

# Démarche Qualiville Bilan annuel 2019

Réunion d'encadrement – 31 janvier 2020

# Enquête de satisfaction

## ■ 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 2019

Cette année, l'enquête s'est déroulée **du 16 au 20 décembre 2019**.

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

## Taux de satisfaction global

**96,18%**

(96,30% en 2018)

# Analyse

Suite à l'enquête de satisfaction menée pour l'année 2019, les taux varient de **82,80% à 100 %**.

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

Le taux de satisfaction le plus bas (87,83%) concerne le délai d'attente aux guichets. Il faut noter que l'ensemble des guichets de l'hôtel de Ville ne sont pas inclus dans le périmètre (certains guichets, à certains jours, voient leur file d'attente plus longue, notamment au CCAS les jours de retrait de bons alimentaires et de retrait du courrier pour les personnes domiciliées au CCAS)

Par rapport à l'enquête de satisfaction menée fin 2018, les usagers ont été interrogés sur leur satisfaction par rapport aux démarches en ligne. Ils se déclarent satisfaits à plus de 98% sur l'accès aux démarches en ligne.

# Bilan 2019 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	29	100 %
Réclamations	0	0 %
Suggestions	0	0 %

# INDICATEURS QUALITE 2019

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	<b>91,86%</b>
			100 % <30J	<b>98,83%</b>
	Taux de courriels	90 % <5J	<b>91,39%</b>	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	<b>98,51%</b>
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	<b>100%</b>
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	<b>96,90%</b>

# Analyse des indicateurs

**Courriers** : un rappel est nécessaire sur le respect des délais de réponses aux courriers en moins d'un mois. Nous relevons néanmoins une amélioration sur le délai de réponse apporté aux courriers en moins d'un mois (pour rappel, fin 2018, nous obtenions un taux de 57,14% contre 98,83% fin 2019).

# Un audit interne réalisé sur 2 jours

Les 6 auditeurs internes ont suivi une formation de perfectionnement à l'audit interne, formation réalisée par M. Bottereau (AGB Conseil), lui-même auditeur pour le compte de l'Afnor. Cette formation faisait suite à un point de non-conformité relevé par l'audit Afnor début 2019.

Cette formation a été profitable pour les auditeurs qui ont pu réaliser une partie de l'audit avec M. Bottereau. L'audit interne réalisé fin 2019 a été mené avec beaucoup plus de rigueur.

Nous remercions les auditeurs pour la qualité de leur travail

## **Les points relevés lors de l'audit interne ont été en partie traités (cf plan d'amélioration)**

- **4 points sensibles relevés dont 3 ont été traités** (panneau signalétique à l'entrée de l'Hôtel de Ville, rangement des bureaux au service Etat Civil, panneaux signalétiques aux étages mis à jour et remplacés, plan de formation incluant les entretiens d'évaluation des agents)
- **8 pistes de progrès relevés dont 5 ont été traités** (notices maintenant disponibles sur les présentoirs de l'Etat Civil, ajout d'une question relative aux e-démarches sur l'enquête de satisfaction annuelle, révision des notices mises en valeur dans le bilan annuel, partage général des documents relatifs à Qualivilles, utilisation de couleurs pour les indicateurs, mises en valeur des e-démarches)
- **5 points de non-conformité mineures en cours de traitement**

# Quelques chiffres

- 9 notices disponibles à l'accueil et relatives aux démarches incluses dans le périmètre Qualivilles ont fait l'objet de mises à jours, notamment avec le démarrage des démarches en ligne (demande d'actes d'Etat Civil en ligne, prise de Rendez-vous en ligne pour les demandes de Cartes d'identité et de passeports)
- 9278 consultations sur la rubrique « Démarches en ligne » depuis son ouverture (fin mai 2019), dont :
  - 6050 rendez-vous pris en ligne pour les CNI / Passeports
  - 3184 demandes d'actes d'Etat Civil en ligne

# 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.

**172 appels mystères ont été passés en 2019**

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 172 appels, 140 répondent positivement aux 3 points**

NB : les appels passés en dehors des horaires d'ouverture pour vérifier le répondant obtiennent 0 point.

# Perspectives 2020.....

- ❑ **Le logiciel courrier Elise** va être déployé pour l'ensemble des services dès avril 2020 (finalisation des formations des agents à effectuer d'ici le déploiement)
  
- ❑ **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 2021:** L'ajout du module 6 « Prestations famille » a été décidé en Bureau municipal. Les agents concernés rejoignent donc notre comité technique afin d'être opérationnels pour l'audit de l'Afnor en 2021.

Merci de votre attention

