



Direction Générale Adjointe Ressources
Direction des Affaires Juridiques et institutionnelles
Cellule Qualité
☎ 04 42 77 93 65
✉ catherine.fontana@ville-vitrolles13.fr

Vitrolles, le 20 mars 2019

Horaires d'ouverture au public de l'Hôtel de ville
8h30-16h30

**Note à l'attention de l'ensemble
des agents**

Nos réf. : CF
Affaire suivie par : Catherine Fontana
Coordinatrice Qualité

OBJET : Démarche qualité – Lettre de cadrage

Grâce à votre implication à tous et toutes, la démarche qualité d'accueil dans laquelle la Ville de Vitrolles s'est engagée en 2010 a été reconnue nationalement par l'obtention du Label Marianne,

- Pour l'Hôtel de Ville et les deux mairies annexes, regroupant les services de l'Accueil, de la Réglementation, de l'Etat-Civil, du Recensement et des Elections, certification renouvelée 3 fois consécutives,
- Dans une extension vers la médiathèque « la Passerelle » labellisée au cours de l'année 2018.

2019 sera également une année exemplaire, avec le renouvellement d'une labellisation unique pour tous les sites mentionnés ci-dessus en avril prochain, et l'ouverture de trois bâtiments neufs, le Conservatoire de Musique et de Danse, le Gymnase Léo Lagrange et la Maison des Associations, qui répondront naturellement aux exigences du Label Marianne.

Je tiens à remercier l'ensemble des agents ayant contribué à cette réussite.

Au-delà du Label Marianne, je sais que vous êtes tous mobilisés pour l'amélioration de nos méthodes et de nos compétences, au service des Vitrollais. En effet l'accueil et la relation à l'utilisateur concernent également les relations téléphoniques, papier ou de terrain. Je vous engage donc à vous inspirer de la Charte Marianne pour continuer à développer les bonnes pratiques dans vos secteurs d'activité.

Je sais compter sur votre implication car nous sommes tous, par nos actes quotidiens et notre professionnalisme, les acteurs essentiels de cette démarche.

Loïc GACHON
Maire