

5 octobre 2022

Qualivilles Bilan annuel 2022



Elargissement de notre périmètre Qualivilles

La collectivité est certifiée Qualivilles depuis 2017 sur les modules 1 à 4 (obligatoires) du référentiel Afnor. Les services audités jusque 2021 étaient les suivants : Accueil, Etat Civil Cimetières, Elections, Cabinet du Maire, Ressources Humaines, Restauration Logistique Ecoles.

Une volonté : une certification plus large

La collectivité a décidé d'inclure dans le périmètre le Module 6 : Prestations familles

Les services Enfance Education et Petite Enfance nous ont rejoint dans la pratique Qualivilles et travaillent au respect des engagements du référentiel depuis un an.

L'audit 2022 se déroulera du 18 au 20 octobre 2022

Organisation

Services audités

Accueil HDV

Elections CNI Passeports

Etat Civil Cimetières

Enfance Education

Petite Enfance



Accueil

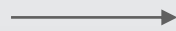
Information

Orientation

Réponse /suivi

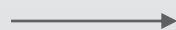
Délivrance actes

Ressources Humaines



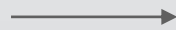
Formation / Plan de formation

RLE



Propreté des locaux / Plan de nettoyage

Cabinet du Maire



Indicateurs courriers/mails/Tell My City

Pilotage de la démarche

Adjoint Communal délégué à Qualivilles : Monsieur Alain Grillet

Comité de Pilotage

(Responsable Qualivilles : Jérôme Collet)

Comité Technique

(Réfèrent Qualivilles : Anne Théry

+auditeurs internes)

Collectivité / élus

Dispositions d'organisation

Suivi et pilotage

Signalétique

Travaux d'accessibilité

Veille du respect des engagements

Procédures / modalités écrites

Engagement politique

L'audit Afnor 2022 se déroulera du 18 au 20 octobre 2022

Notre audit interne

Les auditeurs ont réalisé l'audit interne sur 3 jours en septembre 2022

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

11 points de non-conformité relevés, dont 6 traités (en partie la signalétique, la traçabilité des courriers/mails, des indicateurs à jour, l'affichage des résultats de la satisfaction des usagers, le bilan annuel,....)

6 points sensibles relevés dont 3 ont été traités (bilan annuel adressé à l'encadrement, un plan d'amélioration à jour, des indicateurs affichés)

Nos points forts :

- Le respect des délais de réponse aux courriers/emails/Tell My City
- La satisfaction des usagers quant à l'accueil que nous leur réservons
- La propreté des locaux
- Des rendez-vous respectés,.....

Nos points faibles :

- Les travaux d'accessibilité PMR : programmés dans le cadre de rénovation complète de bâtiment (notamment la Maison des Enfants)

NOS INDICATEURS QUALITE 2022

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	96,30%
			100 % <30J	100%
	Taux de courriels	90 % <5J	93,64%	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	95,12%
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	100%
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	100%
TELL MY CITY	Une réponse personnalisée	Taux de courriels	90 % <5J	100%

Analyse des indicateurs

L'ensemble de nos indicateurs sont supérieurs à ceux requis par le référentiel.



Bilan 2022 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	20	100 %
Réclamations	0	0 %
Suggestions	0	0 %

Les 20 usagers qui ont renseigné des fiches remarques et suggestions sur l'année 2022 ont tous exprimé leur satisfaction sur l'accueil qui leur a été réservé.

L'enquête de satisfaction annuelle

■ 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 **en septembre 2022**. Les usagers étaient interrogés sur l'accueil, l'information, la signalétique, la propreté, le site Internet, la documentation mise à leur disposition,....

Les niveaux de satisfaction demandés étaient : « Très satisfait », « Satisfait », « Non satisfait ».

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

95,50% (très satisfaits)

98,67% (très satisfaits et satisfaits)



Analyse

Les taux de cette enquête de satisfaction varient de **77,01% à 99 %**.

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

Le taux de satisfaction le plus bas (77,01%) concerne le délai d'attente (ils précisent toutefois qu'il ne s'agit pas de l'attente aux guichets, mais de l'attente pour obtenir un rendez-vous Cni / Passeport).

Quelques chiffres

- 9 notices disponibles à l'accueil principal et relatives aux démarches incluses dans le périmètre Qualivilles mises à jour,
- 5 notices rédigées pour les services Enfance Education et Petite Enfance,
- 12 nouveaux agents formés pour la mise en œuvre du référentiel Qualivilles,

12 011 démarches en ligne effectuées entre août 2021 et août 2022

- 4 521 rendez-vous pour les CNI / Passeports
- 5 490 demandes d'actes d'Etat Civil
- 75 demandes de première inscription scolaire
- 273 demande d'inscription en liste d'attente pour la crèche,
- 1 588 demande de Pass Lille et Moi

Merci aux services, aux agents qui
veillent quotidiennement au respect
des engagements du référentiel!

