

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 :

« Super accueil et très bonnes explications. »

« Nous sommes très satisfaits du service et aussi de la personne qui nous a bien reçu. Je vous remercie. »

« Excellent accueil à la mairie. C'est très agréable, je félicite votre personnel pour leur accueil et professionnalisme. »

« Service très réactif merci. »

« Les deux agents qui ont sonné pour me prévenir de l'intervention ont été très courtois et efficaces, le travail est bien fait, merci à eux ! »

« Être informé de la date d'intervention ou de la décision prise suite au dépôt de la requête. Sinon RAS service de qualité, c'est top de pouvoir remonter des demandes d'intervention aussi facilement ! Merci à vous. »



Angoulême

VOTRE BULLE
D'INSPIRATION

★
*Angoulême
certifiée
qualivilles®* ★

★ **BILAN 2021**



angouleme.fr



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

ÉDITOS



Xavier Bonnefont
Maire d'Angoulême
Président de GrandAngoulême

Il y a trois ans, la Ville d'Angoulême obtenait sa certification Qualivilles® : une fierté pour notre commune et une satisfaction pour les agents municipaux qui, au quotidien, se mobilisent pour proposer aux angoumoisins un service public de qualité. Cette reconnaissance de notre démarche qualité permet de jauger, à sa juste valeur, la capacité d'adaptation de notre collectivité et l'agilité de ceux qui y travaillent, premier contact du citoyen avec la Mairie et garants de l'image de la ville.

Aujourd'hui, la grande majorité de nos objectifs est atteinte ou dépassée et je suis particulièrement fier des 97 % d'utilisateurs satisfaits de l'accueil. Grâce à Qualivilles®, une meilleure qualité de service a été atteinte, mais surtout, son niveau reste constant quelles que soient les circonstances !

Je tiens à remercier tous ceux qui, dans les services concernés, se sont engagés durablement dans cette certification ambitieuse et exigeante. Je sais pouvoir compter sur eux pour continuer à porter cette démarche structurante et incarner ainsi le dynamisme de notre collectivité.



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 qu'il importe de mesurer c'est l'atteinte d'un objectif : servir nos concitoyens. C'est la noblesse des agents de la ville d'Angoulême, en gens de qualité ! Vérifier que l'on fait bien, c'est vérifier la satisfaction, et nous engageons ce chantier : réunir des groupes témoins, interroger les utilisateurs, vérifier sans cesse.

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 prend conscience de la valeur de ce qu'il fait au yeux des autres.

Tous concernés par la qualité



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

Le référentiel Qualivilles® place l'utilisateur au centre de nos actions. Il permet de faire progresser la collectivité dans sa relation au public au travers de :

