



BILAN ANNUEL QUALIVILLES 2021

2 Mars 2022



une société du groupe relyens

Sommaire

1. Bilan des actions menées
2. Indicateurs : résultats et actions d'amélioration
3. Réclamations : bilan et actions d'amélioration
4. Les sous-traitants : bilan et actions d'amélioration
5. Enquête : résultats et actions d'amélioration
6. Audit interne : constats et actions d'amélioration
7. Communication
8. Besoins en formation
9. Bilan par axe de la politique qualité



🕒 Actions menées

>MODULE 1

- 33 actions planifiées dont 26 réalisées

78 % de taux de réalisation

>MODULE 2 ET 3

- 38 actions planifiées dont 34 réalisées

89% de taux de réalisation

>MODULE 4

- 13 actions planifiées dont 10 réalisées

76% de taux de réalisation



Indicateurs Janvier 2022

ETAT CIVIL	Indicateurs et cible	Quantité	Résultat	Evolution
Enregistrement des déclarations de naissance	100% des déclarations sont enregistrées dans le journée	104	100	→
Enregistrement des déclarations de décès		122	100	→
Mentions	100% des mentions sont apposées dans les 3 jours ouvrés	368	100	↗
Mentions sur registre	Evolution du nombre de mentions apposées (nombre d'années apposées, solde restant)	13	10	↘
Délivrance des actes	90% des demandes d'actes dans les 7 jours			
	Comedec	2308	97	→
	Courriers et service public	1040	97	→
Rectifications	Nombre de rectification état civil	20		
Changement de prénom	100% des demandes sont traitées dans les 25 jours (envoyées au procureur ou arbitrées)	0		
Rendez vous mariages pacs	100% rdv sont donnés dans les 45 jours maximum à partir de la demande de l'utilisateur	25	100	→
	90% des heures de rdv sont respectées (dans la tolérance de 5 min)	4	100	→
	Réduire le taux de rdv non honorés	7	16	→
Livret de familles	90% des livrets sont traités dans les 21 jours	159	100	→



Actions correctives

- Analyse des causes des « retards » sur rendez-vous via le logiciel
 - Problème d'enregistrement de l'heure d'arrivée de l'utilisateur
 - Problème d'enregistrement de l'heure de prise en charge de l'utilisateur
 - Bugs du logiciel (pas de fermeture des tickets sur le logiciel)
- Mise en place d'une feuille de suivi des heures de rendez-vous

Indicateurs Bilan 2021

Indicateur	Résultats non conformes	Actions menées	Efficacité
Mentions 100% des mentions sont apposées dans les 3 jours ouvrés	Avril 2021 = 83%	Mise en place d'un planning de répartition des tâches et mise en polyvalence pour l'apposition des mentions	Depuis mai 2021 = 100%
Délivrance des actes 90% des actes sont délivrés en 7 jours	Avril 2021 à Juillet 2021 Entre 81 et 89%	Mise en place d'un planning de répartition des tâches	Depuis août 2021 = 100%
Livrets de famille 90% des livrets sont traités dans les 21 jours	Août 2021 = 71%	Retour des agents en septembre et rattrapage <i>Pas d'action pour prévoir les absences l'été prochain</i>	Depuis septembre 2021 = 100%



