

20/10/2024

Qualivilles Bilan annuel 2024



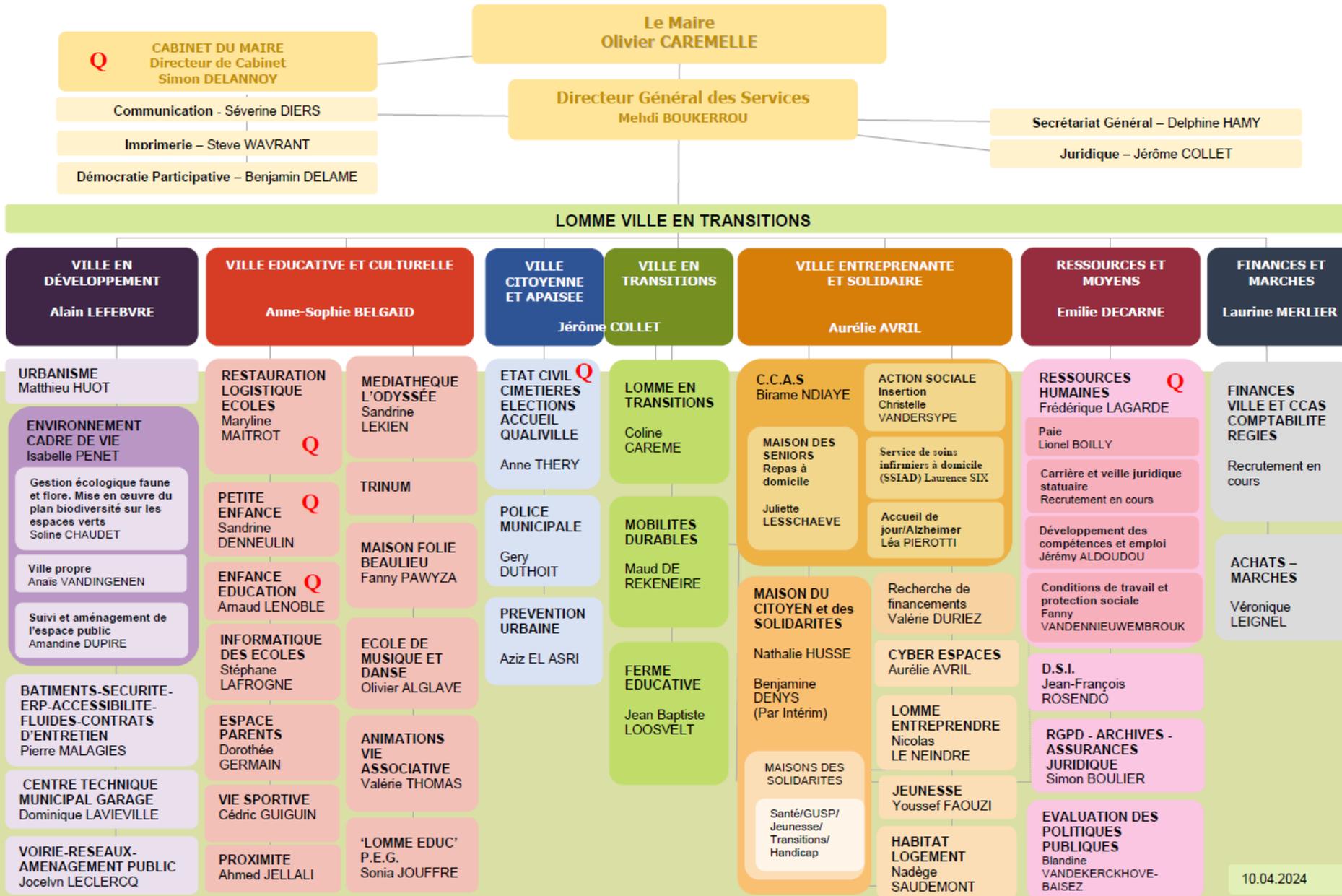
Rappel de notre périmètre Qualivilles

Modules 1 à 4 et 6 du référentiel Qualivilles

- ✓ Cabinet du Maire : enregistrement courriers / réponses
- ✓ Accueil : accueil, orientation, information, documentation
- ✓ Elections : accueil, orientation, information, rendez-vous CNI / Passeports, inscriptions électorales
- ✓ Etat-Civil / Cimetières : accueil, orientation, informations, actes administratifs, Pacs, cimetières....
- ✓ RLE (nettoyage des locaux)
- ✓ Ressources Humaines : formations, évaluations
- ✓ Enfance Education : accueil, orientation, information, inscriptions scolaires, conseils d'école.....
- ✓ Petite Enfance : accueil, orientation, information, inscriptions crèches,.....

Une certification obtenue chaque année depuis 2017!

