

QU'EST-CE QUE QualiPARIS ?

Avec QualiPARIS, la Ville 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, centres d'action sociale de la Ville de Paris, antennes logement, musées, Espace Paris Adoption, centres de protection maternelle et infantile, espaces tri, etc.

Plus d'informations sur paris.fr/qualiparis

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER !

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

Celles-ci sont diffusées par mail, sur paris.fr ou sur place.

Selon les services, pour vous exprimer au quotidien :

- ◆ Un **cahier** d'observations ou une **urne**
- ◆ Des **bornes** de mesure de votre satisfaction

Et toujours, le formulaire de contact sur paris.fr/contact !

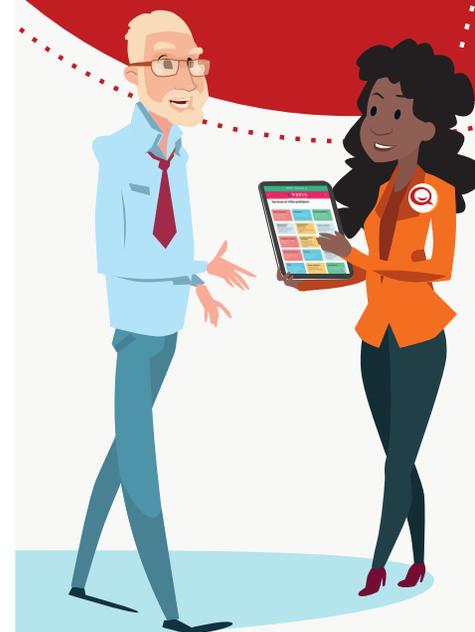
En cas de litige avec un service de la Mairie, vous pouvez saisir le-la **Médiateur-trice de la Ville de Paris**.

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



QualiPARIS ?

LA QUALITÉ AU SERVICE DES PARISIEN·NE·S





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



Confort, tranquillité et sécurité



En cas de différend persistant, le-la Médiateur·trice de la Ville de Paris est à votre écoute



Dans nos équipements, orientation facile vers nos agent·e·s et nos services



Prise en compte de votre avis pour nous améliorer



Réponse au téléphone en 25 secondes maximum



Rencontre possible avec un-e responsable du service



Réponse aux demandes écrites en 1 mois maximum



Régulation de l'affluence et de l'attente



Supports d'information clairs sur nos prestations et l'accès à nos locaux



Discretion et confidentialité

Efficacité, courtoisie et respect lors de nos échanges



Services numériques fiables et simples