Indicateurs Janvier 2022

AFFAIRES GENERALES	Indicateurs et cible	Quantité	Résultat	Evolution
Débit de boissons (licence IV)	90% des licences sont délivrées avant l'ouverture	5	100	→
Demande de buvettes	90% des demandes sont délivrées dans les 5 jours	5	100	→
Vente au déballage	90% des demandes sont délivrées dans les 5 jours	3	100	→
Taxis	90% des demandes sont délivrées dans les 5 jours	1	100	→
	- Changement de véhicule			
	- Achat de licence			
Attestation vente en liquidation	90% des demandes sont délivrées dans les 5 jours	0		
Rendez vous cni/passeports	100% rdv sont donnés dans les 45 jours maximum à partir de la demande de l'utilisateur	464	100	→
	90% des heures de rdv sont respectées (dans la tolérance de 5 min)	63	14	→
	Réduire le taux de rdv non honorés	55	12	↗
Certificats de vie et bonnes vies et mœurs	90% des actes délivrés en 5 jours	0		
Certificats d'hérédité	90% des actes délivrés en 5 jours	0		
Rejets et recueils	Taux de rejets sur Passeports < 5%	9	2	→
	Taux de rejets sur CNI < 5%	3	1	→
Recensement citoyen	90% des demandes traitées dans les 5 jours	45	100	→
Attestation d'accueil	90% des demandes traitées dans les 21 jours	7	100	→
Carte de résident	90% des demandes traitées dans les 5 jours après le dépôt des pièces	3	100	→
Transfert de domicile	90% des demandes traitées dans les 5 jours après le dépôt des pièces	1	100	→
Inscriptions liste électorale + radiations	100% des inscriptions sont traitées dans les 7 jours calendaires	211	100	→



Indicateurs Bilan 2021

Indicateur	Résultats non conformes	Actions menées	Efficacité
Réduire le taux de rdv non honorés	12%	Rappel des usagers avant leur rendez-vous	12%

> Actions à mener :

- Devis pour mise en place d'un rappel SMS



Indicateurs Janvier 2022

DEMANDES DIVERSES EC ET AF	Indicateurs et cible	Quantité	Résultat	Evolution
Demandes par mails	90% des demandes sont traitées dans les 5 jours (boite contact)	260	100	
Courriers	90% des demandes sont traitées dans les 15 jours	186	100	

APPELS	Indicateurs et cible (décembre)	Quantité	Résultat	Evolution
Standard	90% des appels sont traités	4727	90,35	→
	100% des appels sont décrochés en moins de 4 sonneries		100	→
Etat civil	90% des appels sont traités	202	95,34	→
	100% des appels sont décrochés en moins de 4 sonneries		100	→
Affaires générales	90% des appels sont traités	2121	96,08	→
	100% des appels sont décrochés en moins de 4 sonneries		100	→



Axe 1. Garantir un service public efficace et simple d'accès

- Objectif 1.1 Répondre systématiquement aux usagers sur tous les canaux de contacts, selon un niveau de qualité commun

Objectif atteint

Réclamations

22 réclamations depuis le mois de Janvier 2021

Service	Nombre	Objet	Action menée
Accueil Standard	Aucune		
Etat civil	20 réclamations	Etat des cimetières, vols dans les cimetières	Priorisation des interventions espaces verts sur les cimetières faisant l'objet de réclamations
		Modification du règlement des cimetières de Châteauroux pour la délivrance de badge	Explications aux usagers
		Changement de nom de famille pour un enfant. Courrier jamais arrivé à l'état civil.	Rectification du nom réalisée et dématérialisation dans PO
		Une demande d'acte de naissance	Projet de dématérialisation des courriers sur Post Office
Affaires générales	1 réclamation	Carte d'identité. Oubli d'une pièce justificative	Rappel de la réglementation en vigueur. Vérification de la présence de l'information sur les notices.



> EVALUATION DES SOUS-TRAITANTS

La liste des Sous-Traitants												
impact faible	1											
impact moyen	2											
impact fort	3											
Qui ?	Quoi ?	impact	Interne /externe	accueil	standard	APC	affaires générales	élections/ recensement	parking	état civil	AFU/ cimetières	résultat évaluation
Alcatel	téléphonie	3	ext	x	x	x	x	x		x	x	21
Orbility	badge, contrôle accès	3	ext						x			26
LAEMMER	caisses parkings	3	ext						x			24
ARIS	la poste	3	ext			x						22
logitud	logiciel (suffrage)	3	ext				x	x				10
arpège	logiciels (maestro, soprano)	3	ext				x	x				20
ANTS	plateforme	3	ext				x					21
Comedec	plateforme	3	ext							x		12
FWA	logiciel gestion files d'attente	3	ext	x			x	x	x	x	x	26
HP	ordinateurs	3	ext	x	x	x	x	x		x	x	22
Service entretien	Entretien des locaux	3	int			x						22
Onet	Entretien des locaux	3	ext	x	x		x	x		x	x	10
Crémation	Centre funéraire	3	DSP								x	18
Inhumations, exhumations	Pompes funèbres	3	ext								x	27
Espaces verts	Entretien, fleurissement, travaux dans les cimetières	3	int								x	17
	En cas d'arrêt de la prestation, quel impact sur les usagers ?											
	1 = impact faible sur les usagers											
	2 = impact moyen sur les usagers											
	3 = impact fort sur les usagers											



