

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 !

À 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



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,
la-le Médiateur-trice de la Ville
de Paris est à votre écoute

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



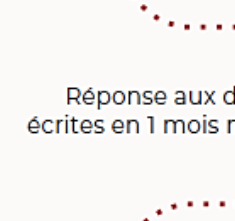
Prise en compte de votre avis
pour nous améliorer



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



7

ENGAGEMENTS PROPRES AUX MAIRIES

Nous réduisons l'impact environnemental des déplacements de nos agent-e-s.



Nous préservons et enrichissons la biodiversité.



Les actes d'état civil sont délivrés dans les meilleurs délais : les demandes par internet sont traitées sous 3 jours ouvrés.



Nous privilégions les achats durables.



Nous nous engageons à maîtriser nos consommations d'énergies et d'eau.



Nous vous informons de manière claire et précise des modalités d'obtention des titres d'identité.



Nous vous informons sur le processus d'attribution des places en crèche.



Nous prévenons la production des déchets et les valorisons.



Les demandes d'attestation d'accueil sont signées sous 2 jours ouvrés.



Nous mettons en place les conditions pour un bon déroulement des événements organisés en mairie.



Nous vous communiquons sous 7 jours calendaires la décision prise à la suite de votre demande d'inscription sur les listes électorales.



Nous facilitons le parcours des usager-ère-s s'adressant à notre régie.



5

ENGAGEMENTS ÉCO-RESPONSABLES*

*seules certaines mairies les ont adoptés

MAIRIE DE PARIS
DIRECTION DE LA DÉMOCRATIE,
DES CITOYENNES ET DES TERRITOIRES