ORGANIGRAMME DE LA COMMUNE DE LOMME



Le pilotage de la démarche

Adjoint Communal délégué à Qualivilles : Monsieur Alain Grillet

Comité de Pilotage

Responsable Qualivilles : Jérôme Collet

Dgs, Directeurs de pôles

Comité Technique

Référente Qualivilles : Anne Théry

Auditeurs internes

Chefs de services

Collectivité / élus

Dispositions d'organisation

Suivi et pilotage

Signalétique

Travaux d'accessibilité

Veille du respect des engagements

Procédures / modalités écrites

Engagement politique

L'audit officiel 2024 se déroulera du 4 au 6 novembre 2024

Elargissement du comité technique

Le comité technique réunit les agents suivants :

- ✓ La référente Qualivilles et responsable Accueil/Elections/Etat Civil – Cimetières/Qualivilles
- ✓ Le cabinet du Maire
- ✓ La responsable Ressources Humaines
- ✓ Le responsable Enfance Education
- ✓ La responsable Petite Enfance
- ✓ La responsable RLE (nettoyage des locaux)
- ✓ Les 5 auditeurs internes

Cette année, nous avons souhaité inclure la **responsable en charge de la labellisation S3A** à notre comité technique. En effet, cette labellisation, bien que distincte de la certification Qualivilles, concerne également la qualité d'accueil, spécifiquement pour les personnes atteintes d'un handicap mental.

NOS INDICATEURS QUALITE 2024

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	90,48%
			100 % <30J	92,86%
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de courriels	90 % <5J	96,88%
		Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	94%
		Taux de RDV	95 % <15 minutes	100%
Des rendez-vous respectés				
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	100%

ENQUETE SUR LA QUALITE D'ACCUEIL DANS VOTRE MAIRIE

Merci de votre participation !

Vous avez été nombreux à prendre part à l'enquête de satisfaction réalisée en 2024 dans le cadre de la démarche qualité engagée par la ville (certification « QUALIVILLES » par l'AFNOR).

EN 2024

Taux de
satisfaction
général :

97,35 %*

POINTS FORTS

« *Courtoisie, amabilité
disponibilité, écoute,
efficacité* »
« *Signalétique* »
« *Locaux propres* »

Les remarques formulées concernent essentiellement la fermeture d'un service le samedi matin, un accueil plus accessible au service Enfance Education.

**Nous améliorons la qualité de nos services
chaque année grâce à vos remarques**

Suite à l'enquête de satisfaction de 2024, nous constatons que **votre taux de satisfaction est supérieur à 75%**

Nous sommes à votre écoute et vous invitons à vous exprimer lors de l'enquête de satisfaction, mais aussi au moyen des fiches remarques et suggestions disponibles à l'accueil de l'hôtel de ville.

Rendez-vous fin 2025 pour la prochaine édition !

*Personnes « très satisfaites »

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 EN DETAILS

Les usagers étaient interrogés sur l'accueil, l'information, la signalétique, la propreté, le site Internet, la documentation mise à leur disposition, les délais de réponses....

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

Le taux de satisfaction s'élève à **97,35%** (Très satisfaits et satisfaits)

Les remarques supplémentaires formulées par les usagers concernent essentiellement l'accueil dans les services :

- ✓ Félicitations : Personnel agréable, à l'écoute, réactif, souriant, professionnel, compréhensif, disponible,
- ✓ Réclamations : Certains services fermés le samedi matin ou certaines demi-journées,
- ✓ Suggestions : Pourquoi l'accueil Enfance Education ne se trouve pas dans la rotonde (plus visible)?
Pourquoi pas une ouverture de la mairie le midi?

Notre audit interne

Les auditeurs ont réalisé l'audit interne en septembre 2024. Celui-ci fait bien entendu état de nos lacunes et de nos points forts :

12 points de non-conformité relevés :

- 1 Non-conformité majeure : l'audit interne n'a pas pu être réalisé au service RH
- 11 Non-conformités mineures : lacunes sur la signalétique (services non fléchés, toilettes insuffisamment fléchés, entrée PMR), indicateurs non présentés, accès PMR (l'accessibilité des PMR et des usagers avec poussettes dans les structures Enfance Education et Petite Enfance est difficile), bilan annuel non présenté,...

A ce jour, 7 points de non-conformités mineures sont levés et concernaient les documents non finalisés (les différents indicateurs, l'enquête de satisfaction, le bilan annuel, le plan d'amélioration....)

13 points sensibles : panneaux horaires non mis à jour à l'HdV, accès PMR, écran dans le hall éteint depuis la cyberattaque, lacune dans la documentation disponible, horloge dans le hall non remplacée, locaux encombrés, éclairage insuffisant MPE, signalétique PMR,...

.....mais de nombreux points forts :

- Accueil, écoute, information, orientation
- La satisfaction des usagers quant à l'accueil que nous leur réservons
- Des notices d'informations disponibles et à jour
- Une excellente traçabilité des courriers / réponses
- La propreté des locaux
- Des locaux accueillants
- Des rendez-vous respectés,.....
- Des démarches en ligne
- Un intraLomme accessible à tous les agents avec une rubrique Qualivilles

Démarches en ligne : quelques chiffres

De nombreuses démarches en ligne effectuées depuis janvier 2024

- 4181 rendez-vous pour les CNI / Passeports
- 4421 demandes d'actes d'Etat Civil
- 81 demandes de première inscription scolaire
- 187 demandes d'inscription en liste d'attente pour la crèche.

