

SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

BILAN 2017

Les justiciables ont la possibilité, par le biais de fiches « Suggestions et réclamations », de déposer une réclamation, donner leur avis sur la qualité de l'accueil au sein de la juridiction et faire part de leurs suggestions pour l'améliorer.

Proposées en libre service dans le hall d'entrée et la salle d'attente, elles sont également disponibles depuis 2015, sur le site internet de la juridiction. Ces fiches, complétées et remises dans une «boîte Marianne» prévue à cet effet, sont relevées par le référent «Marianne».

Lorsque les fiches s'apparentent à une réclamation, elles donnent lieu à une prise de contact avec leur rédacteur: envoi d'un courrier / courriel en réponse ou entretien téléphonique.

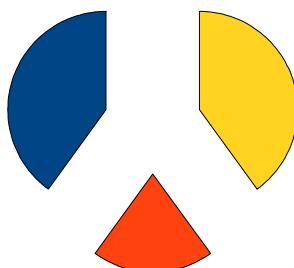
Les observations des usagers sont régulièrement communiquées aux responsables des services concernés. Elles font l'objet de réflexions en interne pour apporter, selon la nature et la complexité de leur mise en œuvre, les améliorations souhaitées.

VOLUME ET NATURE DES FICHES COLLECTÉES EN 2017

La juridiction a relevé 5 fiches seulement.

Répartition des fiches selon leur objet

■ Réclamations 40% ■ Satisfactions 20% ■ Suggestions 40%



1- LES RÉCLAMATIONS

Deux réclamations: - une personne convoquée qui se plaint de ne pas avoir été appelée à l'heure de passage indiquée. Les services s'efforcent autant que possible de respecter les horaires indiqués mais il est parfois difficile voire impossible, en raison notamment d'évènements imprévus, de respecter systématiquement les créneaux horaires proposés.

- une personne qui ne comprend pas pourquoi on lui demande de déposer son portable. L'interdiction du portable, nécessitée par les impératifs de sécurité, est pourtant affichée à l'entrée et l'agent de filtrage l'explique toujours aux personnes désireuses d'avoir des explications.

2- LES SATISFACTIONS

1 fiche sur 5 fait état de compliments émis sur la qualité du service rendu au justiciable. Elle salue le caractère aimable et courtois du personnel d'accueil.

3- LES SUGGESTIONS

2 fiches sur 5 proposent des suggestions en vue d'améliorer les conditions d'accueil : une fiche suggère l'installation d'un panneau signalétique pour mieux localiser la juridiction et faciliter ainsi l'arrivée des justiciables venant de l'extérieur. L'autre suggère une machine à café et une télévision ainsi que des magazines pour patienter en salle d'attente.

Il existe déjà des dépliants d'information sur les diverses procédures et le magazine « Notre ville ». Un écran d'information afin de renseigner davantage les justiciables sur le déroulement des procédures fait l'objet d'une demande renouvelée chaque année.