

## Verbatims

Les verbatims permettent de juger de la satisfaction à l'égard de la qualité de prise en charge de la demande (accueil et canal utilisé).

### Nous vous remercions de vos retours :

*"Accueils et agents agréables et patients dans leurs explications."*

*"Règles sanitaires covid bien respectées."*

*"Je remercie les services techniques de la Ville d'Angoulême pour leur réactivité et la qualité des services rendus."*

*"Très satisfaite par la qualité et le délai d'intervention. Très bon outil."*

*"Très bon accueil téléphonique."*

*"Merci pour l'intervention rapide, le formulaire internet est très pratique."*

Une politique plus répressive sur la question de la propreté urbaine est plébiscitée.



angouleme.fr



Angoulême  
VILLE ENGAGÉE

★  
*Angoulême*  
*certifiée*  
*qualivilles®* ★

★  
**BILAN 2020**



ENGAGEMENT  
DE SERVICE  
QUALIVILLE  
REF. 111  
AFNOR CERTIFICATION  
www.afnor.org

# ÉDITOS



**Xavier Bonnefont**  
Maire d'Angoulême  
Président de GrandAngoulême

En 2019, la volonté de la Ville d'Angoulême de placer l'usager au cœur de ses préoccupations et de valoriser l'image d'un service public de qualité a été reconnue par l'Afnor, à travers une certification Qualivilles®, exigeante et ambitieuse. Aujourd'hui, la grande majorité de nos objectifs qualité est atteinte ou dépassée et je suis particulièrement fier des 99 % d'usagers satisfaits de l'accueil.

Cependant, une démarche qualité ne peut se limiter à un constat, aussi flatteur soit-il, et une autosatisfaction temporaire. Une démarche qualité c'est aussi savoir se remettre en question, évoluer, proposer de nouveaux projets... Pas question de se reposer sur ses lauriers ! Ainsi, au-delà de l'accueil, nous avons choisi en 2020 d'élargir nos ambitions et de nous mettre en ordre de marche pour que la gestion des interventions sur le domaine public puisse être optimisée... et certifiée. C'est chose faite !

Ces résultats sont le fruit d'une grande mobilisation des agents de notre collectivité. Cette certification Qualivilles® nous rappelle que le service public, c'est avant tout des hommes et des femmes investis dans leur mission, au quotidien. Je tiens à remercier tous ceux qui, dans les services concernés, se sont engagés durablement dans une exigence de qualité. Je sais pouvoir compter sur eux pour continuer à porter cette démarche structurante et incarner ainsi une image positive et dynamique de notre collectivité.

*Tous concernés par la qualité*



**François Elie**  
Conseiller municipal délégué aux ressources humaines, à la qualité du service public et à la performance et l'innovation managériale

La qualité se mesure certes par des nombres, des indicateurs, des écarts, des durées, des moyennes. Mais ce que l'on mesure là c'est l'atteinte d'un but. L'œuvre des agents de la ville d'Angoulême est de servir leurs concitoyens, c'est leur noblesse... en gens de qualité! Vérifier que l'on fait bien, c'est vérifier la satisfaction, la réalité des performances, la tenue des délais, la vitesse du décroché du téléphone, la prise en compte des réclamations... et le diable est dans les détails.

Le label Qualivilles® nous a fait rentrer dans cette démarche d'amélioration continue dont s'honorent ceux qui veulent que leur travail ne soit pas une simple quantité! Grâce à ces processus revisités, ces méthodes passées à la critique, chacun objective ce qu'il fait. Ce n'est plus la rumeur ou la méthode Coué qui nous fait croire si l'on fait bien ou pas. On le sait, tranquillement. Et on s'améliore. Petit à petit, cette culture de la qualité devient celle de tous.

«Ce qui fait ma qualité, c'est le travail de mes agents».

