

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** !

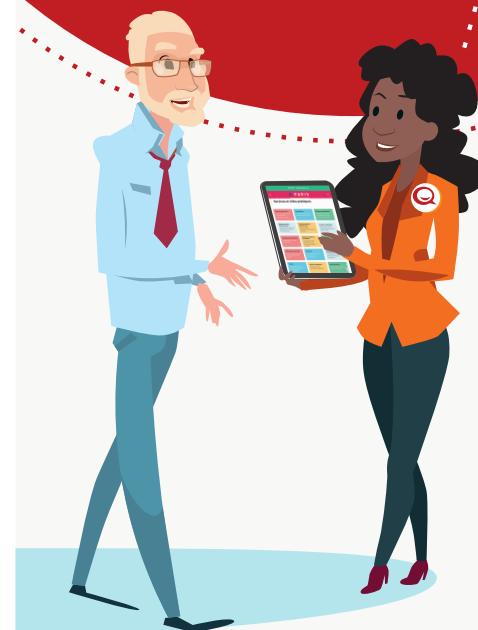
En cas de litige avec un service de la Mairie, vous pouvez saisir le-la **Médiateur-trice de la Ville de Paris**.

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

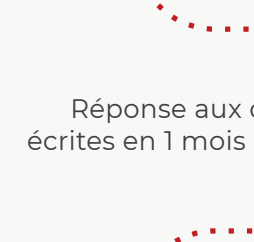
Prise en compte de votre avis
pour nous améliorer



Réponse au téléphone en
25 secondes maximum



Rencontre possible
avec un·e responsable
du service



Réponse aux demandes
écrites en 1 mois maximum



1 mois

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

