

Bilan annuel
de la satisfaction
usagers
2020

Impulser un nouvel élan

Grâce à l'implication quotidienne des agents et des élus de notre ville, ces six dernières années ont été denses et riches en projets au service de l'ensemble des San-Priods.

L'année 2020 n'aura pas dérogé à ce rythme et nous aura même permis de démontrer que dans une situation de crise majeure, la solidarité entre services est le socle solide de toute organisation. Face à cette crise sanitaire qui nous touche aujourd'hui, j'ai pu mesurer ô combien vous avez su être réactifs et imaginatifs pour assurer la continuité du service public.

La diversité et la qualité des prestations délivrées par votre investissement quotidien à destination de toutes les catégories de la population, mettent pleinement en lumière la recherche constante de créativité et d'innovation afin de toujours mieux nous adapter aux attentes légitimes des habitants. L'ensemble reflète ainsi le dynamisme de notre commune et notre volonté indéfectible de placer l'humain au cœur de nos priorités. La crise du COVID-19 illustrant parfaitement cet état d'esprit.

Une crise est une opportunité pour se réinventer et pour explorer toutes les pistes pour continuer à délivrer un service de qualité. Au cœur de cette crise, impulsons un nouvel élan pour faire du service public municipal, le service public de la sortie de crise.

Merci pour votre engagement.



Gilles GASCON,
Maire de Saint-Priest

La qualité, fil conducteur de notre projet commun

Demain se construit sur les acquis d'hier, c'est dans cette logique de travail de fond et de travail collectif que nos services d'accueil de l'Hôtel de ville ont été certifiés QUALIVILLES par l'AFNOR en juillet 2019.

Des évolutions importantes ont été menées au sein de ces services depuis 2017 afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers et de valoriser le métier de nos collègues qui véhiculent de manière la plus directe l'image de Saint-Priest. Une certification qui témoigne objectivement de la qualité du service rendu par notre collectivité.

La crise sanitaire de la COVID-19 nous rappelle que les certitudes peuvent être bousculées et qu'il faut toujours faire preuve d'adaptabilité pour répondre aux attentes du quotidien. Ces derniers mois nous ont montré que nous étions tous capables de faire preuve de réactivité et d'adaptabilité, tout en maintenant une qualité de service reconnue.

Comme expliqué ces derniers mois, la démarche qualité a pour finalités d'améliorer l'organisation, de valoriser l'ensemble des métiers de la collectivité et d'apporter un service toujours plus performant aux San-Priods.

La politique qualité s'inscrit dans la logique de construction d'outils de suivi d'activité et de procédures internes initiée par la Direction Générale. La Direction Performance et Qualité est l'entité opérationnelle qui doit assurer le déploiement de ces démarches au sein des services.

Monsieur le Maire voit dans la crise de la COVID 19, l'opportunité de valoriser le service public communal à travers sa disponibilité et sa réactivité. Aussi, comptons-nous sur votre mobilisation, pour faire de la qualité, le fil conducteur de notre projet commun.

Bien cordialement,



Christophe LEFORT,
Directeur Général
des Services



■ Borne Civiliz

Périmètre audité :

L'ensemble des services de la Ville et des démarches proposées (en présentiel ou en ligne)

Modalités de recueil :

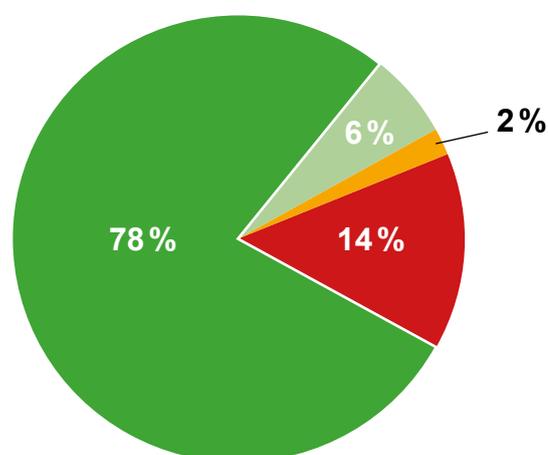
Période : toute l'année

Type d'enquête : questionnaire en ligne (avis général et avis détaillé sur la base de critères d'évaluation)

Conditions de réalisation : borne en libre accès dans le hall d'accueil

Critères d'évaluation	Note sur 5	Nombre d'avis
Accueil, sourire	4,3	55
Horaires d'ouverture	4	40
Renseignements fournis	4,3	38
Offre de services	4,7	34
Attention accordée	4,9	46
Signalétique et orientation	4,2	40
Efficacité des agents	4,5	49
Fluidité de mes démarches	4,2	43
Ma ville est innovante	4,4	37
Je recommande ma ville	4,3	28
Gestion de l'attente	4,1	43
Disponibilité des agents	4,1	50
Expertise des agents	4,1	34

Très satisfait	351
Satisfait	25
Insatisfait	10
Très insatisfait	62
Total	448



Taux de satisfaction global 2020
(très satisfait + satisfait) : 84 %



■ Enquête baromètre expérience citoyens

Périmètre audité :

Tous les services d'accueil et le CCAS

Modalités de recueil :

Période : février à mars 2020 / juin à septembre 2020

Type d'enquête : l'audit a porté sur l'évaluation de chacun des canaux de contact à distance habituels de l'utilisateur (appels téléphoniques, mail, courriers, site internet, réseaux sociaux, visite physique)

Conditions de réalisation : les audits ont été réalisés à partir de scénarii sur des demandes de renseignements tirés du quotidien. Les enquêteurs ont été mandatés pour tester la qualité de l'accueil de manière anonyme. Ces « citoyens mystères » ont été sélectionnés et formés par l'AFNOR sur les différents points à évaluer.