# Angoulême certifiée Qualivilles, de quoi s'agit-il ?

Le référentiel Qualivilles permet de placer l'usager au centre des actions entreprises et de faire progresser la collectivité dans sa relation au public. Cela se traduit par :

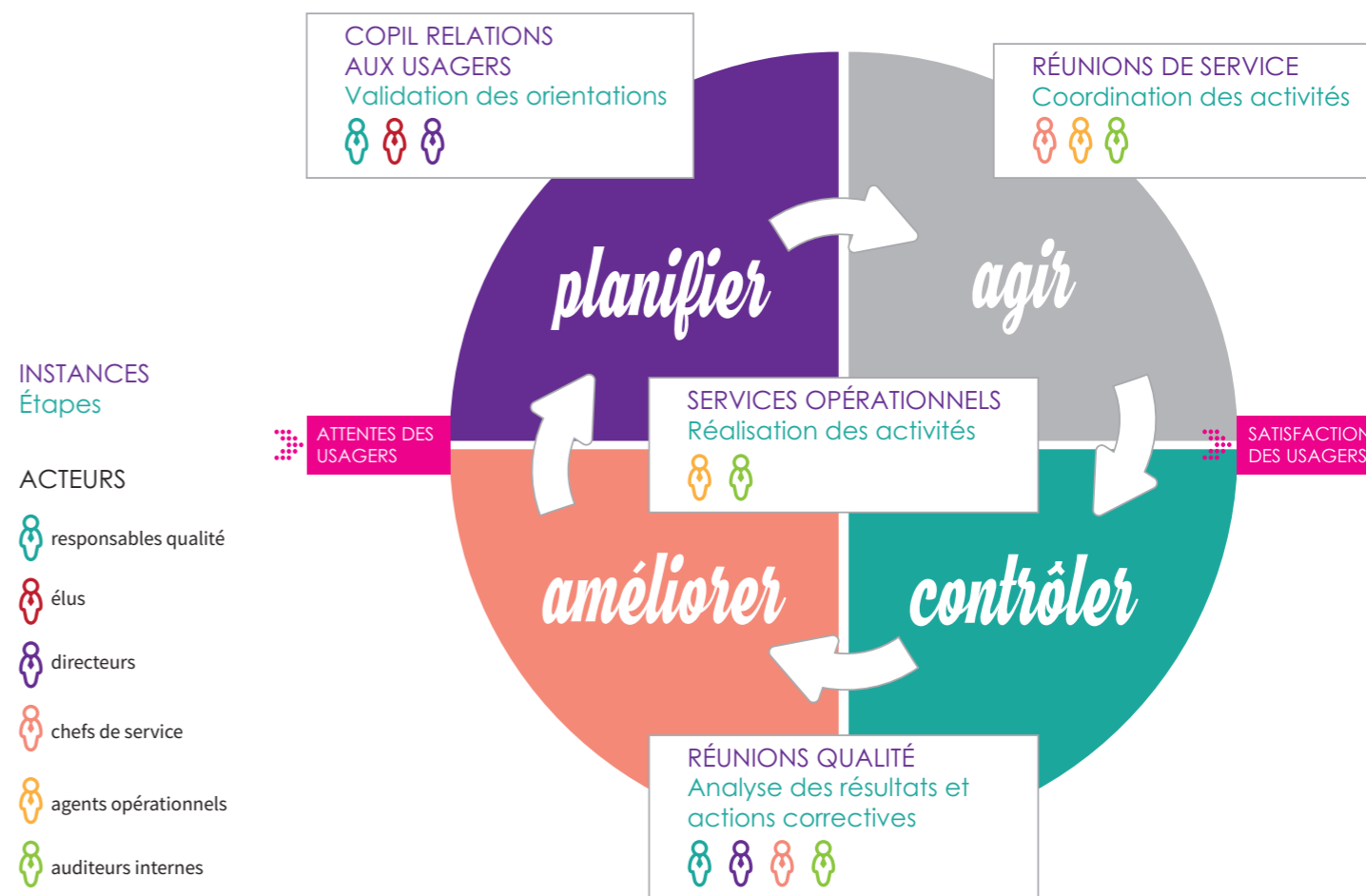
- ❖ l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers : accès aux services, traitement des demandes, suivi, mesure de la satisfaction... ;
- ❖ l'amélioration de l'environnement de travail des agents en charge de la relation citoyenne : formation, outils de travail, process de traitement, accompagnement des agents, valorisation des agents...