Bilan des sous-traitants sur l'année 2021

LES ACTIONS À MENER

Constat	Causes	Action à mener
Le logiciel LOGITUD obtient une note de 10 à l'évaluation des sous-traitants	Nombreux incidents	Point à faire avec la DSI
La plateforme COMEDEC obtient une note de 12 à l'évaluation des sous-traitants	Nombreux incidents	Point à faire avec la DSI



Enquête de satisfaction

- Du 17/05/21 au 16/06/21
- Questionnaire à choix multiples
- Document à disposition des usagers sur chaque guichet du middle-office
- 287 personnes questionnées
- Objectif : 80% des usagers sont très satisfaits



Recueil de la satisfaction

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfaits
L'information et l'orientation	82,58 %	17,42 %		
L'accueil et l'amabilité	87,11 %	12,89 %		
La réalisation de ma démarche	87,11 %	12,89 %		
Le temps d'attente	86,76 %	13,24 %		



Recueil de la satisfaction

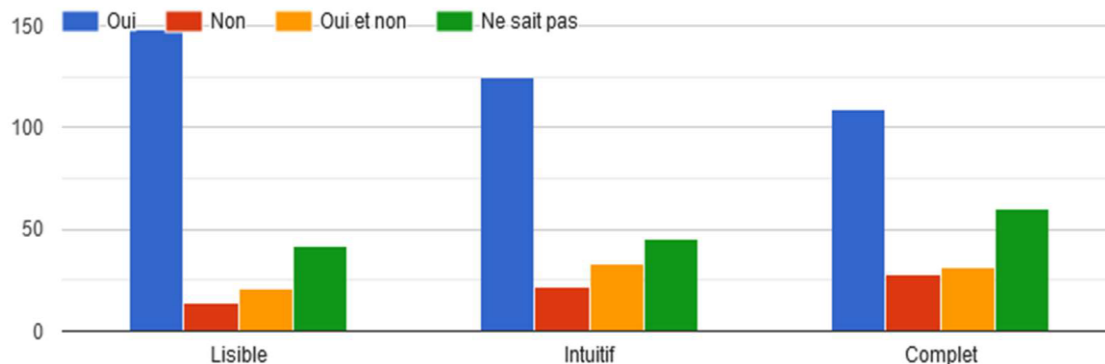
ACTIONS CORRECTIVES

Création du nouveau site internet

Revision des pages état civil et affaires générales

Reduction du nombre de clics pour accéder aux démarches

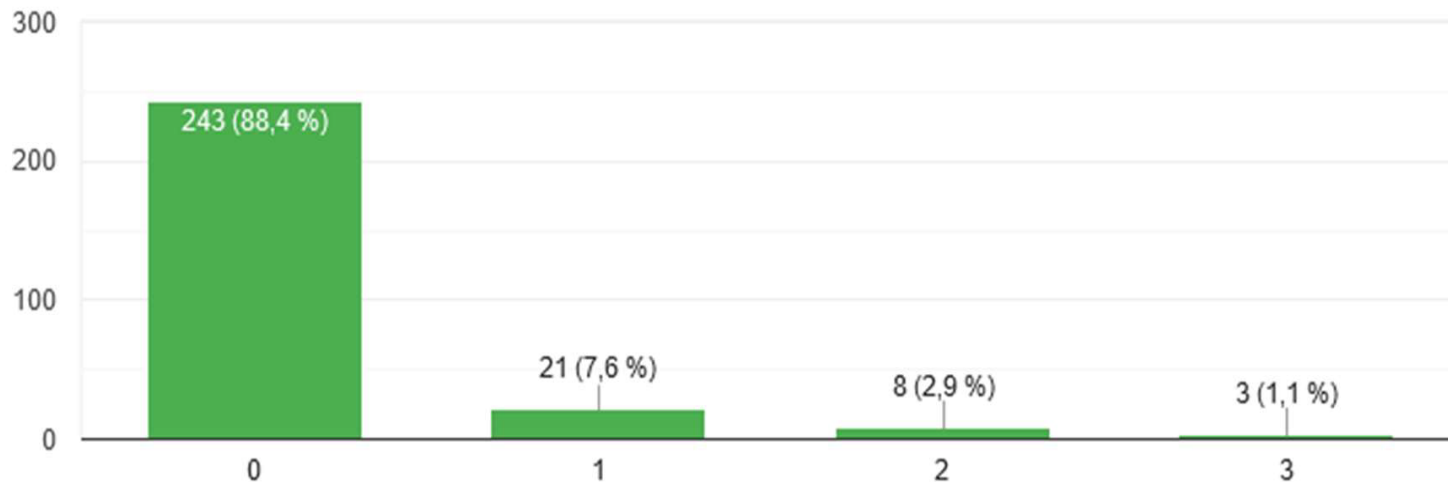
Si vous vous êtes déjà rendu sur le site internet de Châteauroux Métropole, le trouvez-vous :



○ Recueil de la satisfaction

Avez-vous rencontré des difficultés dans la réalisation de votre démarche?

275 réponses



Recueil de la satisfaction

Suggestion des usagers	Action menée	Propositions
Réparer les bornes de stationnement Changer les claviers des horodateurs / changer les horodateurs	Demande faite au service	Faire un bilan de l'état des horodateurs
Plus d'explication pour les parkings	Relecture de la documentation	Groupe avec des usagers pour tester la documentation
