

En 2018, la Ville s'est engagée dans la démarche Qualivilles avec la volonté de renforcer la proximité et de placer l'utilisateur au centre de ses actions. Une première certification a été obtenue par la Direction de l'Enfance et de l'Éducation dès 2019. Celle-ci a été renouvelée en novembre 2020.

Forte de cette expérience, la Ville poursuit cette **volonté d'amélioration continue** avec un objectif d'extension de cette démarche à la **Médiathèque** en 2021 et à la **Direction des Affaires Générales** en 2022.

**David Rachline**, Maire de Fréjus

## NOS OBJECTIFS

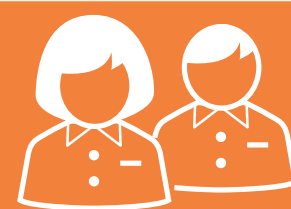
- Rénovation de l'espace d'attente** et **installation d'un sas PMR** à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation.
- Modernisation et rénovation** de l'espace d'accueil de l'État-Civil.
- Réalisation d'un accès PMR du parking** jusqu'à l'entrée de la Médiathèque.
- Nouvelle infrastructure téléphonique** plus flexible.
- Recrutement d'un conseiller numérique**.
- Service Domici'Livres** (portage de livres à domicile) et **Biblio Drive** (pour continuer de prêter durant les confinements).
- Mise en ligne du Portail Usager** : développement de services en ligne.
- Séparation des accueils** physique et téléphonique.
- Prise de rendez-vous en ligne**.
- Formation de nos agents** à la démarche qualité
- Réalisation d'une documentation informative pertinente** et tenue à jour
- Communication simultanée et concertée** sur nos différents médias

- AMÉLIORER L'ACCUEIL
- RENFORCER LA PROXIMITÉ
- RÉALISER DES PRESTATIONS DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS
- PROFESSIONNALISER LES AGENTS
- AMÉLIORER LA COMMUNICATION VERS NOS USAGERS



### GARANTIES POUR NOS USAGERS :

- Un **accueil courtois** et attentionné
- La diminution des **temps d'attente**
- Une **information pertinente** sur les différents médias de communication
- Des **prestations dématérialisées**
- Des **réponses aux demandes** dans les délais annoncés



### AMÉLIORATIONS POUR NOS AGENTS :

- Des **services réorganisés**
- Des **outils de travail adaptés** aux besoins
- Des **savoir-faire renforcés** (« polycompétence »)
- Des formations pour **s'adapter à l'évolution des besoins**