L'ambition portée par la Ville d'Angoulême vise à améliorer l'accueil des usagers en leur délivrant une information qualifiée, en les orientant de manière efficace dès le premier contact par un accueil multicanal performant. Il s'agit également de progresser sur la qualité des réponses apportées dans des délais maîtrisés.

De plus, la démarche vise à développer une offre de service en réponse aux attentes des usagers. C'est pourquoi, une attention particulière est portée sur la gestion de la quotidienneté et l'amélioration du cadre de vie au travers des engagements pris au titre des interventions sur l'espace public. Enfin, la ville conduit cette politique au travers d'un système de management de la qualité, permettant de mobiliser les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses engagements.

**La Ville d'Angoulême a été certifiée par l'AFNOR durant l'été 2019 pour « la qualité de la relation aux usagers ». En juillet 2020, cette certification a été renouvelée pour l'information, l'orientation des usagers et les démarches administratives et a été élargie à l'automne 2020 à la gestion des interventions sur le domaine public.**

## SCHÉMA DE GOUVERNANCE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ



# Nos engagements, nos résultats

## Nos engagements

1

- Accueillir tous les usagers avec courtoisie et attention et veiller à créer les conditions d'un échange efficace et respectueux

2

- Etre facilement identifiable dans les lieux d'accueil des usagers

3

- Etre attentif au confort, à la propreté et à l'accessibilité de nos locaux

4

- Simplifier les démarches des usagers par la mise en place d'une dématérialisation efficace

5

- Répondre aux demandes écrites en 30 jours maximum

6

- Prendre en compte l'avis des usagers pour améliorer nos pratiques

7

- Veiller au cadre de vie des habitants en assurant la surveillance du domaine public, une réactivité en cas d'urgence et en permettant à chacun de signaler des dysfonctionnements



## Nos objectifs

80 % de satisfaction sur l'accueil des usagers

90 % de rendez-vous délivrés dans un délai maximum de 45 jours

90 % des horaires de rendez-vous respectés

Taux d'appels répondus supérieur à 90%

90 % des actes délivrés en 10 jours

100 % des demandes des citoyens doivent faire l'objet d'un accusé réception

100 % des courriers doivent recevoir une réponse dans les 30 jours

100 % des mails doivent avoir une réponse dans les 15 jours

Une réponse doit être délivrée en moins de 72 heures sur les réseaux sociaux

100 % des réclamations doivent avoir une réponse dans les 30 jours

90 % des demandes d'interventions classiques doivent être réalisées dans les délais

100 % des situations urgentes doivent être mises en sécurité dans l'heure

Pour les situations urgentes nécessitant des mesures complémentaires, ces dernières doivent être réalisées en **moins de 48h**



## Nos résultats 2020

99 % des usagers sont satisfaits de l'accueil

100 % des rendez-vous sont donnés dans les 45 jours

100 % des horaires de rendez-vous sont respectés

98 % des appels sont efficaces

100 % des actes sont délivrés en 10 jours

88 % des demandes de citoyens ont fait l'objet d'un accusé réception (les remerciements, invitations et courriers anonymes sont inclus dans ce calcul)

72,19 % des courriers ont eu une réponse dans les 30 jours

40,55 % des mails ont reçu une réponse dans les 15 jours

Une réponse **immédiate** est apportée sur les réseaux sociaux

80 % des réclamations liées à l'accueil du public ont reçu une réponse dans les 30 jours

49 % des réclamations liées à l'espace public ont obtenu une réponse dans les 30 jours

88 % des demandes d'intervention au service environnement sont traitées dans les délais

55 % des demandes d'intervention au service voirie sont traitées dans les délais



## Les actions mises en oeuvre ou débutées en 2020 et les projets 2021

- Organisation des équipes d'accueil en plateforme téléphonique unique et adaptation des messages d'attente pour améliorer la prise en charge des appels et répondre efficacement aux demandes des usagers qui privilégient ce canal.