Une nouvelle démarche en ligne est créée « Inscription à la cérémonie d'accueil des nouveaux Lommois », celle-ci sera disponible aux usagers à partir de janvier 2025.

De nouvelles formations proposées

En dehors des formations métier suivies par les agents durant leur carrière professionnelle, nous avons proposé en Comité Technique les formations suivantes pour les agents d'accueil :

- Formation de 3 nouveaux agents « réaliser un audit interne » (réalisée en avril 2024)
- Formation « accueil des personnes en situation de handicap mental » (lien avec S3A)
- Formation « Premiers Secours » (des sessions ont déjà été organisées),
- Formation « la base du langage des signes » en lien avec une association « La compagnie du singe sourd ».

Projets en cours

- ✓ Le comité technique souhaiterait et demande que l'accueil de l'Hôtel de Ville soit identifié pour le dispositif « **Demandez Angela** ». Ce dispositif, mis en place par la ville de Lille, permet aux personnes qui se sentent en insécurité dans l'espace public, ou victimes de harcèlement, de venir dans les lieux (publics ou privés) identifiés (sticker présent à l'entrée) pour se protéger et pouvoir passer un appel téléphonique.
- ✓ Le comité technique a travaillé à la rédaction d'une **Charte d'accueil des usagers**. Celle-ci peut encore être amendée/améliorée, un groupe de travail composé des agents des structures qui accueillent le public va être constitué.
- ✓ La collectivité s'est portée volontaire pour le raccordement des dispositifs de recueil CNI / Passeports au dispositif « **France Identité** » en décembre 2024.



VOUS VOUS SENTEZ EN
INSÉCURITÉ DANS L'ESPACE PUBLIC ?
VOUS ÊTES
VICTIME DE HARCÈLEMENT ?

**DEMANDEZ ANGELA
DANS L'UN DES LIEUX SÛRS**

Ces lieux sont identifiables grâce à ce sticker
présent sur leur vitrine.



*Le dispositif Angela c'est un réseau de lieux sûrs, pour prévenir
et lutter contre le harcèlement de rue, de jour comme de nuit.*



*Retrouvez la liste des établissements partenaires
et toutes les informations utiles à l'adresse*

Présentation générale de l'application

France Identité est un nouveau service public permettant de **créer son identité numérique régalienne**. Cette application pour smartphone a vocation à :

- **Prolonger les usages de la carte d'identité dans le monde numérique** (prouver son identité lors de démarches en ligne),
- Mais aussi à **permettre de nouveaux usages dans le monde physique** (contrôles routiers par les forces de l'ordre, retirer un colis, etc.).

Qui peut utiliser l'application ?

L'application est disponible uniquement pour les personnes majeures, possédant une carte d'identité électronique (délivrée depuis mars 2021 - format carte bancaire) et un smartphone compatible.

L'application est-elle obligatoire ?

L'application est gratuite, facultative et révoquable à tout moment. Elle n'a pas vocation à remplacer la carte d'identité et les démarches physiques déjà existantes.

À quoi sert l'application ?

L'application repose sur les données d'identité présentes dans la carte d'identité électronique et permet de limiter les risques d'usurpation de son identité et prouver son identité en ligne.

Actuellement, deux usages sont disponibles :

- **Prouver son identité en ligne sans identifiant et mot de passe**
- **Générer des justificatifs d'identité à usage unique**



Focus sur le compte certifié

Le compte certifié s'obtient après une **vérification d'identité en mairie**.

Cette procédure permet de confirmer que l'usager du compte France Identité est bien le titulaire légitime de la carte d'identité rattachée à ce compte.

À quoi sert le compte certifié ?

Les premiers usages envisagés pour le compte certifié sont :

- L'accès **via FranceConnect+** au service « Mon compte formation »
- La **procuration de vote 100% dématérialisée** pour les élections européennes de juin 2024

Comment obtenir un compte certifié ?

L'usager souhaite avoir accès à des usages qui nécessitent un compte certifié.

Pour obtenir un compte certifié, l'usager doit déjà posséder un compte France Identité actif ; il a installé l'application, créé son compte et choisi son code personnel.

Pour faire certifier son compte :

1. **L'usager initialise sa demande** de « certification » dans son application. Il obtient un QR Code.
2. **L'usager fait vérifier son identité** en se présentant devant un agent de mairie avec son titre et son QR Code.
3. L'agent, au moyen du DR, procède à une comparaison d'empreintes.
4. **L'usager sera informé entre 24h et 48h après son passage en mairie** du succès ou de l'échec de sa démarche. L'information lui sera transmise dans son application France Identité et par mail à l'adresse associée à son compte.

NB : Aucun verdict n'est délivré à l'agent de la mairie. Le SGIN (Système de Garantie de l'Identité Numérique) reçoit le verdict depuis le DR puis le transmet directement à l'usager.

Merci à tous ceux qui veillent
quotidiennement au respect des
engagements du référentiel!