Créer une place de parking pour démarches rapides en mairie		Etude de coût et faisabilité
Mettre à jour les horaires d'ouverture du service funéraire sur le site internet	Relecture des pages. Les horaires y étaient.	
Améliorer le site internet pour les novices / site pas facile d'accès / simplifier le site	Nouveau site internet	
Prise de rendez-vous un peu trop longue (CNI Passeport)	Réflexion sur la gestion des rendez-vous	
Améliorer la lisibilité de l'accès aux guichets	Signalétique en cours d'amélioration	



© Recueil de la satisfaction

Gestion des rendez-vous

- Bilan de la journée sans rendez-vous
 - 115 dossiers et refus de 80 personnes
- Actions correctives proposées
 - Rendez-vous à passer toutes les 20 minutes (dépôt) + 5 min (retrait)
 - Faire une demande officielle à l'ANTS pour avoir une 3ème borne
 - Mettre en polyvalence les équipes
 - Passer le retrait sur rendez-vous
- 5 réclamations arrivées depuis la dernière journée
- Bilan de la journée du 14 mars



○ Bilan par axes de la politique qualité

Axe 2. Accompagner les usagers et les agents

- Objectif 2.1. Ecouter les attentes des usagers pour continuer à évoluer

Objectif partiellement atteint

> ACTIONS À MENER :

- Etudier les actions proposées et réaliser celles qui seront validées
- Faire un retour aux usagers



○ Bilan par axes de la politique qualité

Axe 1. Garantir un service public efficace et simple d'accès

- Objectif 1.2. Moderniser les canaux de contacts

Objectif partiellement atteint

> ACTIONS À MENER :

- Nouveau site internet
- Réflexion sur la dématérialisation des démarches
- Révision de l'objectif (est-il pertinent ?)



