO) menée par la collectivité avec le cabinet EVI.

Ce projet de service s'inscrit dans le cadre :

- du souhait de la municipalité de mener une réflexion sur les horaires actuels afin de vérifier l'adéquation entre nos pratiques et les besoins des usagers (demande faite par M. le Maire courant 2022)
- de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations (RSE-RSO) menée par la collectivité avec le cabinet EVI.

Ce projet de service s'inscrit dans le cadre :

- du souhait de la municipalité de mener une réflexion sur les horaires actuels afin de vérifier l'adéquation entre nos pratiques et les besoins des usagers (demande faite par M. le Maire courant 2022)
- de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations (RSE-RSO) menée par la collectivité avec le cabinet EVI.

RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE

Ce projet de service s'inscrit dans le cadre :

- du souhait de la municipalité de mener une réflexion sur les horaires actuels afin de vérifier l'adéquation entre nos pratiques et les besoins des usagers (demande faite par M. le Maire courant 2022)
- de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations (RSE-RSO) menée par la collectivité avec le cabinet EVI.

ÉTAPES ET DÉROULEMENT

* réalisation, animation, méthode, outils, prise en compte des citoyens à chaque étape, reconnaissance de la maîtrise d'usage, scénarios alternatifs, obstacles ou aléas rencontrés, innovations, etc.

1ere étape : Diagnostic de fréquentation afin de recueillir et analyser les habitudes des usagers

2eme étape : Questionnaire de satisfaction pour recueillir les besoins des usagers

3eme étape : Préconisations au regard de l'analyse effectuée

IMPLICATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS & ACTRICES

* (parties prenantes, publics cibles, publics éloignés (nombre de personnes concernées), présence de contradictoire durant la démarche (quand (calendrier) et comment, quelles implications ?) etc.)

- Citoyens et usagers parties prenantes
- Équipe d'accueil et de service à la population
- Comité RSO du conseil municipal

RETOURS

* évaluation en interne par le porteur de projet et par les citoyens, impact de la démarche sur le projet, suivi (retour auprès des habitants, continuité de l'association), expérience des citoyens, réussite ou échec et raisons ?

Retour sur plusieurs critères en préconisations , accueil pmr, confidentialité, documentation à l'accueil, propreté des locaux, signalétique, communication, ouverture et tranche horaire

AJOUT SUR LA DÉMARCHE

Le questionnaire était sous différente forme pour ouvrir aux différents publics. Les équipes municipales ont été moteurs dans cette démarche.

COMMENTAIRES LIBRES

Le suivi est réalisé de façon semestriel.

