

25 février 2021

# Qualivilles Bilan annuel 2020



# La satisfaction des usagers

## ■ CADRE

C'est dans le cadre de **l'engagement de service n° 9** « *Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser* » **du référentiel «QUALIVILLES»** qu'une enquête de satisfaction doit être réalisée chaque année.

## ■ OBJECTIF

Son but est de **recueillir l'opinion des usagers sur la qualité d'accueil et d'écoute qui leur est réservée** en mairie.

## ■ ENQUÊTE 2020

L'enquête s'est déroulée **du 4 au 9 janvier 2021**. Le formulaire de satisfaction a été modifié et « rajeuni », incluant également une question relative à la gestion de la crise sanitaire durant le confinement 1 (du 17 mars au 11 mai) par la collectivité. Les niveaux de satisfaction demandés étaient : « Très satisfait », « Satisfait », « Non satisfait ».

## ENQUETE DE SATISFACTION 2020

La mairie de Lomme s'est engagée dans une « démarche qualité » pour satisfaire au mieux vos attentes en termes d'accueil et d'information. Nous avons donc mis en place ce questionnaire anonyme afin d'avoir un retour sur vos impressions. **Vos réponses nous seront précieuses afin de vous offrir un service toujours plus performant.**




**Vous êtes :**  un homme  une femme

**Vous habitez :**  Lomme  Une autre commune

**1- Raison de votre visite :**




- Obtenir des informations, des renseignements, réclamations  
 Effectuer des démarches administratives

### ■ SIGNALETIQUE, ACCESSIBILITE ET PROPRETE

			
Horaires d'ouverture			
Accessibilité			
Propreté			
Signalétique			

### ■ ACCUEIL PRINCIPAL

**Comment qualifiez-vous l'accueil physique et/ou téléphonique qui vous a été réservé ?**

			
Courtoisie, amabilité			
Disponibilité, écoute			
Efficacité, réponse à la demande			
Délai d'attente			
Confidentialité / discrétion			

■ **PERIODE DE CONFINEMENT 1 (du 17 mars au 11 mai 2020)**




Avez-vous été amené à contacter les services municipaux durant le 1<sup>er</sup> confinement alors que la mairie était fermée ?  Oui  Non

Si oui, comment qualifiez-vous l'accueil téléphonique qui vous a été réservé ?

■ **ACCUEIL DANS LES SERVICES**

Comment qualifiez-vous l'accueil physique et/ou téléphonique qui vous a été réservé ?

			
Courtoisie, amabilité			
Disponibilité, écoute			
Efficacité, réponse à la demande			
Délai d'attente			
Confidentialité / discrétion			
Respect de l'heure de rendez-vous			

## ■ E-ADMINISTRATION – TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

Avez-vous déjà formulé une demande en ligne ?  Oui  Non




Si oui êtes-vous satisfait :  Oui  Non

Si non, pourquoi ? .....

Avez-vous déjà formulé des demandes par courriers ou mails ?  Oui  Non

Si oui avez-vous obtenu une réponse dans les délais suivants :  
15 jours pour un courrier, 5 jours pour un mail  Oui  Non

## ■ INTERNET / DOCUMENTATION

			
Site d'internet / Clarté / facilité			
Documentation à disposition dans le hall			

Lorsque vous n'êtes pas satisfait(e), utilisez-vous :

- Les fiches << remarques et suggestions >>
- Tell My City
- Mails
- Téléphone
- Autre (courrier,....)

**Merci de votre participation !**

**100 questionnaires** ont été recueillis et le **taux général de satisfaction global** est de .....

**91,95%** (très satisfaits)

**98,60%** (très satisfaits et satisfaits)

# Analyse

Les taux de cette enquête de satisfaction varient de **71,70% à 100 %**.

Les taux de satisfaction les plus forts concernent l'accueil principal, la propreté et la tenue des locaux, l'écoute et l'amabilité des agents.

Le taux de satisfaction le plus bas (71,70%) concerne le site internet, et notamment la facilité à engager les démarches en ligne. En effet, les usagers interrogés nous ont fait part de leur préférence à venir en mairie pour faire leurs démarches (le taux de satisfaction de «très satisfaits » et « satisfaits » est néanmoins de 96,23%).