L'audit baromètre expérience citoyens Taux de satisfaction par canal audité (%)

	2016	2018	2020	2022
Global	67	73.5	79	Minimum 89
Téléphone	79	74.8	84	
Mail	64	59.7	57	
Courrier	62	69.3	88	
Internet	Non audité	71.9	75	
Réseaux sociaux	Non audité	91.7	92	
Visite	62	88.6	78	

Taux de satisfaction global 2020 : 79%

Commentaires : L'enquête mystère, réalisée depuis 2016 dans notre collectivité, est la référence pour objectiver les améliorations de la qualité de services observées dans l'ensemble des services. La qualité globale de satisfaction s'améliore tous les ans depuis 2016. La crise sanitaire qui aura marqué l'année 2020 n'aura pas altéré la qualité de service délivrée par les agents (+6.5 points par rapport à 2018). Un point de vigilance, identifié au niveau du canal mail, justifie la mise en place d'actions correctives dans les prochaines semaines.

➤ Démarche qualité d'accueil : bilan synthétique 2016-2020

> Démarche QUALIVILLES

2016 : lancement de la démarche qualité d'accueil

2017 : lancement du projet QUALIVILLES

2019 : obtention d'une certification reconnaissant la qualité de service rendu par 3 accueils de l'hôtel de ville (valorisation des agents, évolution des méthodes de management...)

2020 : audit de surveillance QUALIVILLES – maintien de la certification

> Enquêtes mystère AFNOR

L'amélioration continue des conditions d'accueil des usagers perceptible à travers les résultats des différentes enquêtes mystère :

Bilan comparatif enquête mystère AFNOR

	2020	2018	2016
Nombre de structures auditées	321	231	203
Score moyen des structures auditées	62/100	NC	69,7/100
Classement Ville de Saint-Priest dans sa catégorie (Villes entre 20 000 et 50 000 habitants)	5 ^e sur 27	33 ^e sur 62	119 ^e sur 175
Score moyen des villes de notre strate	69/100	71,9/100	66,3/100
Score Ville de Saint-Priest	79/100	73,5/100	66,8/100



ACCUEIL / FAMILLE / VIE CIVILE
La Ville de Saint-Priest est certifiée
pour la qualité de son service au public

■ Enquête annuelle de satisfaction QUALIVILLES

Périmètre audité :

Services certifiés QUALIVILLES



Modalités de recueil :

Période : 23 novembre au 23 décembre 2020

Type d'enquête : questionnaire à choix multiples

Conditions de réalisation : stagiaire, en face à face avec l'utilisateur

ACCUEIL GÉNÉRAL			
232 personnes questionnées			
Taux de satisfaction par canal audité			
	Satisfait	Insatisfait	Sans avis
Amabilité et courtoisie	95 %	1 %	4 %
Délai d'attente avant le décroché	85 %	4 %	11 %
Délai d'attente avant le traitement de la demande	91 %	4 %	5 %
Informations et documents mis à disposition	87 %	9 %	4 %
Qualité des informations délivrées	89 %	5 %	6 %
Confort des zones d'attente	85 %	3 %	12 %
Accès aux services et orientation	90 %	5 %	5 %

Taux de satisfaction global 2020 : 88.9%

SERVICE VIE CIVILE			
194 personnes questionnées			
Taux de satisfaction par canal audité			
	Satisfait	Insatisfait	Sans avis
Amabilité et courtoisie	95 %	3 %	2 %
Qualité d'écoute et confidentialité	93 %	2 %	5 %
Qualité des renseignements fournis	92 %	4 %	4 %
Aide pour remplir un formulaire	82 %	14 %	4 %
Informations et documents mis à disposition	85 %	12 %	3 %
Horaires d'ouverture du service	84 %	4 %	12 %
Respect des horaires des rendez-vous	85 %	12 %	3 %

Taux de satisfaction global 2020 : 88 %

SERVICE GUICHET UNIQUE / PETITE ENFANCE			
30 personnes questionnées			
Taux de satisfaction par canal audité			
	Satisfait	Insatisfait	Sans avis
Amabilité et courtoisie	90 %		10 %
Qualité d'écoute et confidentialité	100 %		
Qualité des renseignements fournis	90 %		10 %
Aide pour remplir un formulaire	87 %	6 %	7 %
Informations et documents mis à disposition	97 %		3 %
Horaires d'ouverture du service	97 %	3 %	
Respect des horaires des rendez-vous	97 %		3 %

Taux de satisfaction global 2020 : 94 %

■ Résultats globaux

	Taux de satisfaction 2020 (%)
Borne civiliz (avis global sur l'accueil mairie)	84
Enquête mystère (tous services et tous canaux)	79
Enquête annuelle de satisfaction (services certifiés QUALIVILLES)	90,3

Commentaires : Malgré la crise sanitaire qui aura marquée l'année 2020, la qualité de service délivrée par l'ensemble des agents est reconnue par la population. La courtoisie et le professionnalisme des agents sont des points forts objectivés par ces enquêtes. Les services certifiés QUALIVILLES ont un taux de satisfaction supérieur à 90% démontrant ainsi les avantages d'une approche par la qualité de l'amélioration de l'accueil des usagers, de l'évolution d'une organisation et des conditions de travail.

