



Les services certifiés

Accueil Hôtel de Ville

Accueil Services
Techniques et
Interventions

Qualivilles®, est une démarche structurante pour la collectivité. Elle permet aux services de s'évaluer et de progresser continuellement pour répondre au mieux aux attentes des usagers. C'est aussi une démarche ambitieuse qui nécessite l'implication de tous, tout au long de l'année.

Merci de votre participation à l'amélioration de la qualité de nos services !

Mairie des Arcs sur Argens
Place Général de Gaulle
83 460 Les Arcs
04.94.47.56.70
qualite@lesarcssurargens.fr



Bilan annuel
Qualivilles®

2021

2021 En bref

Volume d'activité

16 297 appels téléphoniques
(lignes certifiées)



518 demandes d'actes d'état civil



2 014 requêtes via la GRC

Points forts

Compétence
Accessibilité
Implication **Ecoute**
Formation **Agents**
Agencement **Courtoisie**
Satisfaction **Attention**
Confidentialité **Propreté**
Polyvalence

Réponses
aux courriers < 15 jours



Réponses
< 4 sonneries



Réponses
aux appels téléphoniques



Prise de rdv
< 45 jours



Points sensibles

78 % Délais de
réalisation interventions

70 % Réponses
aux réclamations < 10 jours

78 % Demandes
Actes traitées < 5 jours

Documentation
Signalétique **Procédures**
Site Internet
Réclamations
Informations Marque
Courriels
Gestion **Communication**
Dématérialisation
Actualisation

2022 Orientations

Consolider la démarche :
harmoniser les pratiques sur
d'autres services de la
collectivité