Les usagers qui ont utilisé les démarches en ligne se déclarent très satisfaits à hauteur de 92,31%.

# Bilan 2020 des fiches Remarques et Suggestions

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
EVALUATION DE LA SATISFACTION	Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service en moins de 10j	Taux de réponses aux suggestions ou réclamations	100% - de 10 j	100 %

Fiches « Votre avis nous intéresse ! »	Nombre de fiches reçues	Taux
Félicitations	6	100 %
Réclamations	0	0 %
Suggestions	0	0 %

Seuls 6 usagers ont souhaité remplir des fiches remarques et suggestions sur l'année 2020, ceux-ci ont tous exprimé leur satisfaction sur l'accueil qui leur a été réservé.



# NOS INDICATEURS QUALITE 2020

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
<b>ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION</b>	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	<b>91,78%</b>
			100 % <30J	<b>100%</b>
	Taux de courriels	90 % <5J	<b>97,22%</b>	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	<b>98,53%</b>
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	<b>100%</b>
<b>DEMARCHES ADMINISTRATIVES</b>	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	<b>97,33%</b>
<b>TELL MY CITY</b>	Une réponse personnalisée	Taux de courriels	90 % <5J	<b>100%</b>

# Analyse des indicateurs

Bien que l'année 2020 ait été particulière avec les différents confinements, les modifications dans nos méthodes de travail (télétravail),....., l'ensemble de nos indicateurs sont supérieurs à ceux requis par le référentiel.



# L'audit interne

Les auditeurs ont réalisé l'audit interne sur 3 jours, les 12, 14 et 15 janvier 2021 en binôme, afin de respecter les règles de distanciation.

De nombreux points relevés sensibles, ou non conformes ont été en partie traités avant la finalisation de ce bilan annuel.

- **6 points de non-conformité relevés, dont 5 traités** (panneau extérieur indiquant les horaires des services municipaux remplacé, panneaux signalant les différents services aux étages mis à jour, bilan annuel et plan d'amélioration finalisés, bilan annuel communiqué via l'IntraLomme)
- **7 points sensibles relevés dont 3 ont été traités** (panneaux signalétiques, plan d'amélioration mis à jour, rubrique Qualivilles dans l'IntraLomme élargie avec la mise à disposition des notices)

## Nos points forts :

- Indicateurs courriers/emails/Tell My City
- La satisfaction des usagers quant à l'accueil que nous leur réservons
- Des rendez-vous respectés

# Quelques chiffres

- 9 notices disponibles à l'accueil et relatives aux démarches incluses dans le périmètre Qualivilles ont fait l'objet de mises à jour,
- 17 943 démarches en ligne effectuées depuis l'ouverture (fin mai 2019), dont :
  - 9 882 rendez-vous pour les CNI / Passeports
  - 7 941 demandes d'actes d'Etat Civil

Depuis l'ouverture des démarches en ligne, nous enregistrons une moyenne de 1 000 demandes par mois, toutes démarches confondues.

# Les appels mystères

Afin de vérifier la conformité de l'engagement n° 8 : le taux d'appels répondus est supérieur ou égal à 90%. 90% des appels doivent être décrochés en moins de 4 sonneries. La collectivité s'engage à minimiser le nombre d'interlocuteurs de l'utilisateur, nos auditeurs internes réalisent chaque mois des appels mystères.

**108 appels mystères ont été passés en 2020**

Ceux-ci ont pour objectif de vérifier 3 points :

- Le décroché en moins de 4 sonneries
- La présentation de l'interlocuteur
- La réponse satisfaisante

**Sur les 108 appels, 82 répondent positivement aux 3 points**

# Perspectives

## ❑ Le programme e-administration :

1. Elargissement du portail « Gestion Relation Usager » pour permettre aux usagers de faire encore plus de démarches en ligne;
2. Elargissement de l'offre sur la carte Lille et Moi (ajout d'abonnements tels que piscine,.....)

- ## ❑ Elargissement du périmètre Qualiville pour l'audit 2022: L'ajout du module 6 « Prestations famille » sera effectif en 2021. Les agents concernés rejoignent donc notre comité technique afin d'être opérationnels pour l'audit de l'Afnor en 2022.

Merci de votre attention