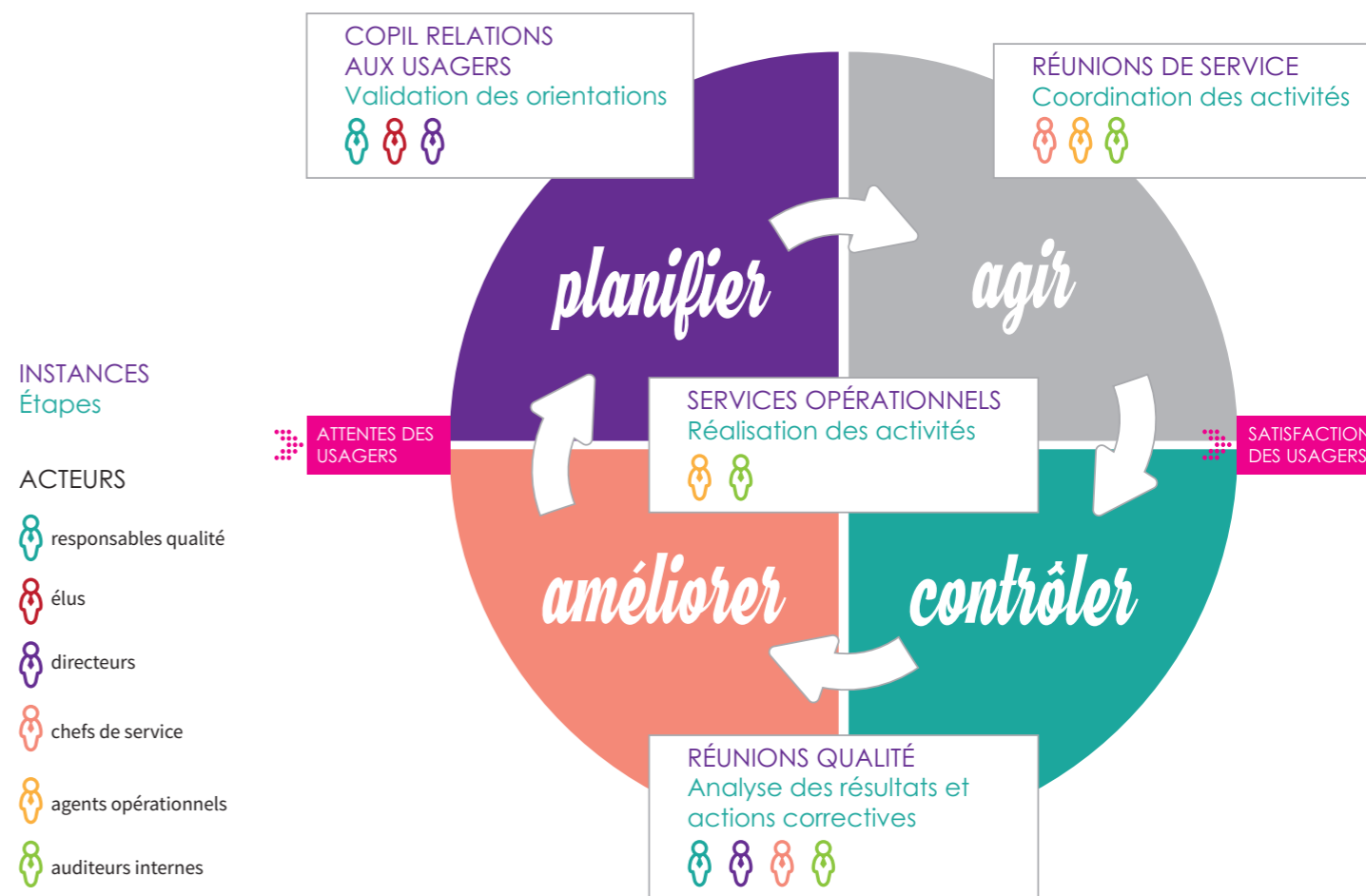
- ❖ l'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs : accès aux services, traitement des demandes, suivi, mesure de la satisfaction... ;
- ❖ l'amélioration de l'environnement de travail des agents en charge de la relation citoyenne : formation, outils de travail, processus de traitement,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

L'ambition portée par la Ville d'Angoulême vise à améliorer l'accueil des utilisateurs 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 utilisateurs.

C'est pourquoi, une attention particulière est portée sur la gestion de la quotidienneté et l'amélioration du cadre de vie au titre des engagements pris sur les 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 est certifiée par l'AFNOR depuis 2019 pour la qualité de la relation aux utilisateurs (l'information, l'orientation des utilisateurs et les démarches administratives) et depuis 2020 pour la gestion des demandes d'interventions sur le domaine public. Chaque année, un audit externe permet de vérifier que l'organisation et les actions mises en oeuvre par les services de la ville contribuent à l'amélioration continue de la qualité de la relation avec les habitants.

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 (sur le périmètre de certification)

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 2021

97 % des usagers sont satisfaits de l'accueil

90 % des rendez-vous sont donnés dans les 45 jours

100 % des horaires de rendez-vous sont respectés

95 % des prestations administratives sont réalisées dans les délais

97 % des appels sont efficaces

90 % des actes sont délivrés en 10 jours

95 % des demandes de citoyens ont fait l'objet d'un accusé réception

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

70 % des réclamations et 100% des courriers et mails liés à l'accueil du public ont obtenu une réponse dans les délais

89 % des réclamations et 79% des courriers et mails liés à l'espace public ont obtenu une réponse dans les délais

93 % des demandes d'interventions au service environnement sont traitées dans les délais