- Mise en place d'une nouvelle signalétique à l'entrée de l'Hôtel de ville permettant de mieux identifier l'accueil principal et l'accueil pour les démarches administratives.

- Identification des chargés d'accueil par un badge ou un porte nom.

- Adaptation des services aux nouvelles contraintes sanitaires : plan de nettoyage, mise à disposition de gel hydroalcoolique, plexis, désinfection des fauteuils.

- Accueil sur prise de rendez-vous pour les démarches administratives pour s'adapter aux risques sanitaires et mise en place d'un pré-accueil.

- Possibilité pour les usagers de signaler 24h/24 et 7j/7 les anomalies sur le domaine public par de multiples canaux : application mobile "Angoulême ma ville", site internet, téléphone, mail, courrier.

- Des fiches de recueil des réclamations sont disponibles dans les lieux d'accueil de l'Hôtel de ville

- Simplification des procédures et affectation des moyens humains pour le suivi des demandes

- Formation et sensibilisation des agents à la démarche qualité (accueil, prise en compte des réclamations, délais de réponse...)

- Evaluation des nouveaux besoins et attentes de téléservices par une enquête

- Mise en place d'une brigade de propreté



## Sur l'accueil du public

414

usagers ayant eu besoin d'effectuer des démarches administratives ont répondu à une enquête réalisée entre juillet et décembre 2020 par l'agent en charge du pré accueil. Une fois leur prestation réalisée, les usagers repassent devant cet agent qui les sollicite pour répondre à l'enquête.



LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST DE **99 %**



CONCERNANT LA QUALITÉ D'ACCUEIL GLOBAL : **99 %** DES USAGERS SONT SATISFAITS.

**Piste d'amélioration :** re-sensibiliser aux techniques d'accueil.



CONCERNANT LE TEMPS D'ATTENTE AVANT LA PRISE EN CHARGE : **99 %** DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS.



CONCERNANT LES INFORMATIONS QUI ONT ÉTÉ DÉLIVRÉES ET LA PRESTATION RÉALISÉE : **99 %** DES INTERROGÉS SONT SATISFAITS

**Pistes d'amélioration :** rappeler la liste des documents nécessaires avant le rendez-vous, installer un photomaton à la mairie (quand on oublie sa photo ou qu'elle n'est pas correcte).



CONCERNANT LES HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC : **98 %** DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS

**Piste d'amélioration :** adapter les horaires quand l'utilisateur travaille (le soir, le samedi,...).



CONCERNANT LA PRISE DE RDV AVANT LA VENUE À L'HOTEL DE VILLE : **98 %** DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS

**Piste d'amélioration :** améliorer l'outil de prise de rendez-vous en ligne.

## Sur la gestion des interventions des espaces publics

302

usagers ayant fait un signalement ont répondu à une enquête réalisée entre juin et décembre 2020. Cette enquête est transmise par mail aux usagers lorsque la demande d'intervention est clôturée.



LES PERSONNES AYANT RÉPONDU ONT FAIT DES DEMANDES POUR LES DOMAINES SUIVANTS :

 **propreté urbaine 44%**

 **la voirie 22%**

 **l'éclairage 11%**

 **collecte des déchets 10%**

 **les espaces verts 9%**

 **la signalisation 4%**

**54 %** des réponses aux questionnaires concernent la propreté urbaine et la collecte des déchets. Cela nous montre que la propreté de la ville est un sujet important pour les citoyens.



LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST DE **70 %**



CONCERNANT LA QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES : **71 %** DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS



CONCERNANT LE DÉLAI D'INTERVENTION : **68 %** DES INTERROGÉS SONT SATISFAITS



CONCERNANT LA QUALITÉ DU TRAVAIL RÉALISÉ : **70 %** DES USAGERS SONT SATISFAITS.

**Action d'amélioration menée :** mise en place d'une brigade de propreté / délais d'intervention tenus.