Audit interne

	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
NC	Pas de procédure/de guide de l'accueil ou tout autre document permettant de formaliser la marche à suivre lors d'un changement prévisible des conditions d'accueil.	Charte d'accueil	Pas exigé du référentiel Mais mobilisation des équipes d'accueil pour rédiger un « guide »	En cours
NC	Pas d'affichage de la date de la prochaine réunion publique. Pas de modalités définies sur l'actualisation et le réapprovisionnement des documents à trouver au point accueil. Fiches de réclamation/suggestion bien présentes mais pas d'information à destination de l'usager (visible) sur les modalités de gestion.	Procédure et liste des documents Procédure réclamations Modalités sur la fiche	Affichage demandé à la Communication Diffusion de la liste et de la procédure aux équipes	En cours Fait
NC	Pas de guide, charte, référentiel d'accueil. Pas de sensibilisation auprès de l'intégralité des agents d'accueil (physique ou téléphonique). Tout repose sur l'oral. Le tutorat à la prise de poste (que ce soit sur les fondamentaux de l'accueil ou la maîtrise métier) n'est pas non plus formalisé, pas de documents d'appui.	Charte d'accueil Notices explicatives	Création d'un livret de formation avec les documents	En cours



Audit interne

	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
NC	Pas de dispositif sourd/malentendant en front et middle office. Attention, aspect règlementaire.		Demande faite aux bâtiments	En cours
NC	Pas de procédure sur les modalités de réalisation et des gestion des enquêtes de satisfaction et/ou enquêtes mystères (ou autre type d'évaluations).	Procédure « recueil de satisfaction »	Rédaction de la procédure	Fait
NC	Pas d'actions d'amélioration déclinées suite à enquête 2020 (à partir de quand un item est-il jugé insatisfaisant ? > procédure)		Rédaction de la procédure Pas d'actions à engager Mais prise en compte des verbatims comme suggestions/réclamations	Fait
NC	Pas de lien avec le plan d'amélioration.	Plan d'actions	Mise à jour du plan d'actions	Fait
NC	Pas de bilan annuel réalisé sur la thématique (donc pas de communication aux usagers).	Bilan annuel	Bilan annuel à réaliser après audit interne	Fait
NC	La politique qualité n'est pas signée (ni datée).	Politique qualité	Non exigé du référentiel Demande faite à la communication	En cours



Audit interne

	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
NC	Les modalités de formation des nouveaux arrivants ne sont pas définies par écrit (et les étapes de formation/tutorat métier ou démarque qualité reposent exclusivement sur l'oral)	Procédure Livret d'accueil Livret de formation	Rédaction de la procédure Relance de la communication sur le livret d'accueil Création d'un livret de formation avec les documents	En cours
NC	L'arborescence documentaire ne correspond pas à la procédure. Les documents présents sont au format modifiables. Existence de doublons de fichiers ou dossiers.	Procédure « gestion documentaire »	Classement du réseau	En cours
NC	Une fois par an, communication des résultats de la mesure des indicateurs auprès des usagers : non réalisé.	Bilan annuel	Communication après le bilan annuel	Planifié
NC	Pas de bilan annuel réalisé à ce jour.	Bilan annuel	Bilan annuel à réaliser après audit interne	Fait
NC	Pas de modalité de gestion des écarts, pas de modalités de suivi et de mise à jour du plan d'amélioration.		Pas exigé du référentiel Mise à jour du plan d'actions	Fait



Audit interne

	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
PS	Absence des calendriers de fréquentation (périodes pleines/creuses/pics saisonniers) en affichage, sur le site internet, etc.	Calendriers de fréquentation Calendriers de pics d'appels	Révision de la formule de calcul	En cours
PS	Périodes de pics d'appels non communiqués. En cours de réalisation Calendriers de fréquentation non affichés .		Relance de la communication pour affichage	En cours
PS	Pas de document précisant les modalités de gestion et de mise à jour du site internet pour les services impliqués dans la démarche - la communication de ces informations se fait en direct par les services.	Compte rendu réunion	Pas exigé par le référentiel Réunions avec la communication avec compte rendu dans le cadre du nouveau site internet	Fait
PS	Pas de plan de nettoyage. En cours de rédaction. A finaliser.	Plan de suivi et de nettoyage	Contact avec les bâtiments	Fait



