

QU'EST-CE QUE QualiPARIS ?

Avec QualiPARIS, la Mairie de Paris s'engage à renforcer continuellement la qualité de l'accueil et du service dans ses équipements recevant du public.

Grâce à cet objectif qui place l'usager au cœur de la démarche, les services offrent le même niveau de qualité sur l'ensemble du territoire, quelle que soit la structure d'accueil.

Cela signifie que le site en question :

- ◆ respecte les engagements communs à tous les services de la Mairie mais également les engagements déclinés par secteur d'activité
- ◆ met tout en œuvre pour s'améliorer chaque jour, grâce à vos observations
- ◆ est soumis à un audit annuel

QUEL ÉQUIPEMENT EST LABELLISÉ ?

Le label QualiPARIS est affiché à l'entrée des mairies d'arrondissement, parcs et jardins, bibliothèques, sections du Centre d'action sociale de la Ville de Paris, antennes logement, musées, piscines, Espace Paris Adoption, Inspection générale des carrières, etc.

Plus d'informations sur paris.fr/qualiparis

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER !

A l'aide d'enquêtes de satisfaction, nous mesurons régulièrement votre perception de la qualité du service.

Ces questionnaires, qui concernent une activité spécifique, sont disponibles :

- ◆ sur les pages thématiques de paris.fr
- ◆ sur place

Surtout, participez !

Pour vous exprimer au quotidien, un cahier d'observations ou une urne est généralement à disposition dans les sites labellisés.

Sur paris.fr : vous pouvez nous écrire à paris.fr/contact et créer votre espace personnel via «Mon compte»

En cas de litige avec un service de la Mairie, vous pouvez saisir le **Médiateur de la Ville de Paris**.

Plus d'infos à l'accueil des équipements labellisés et sur mediation.paris.fr

MAIRIE DE PARIS 

QualiPARIS ?

LA QUALITÉ AU SERVICE DES PARISIEN.NE.S



PARIS 2017



Nous veillons au **confort**, à la tranquillité et à la sécurité de nos usagers.



En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usagers peuvent saisir le **Médiateur** de la Ville de Paris.



Nos services et nos équipements sont facilement **repérables** et nos agents reconnaissables.

Nous mesurons régulièrement la **satisfaction** de nos usagers et tenons compte de leurs avis pour progresser.



Nous prenons en charge les **appels** téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries en moyenne).

12 ENGAGEMENTS COMMUNS EN MATIÈRE D'ACCUEIL, D'ÉCOUTE, D'ACCÈS ET D'INFORMATION



A leur demande, nos usagers peuvent rencontrer un.e **responsable** du site ou s'adresser à la direction.



Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou **réclamations** écrites.

1 mois

Nous régulons l'affluence et l'**attente** dans nos services et nos équipements.



Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une **information** fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.



Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la **confidentialité** des informations relatives à nos usagers.

Nous sommes attentifs à tous nos usagers et créons les conditions d'un **échange** efficace, courtois et respectueux.



Nos **services numériques**, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usagers.

