



Dans le cadre de la certification Qualivilles, nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

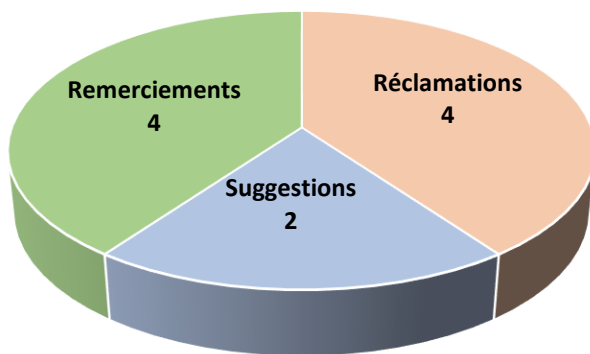
CONFLANS
SAINTE-HONORINE

BILAN DES RÉCLAMATIONS / SUGGESTIONS / REMERCIEMENTS

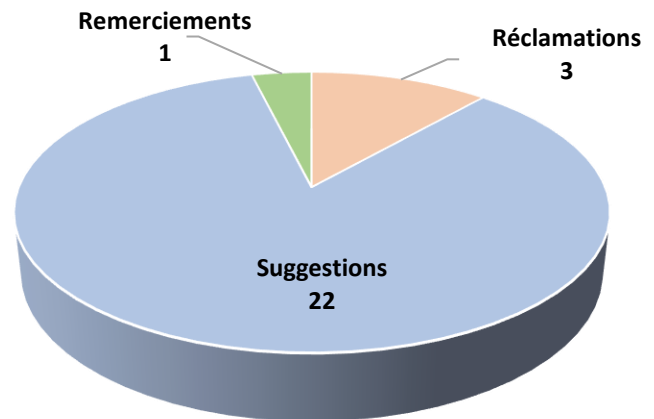
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

	Réclamations	Suggestions	Remerciements
État civil	4	2	4
Médiathèque	3	22	1
Accueil	0	0	0

ÉTAT CIVIL



MÉDIATHÈQUE



100% des réclamations répondues sous 10 jours

➤ **LES MOTIFS de réclamations/suggestions :**

- Le confort des espaces d'accueil
- Les horaires
- Le rejet de photo

➤ **NOS ACTIONS :**

- Mise en place de nouveaux délais pour les CNI/Passeports
- Modification de l'imprimé CNI/Passeport
- Mise en place d'une salle silencieuse à la médiathèque

Nous restons à votre écoute et vous invitons à vous exprimer notamment par les fiches de réclamations/suggestions disponibles dans les différents accueils de la Mairie.