69% des demandes d'interventions au service voirie sont traitées dans les délais

100 % des situations urgentes sont prise en charge dans l'heure par les services



Actions mises en oeuvre en 2021 et projets 2022

- Maintien de l'accueil sur RDV pour les titres d'identité pour faciliter la prise en charge des usagers

- Acquisition de nouvelles solutions de téléphonie pour optimiser la prise d'appels et améliorer la satisfaction des usagers

- Poursuite de la dématérialisation des courriers pour une meilleure traçabilité des demandes et une fluidité dans les réponses apportées

- Élaboration du cahier des charges du nouvel outil de Gestion Relations Usagers (GRC) à partir d'ateliers collaboratifs avec les services et les remarques d'usagers pour identifier les démarches en ligne à développer

- Proposition d'un projet de réaménagement de l'accueil général en mode design pour une meilleure prise en compte des attentes des usagers et des services

- Déploiement d'un nouveau logiciel de gestion des cimetières et création d'une interface usagers disponible via le site de la ville

- Démarrage des travaux de réfection et d'aménagement paysager des cimetières et mise en place d'un dispositif d'ouverture des barrières à distance pour améliorer l'accessibilité des usagers

- Lancement d'un baromètre de satisfaction pour identifier des pistes d'amélioration à explorer avec les citoyens

- Création d'un réseau interne des chargés d'accueil co-animé par les chargés d'accueil général pour partager les bonnes pratiques

- Recrutement d'un gestionnaire des demandes d'interventions sur l'espace public pour faciliter le lien avec les usagers et la bonne prise en compte des demandes de travaux

- Consolidation d'aménagements provisoires suite à des sollicitations d'usagers

- Rénovation de l'éclairage public

- Travaux d'aménagement, de sécurisation, de réhabilitation ou de facilitation des modes actifs

Sur l'accueil du public

735

usagers ayant eu besoin d'effectuer des démarches administratives ont répondu à une enquête de satisfaction reçue par mail à l'issue de la prestation réalisée



LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST DE **97 %**

86 % DES USAGERS SONT SATISFAITS PAR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PRÉALABLE ET LES INFORMATIONS QUI ONT ÉTÉ DÉLIVRÉES

80 % DES USAGERS SONT SATISFAITS PAR LES HORAIRES D'OUVERTURES



89 % DES USAGERS SONT SATISFAITS DE LA QUALITÉ D'ACCUEIL GLOBAL ET DE LA PROPRETÉ DES LOCAUX

90 % DES USAGERS SONT SATISFAITS PAR LE TEMPS D'ATTENTE ET LA PRESTATION RÉALISÉE



Les actions menées en 2021 pour améliorer la satisfaction :

- Un nouvel outil pour la prise de rendez-vous est en cours d'acquisition et une réorganisation du standard d'accueil est envisagée
- La liste des documents utiles pour la prise de rendez-vous a été intégrée dans la notification reçue par les usagers
- Le plan de formation des agents d'accueil intègre automatiquement des formations à la gestion des publics

Sur la gestion des interventions des espaces publics

LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST DE **72 %**

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

propreté urbaine 33%

la voirie 21%

l'éclairage 14%

collecte des déchets 10%

les espaces verts 14%

la signalisation 7%

43 % des réponses aux questionnaires concernent la propreté urbaine et la collecte des déchets. La propreté de la ville reste un sujet de préoccupation majeur pour les angoumoisins.

334

usagers ayant fait un signalement ont répondu à une enquête proposée dès la clôture de leur demande d'intervention.

65 % DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS PAR LES RENSEIGNEMENTS APPORTÉS



61 % DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS PAR LES DÉLAIS D'INTERVENTION

68 % DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS PAR LE SUIVI DE LA DEMANDE

62 % DES INTERROGÉS SONT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL RÉALISÉ

83 % DES USAGERS SONT SATISFAITS PAR L'AMABILITÉ DU PERSONNEL

Les actions menées en 2021 pour améliorer la satisfaction :

- Instauration d'un contact systématique avec les usagers dès lors que la demande est complexe
- Suivi quotidien des demandes d'intervention