

## Démarche qualité

### Des résultats concrets et visibles

Depuis 2009, La Madeleine est engagée dans une démarche qualité qui vise l'amélioration des prestations municipales. Accueil, état-civil, urbanisme, piscine municipale, conservatoire de musique, famille enfance écoles, police municipale, maison de la petite enfance... sont autant de services qui ont obtenu la certification Qualiville.

### Baromètre INDIKO

Depuis 2016, la Ville participe au Baromètre [INDIKO Expérience Citoyens](#) : il porte sur l'état des lieux de la relation aux usagers dans les structures délivrant un service d'intérêt général en France et mesure la qualité des services publics sur l'ensemble des canaux de contacts (mail, courrier, téléphone, site internet, réseau social).

Les résultats obtenus suite à des audits mystères sont ensuite croisés avec les résultats d'une enquête en ligne portant sur les perceptions des usagers. En participant, la Ville obtient des résultats consolidés et peut ainsi les comparer aux enseignements tirés à l'échelle nationale.

En 2019, La Madeleine obtient le trophée 2019 de la relation usagers (catégorie Villes entre 10 000 et 49 999 habitants).

### Faites-nous part de votre suggestion ou réclamation

Si vous souhaitez procéder à une réclamation ou à une suggestion, vous pouvez le faire :

- Via le formulaire papier disponible en mairie
- Via le formulaire ci-dessous

---

### Formulaire de suggestion/réclamation

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires

► Vos coordonnées

Suggestion ou réclamation

► Réponse personnalisée

Question mathématique  $3 + 10 =$   Trouvez la solution de ce problème mathématique simple et saisissez le résultat. Par exemple, pour  $1 + 3$ , saisissez 4.

Envoyer

### Résultats des enquêtes 2019

Fichier

[Bilan enquête de satisfaction 2018/2019 \(.pdf - 137.77 Ko\)](#)

Fichier

[Conservatoire de musique \(.pdf - 180.89 Ko\)](#)

Fichier

[Piscine municipale \(.pdf - 201.39 Ko\)](#)

### À télécharger

Fichier

[Charte de l'usager \(.pdf - 399.31 Ko\)](#)