Audit interne

	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
PS	Pas de formation/sensibilisation systématique des agents d'accueil face au handicap (ou aux publics difficiles).	Programme de formation Attestations de formation	Pas exigé du référentiel Formation planifiée avec la DRH	En cours
PS	Pas d'accusé de réception ou de premier niveau de réponse pour les réclamations reçues mais réponse rapide sur les courriers observés.	Accusé de réception dans PO	Mise en place de l'accusé de réception systématique avant la mise en œuvre de post office	Fait
PS	Les organigrammes des services engagés dans la démarche ne sont pas à jour.	Organigrammes	Mise à jour demandée à la communication	En cours
PS	Les sensibilisations/informations à la démarche qualité doivent être partie intégrante de la formation des nouveaux arrivants.	Livret de formation	Création d'un livret de formation avec les documents	En cours
PS	Les agents en formation ou en stage ne sont pas identifiés.	Badges	Déjà prévu	Fait



	Constats	Document de référence	Actions menées	Avancement
PS	La procédure de gestion documentaire doit être finalisée.	Procédure de « gestion documentaire »		
PS	Tous les indicateurs au rouge doivent faire l'objet d'une analyse et d'un lien avec le plan d'amélioration. Ce n'est pas le cas à ce jour.	Plan d'actions	Mise à jour du plan d'actions	Fait
PS	Revoir le plan d'amélioration : toutes les sources (réclamations, audit, enquête, ..) ne sont pas intégrées + définir des responsables d'actions (nommés) ainsi que des dates de réalisation. Penser à suivre, à replanifier, à clôturer. A faire le point en réunion de services. Le plan est très largement sous utilisé.	Plan d'actions	Mise à jour du plan d'actions	Fait
PS	Pas de procédure/modalités de contrôle et de vérification des actes. Lors de l'audit, quelques indicateurs au rouge sur le nombre d'actes rectifiés (mais cause de l'erreur non analysée).		Pas exigé du référentiel L'indicateur « taux de rectification » prouve la qualité du travail	



Axe 2. Accompagner les usagers et les agents

- Objectif 2.2. Valoriser le travail des équipes par une reconnaissance extérieure

Objectif partiellement atteint

> ACTIONS À MENER :

- Finaliser les actions pour traiter les écarts de l'audit interne
- Revenir vers les agents pour valoriser les résultats positifs



© Besoins en formation

> ACCUEIL DES USAGERS PORTEURS DE HANDICAP

- 17 AGENTS EN FORMATION, AUTRE SESSION A PREVOIR

> MISE EN POLYVALENCE ETAT CIVIL ET DOMAINE FUNERAIRE

- 5 AGENTS ONT FAIT UNE DEMANDE DE FORMATION SUR LE DOMAINE FUNERAIRE

> MISE EN POLYVALENCE DEBITS DE BOISSONS ET CNI

- 2 AGENTS SUR L'EVOLUTION REGLEMENTAIRE CNI

> REGLEMENTATION ETAT CIVIL

- 1 CHEF DE SERVICE SUR LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

> MANAGEMENT, FUNERAIRE, CONSTAT D'ABANDON, ...

- DIRECTRICE



Prochaines étapes

- > AUDIT DE CERTIFICATION DU 28 AU 31 MARS 2022
- > SUIVI MENSUEL DES INDICATEURS ET DES RECLAMATIONS
- > ENQUETE DE SATISFACTION MAI 2022
- > AUDIT INTERNE DECEMBRE 2022
- > BILAN ANNUEL JANVIER 2023
- > AUDIT DE SUIVI MARS 2023



FORCES	FAIBLESSES
<p>Efficacité des services sur les délais de traitement Les actions d'amélioration réalisées Motivation des équipes sur le terrain, soutien des chefs de services envers les agents Résultats de satisfaction Réseau Qualivilles avec Angoulême, Niort, ...</p>	<p>Difficile mobilisation de certains supports tout au long de la démarche Gestion des rendez-vous Polyvalence limitée entre les équipes</p>
RISQUES	OPPORTUNITES
<p>Modifications d'organisation fréquentes Portage de la démarche uniquement par la DRU (services supports), isolement de la DRU Vigilance sur l'évolution du sens de la démarche</p>	<p>Montée de version sur PO Changement de la direction DRU Certification de la DEJE</p>



**Nous vous remercions de
votre attention**



une société du groupe relyens