

Bilan annuel
de la satisfaction
usagers
2023

La qualité au service du bien-être au travail

Faire de Saint-Priest une ville à vivre, paisible, sûre et attractive. Maîtriser la dépense publique sans toucher à la qualité du service public. Réduire notre empreinte écologique pour être à la hauteur des enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain. Développer une offre éducative, culturelle et sportive de qualité, accessible à tous, répondant aux besoins des familles. Assurer la solidarité pour accompagner ceux qui en ont besoin.

Telles sont nos ambitions et nos valeurs pour Saint-Priest et les San-Priods qui nous ont renouvelé leur confiance en 2020. Cette confiance nous engage collectivement, nous tous élus et fonctionnaires, à délivrer un service public de proximité et de qualité.

Ce service public tel que nous le défendons, vit au travers de votre engagement et votre dévouement quotidien, dans un cadre de travail favorisant savoir-être et savoir-faire. Il s'exprime de par votre action pour l'intérêt général, pour le bien-être des San-Priods, dans un objectif de modernisation de notre administration afin de répondre aux attentes sans cesse renouvelée des habitants.



© hantstock



Gilles GASCON,
Maire de Saint-Priest
Conseiller métropolitain

Notre projet d'administration se construit autour de 3 piliers, « 3P » : **Proximité, Prospective, Performance**. Ce document constitue une formidable opportunité pour interroger notre organisation et la faire évoluer. Cette démarche, lancée avec le comité de direction puis avec l'ensemble de l'encadrement, consiste en la réalisation d'un document cadre et stratégique destiné à cimenter la mise en œuvre du projet de mandat de l'exécutif.



Le pilier « Performance » vise à optimiser les ressources de la commune pour garantir des services de qualité tout en maîtrisant les coûts. Pour cela, il est nécessaire de mettre en place des processus efficaces et de favoriser l'innovation et la créativité.

Fort de la réussite de la démarche QUALIVILLES, la collectivité a décidé d'étendre progressivement les bénéfices d'une démarche qualité municipale au sein de l'ensemble des services, qu'ils soient en relation directe ou indirecte avec la population. Cette politique qualité s'axe sur l'amélioration continue tant de notre qualité de service que du bien-être au travail au sein de notre administration.

Les attendus de la politique « qualité de service » :

- mettre en place un référentiel de process et un référent qualité dans chaque service
- simplifier et moderniser le fonctionnement des services
- construire des outils de suivi d'activité et de procédure interne
- mettre en place des temps réguliers consacrés à la qualité de service et au bien-être des agents (retours d'expérience sur nos projets, groupes d'analyse de la pratique entre paires, formations adaptées, co-construction des procédures de travail...)

Les attendus de la politique « bien-être au travail » :

- Prévenir les risques professionnels et renforcement de la santé au travail
- Rechercher la meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle
- Améliorer notre connaissance des métiers et contraintes des autres services (« vis ma vie »)
- Agir avec les agents sur le renforcement du sens du travail et l'attractivité de notre administration (développement d'une marque employeur...)
- Mettre en place en concertation des outils de mesure du bien-être au travail de toutes et tous au sein de la collectivité

Chacun doit donc à son niveau travailler pour améliorer la qualité de notre service rendu et favoriser la qualité de vie au travail.



Christophe LEFORT,
Directeur Général
des Services

■ Enquête baromètre expérience citoyen

Périmètre d'enquête :

Tous les services d'accueil de l'hôtel de ville

Modalités de recueil :

Période : de mai à début juillet 2023

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 | 2021 | 2023 |
|---------------------|-------------------------|------|------|------------|------|
| Global | 67 | 73.5 | 79 | 70 | 80 |
| Téléphone | 79 | 74.8 | 84 | 94 | 81 |
| Mail | 64 | 59.7 | 57 | 69 | 70 |
| Courrier | 62 | 69.3 | 88 | 33 | 79 |
| Internet | Non audité | 71.9 | 75 | 77 | 72 |
| Réseaux sociaux | Non audité | 91.7 | 92 | 56 | 100 |
| Visite | 62 | 88.6 | 78 | Non audité | 95 |
| Ressources humaines | Indicateur créé en 2020 | | 74 | 77 | 85 |

■ Alerte ■ Vigilance ■ Conformité ■ Excellence

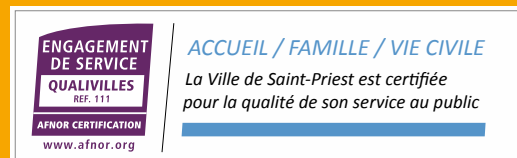
Taux de satisfaction global 2023 : 80 %

► Enquête baromètre expérience citoyen : bilan synthétique 2016-2023

L'amélioration continue des conditions d'accueil des usagers est perceptible à travers les résultats des différentes enquêtes mystère menées depuis 2016 :

— Bilan comparatif enquête mystère AFNOR —

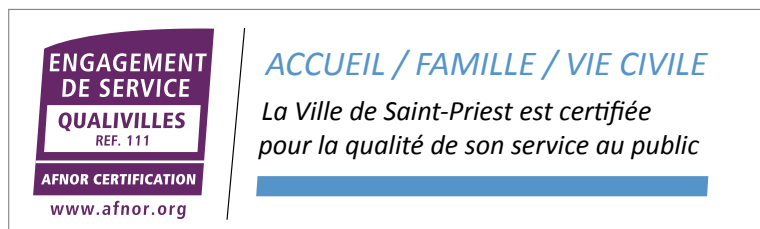
| | 2016 | 2018 | 2020 | 2021 | 2023 |
|--|--------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Nombre de structures auditées | 203 | 231 | 321 | 349 | 310 |
| Score moyen des structures auditées | 69,7/100 | NC | 62/100 | 66,7 | 71 |
| Classement Ville de Saint-Priest dans sa catégorie (Villes entre 20 000 et 50 000 habitants) | 119 ^e sur 175 | 33 ^e sur 62 | 5 ^e sur 27 | 32 ^e sur 53 | 7 ^e sur 37 |
| Score moyen des villes de notre strate | 66,3/100 | 71,9/100 | 69/100 | 71/100 | 73/100 |
| Score Ville de Saint-Priest | 66,8/100 | 73,5/100 | 79/100 | 70/100 | 80/100 |



■ Enquête annuelle de satisfaction QUALIVILLES

Périmètre audité :

Services certifiés QUALIVILLES



Modalités de recueil :

Période : de mai à début juillet 2023

Type d'enquête : questionnaire à choix multiples

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

Échantillon : 141 usagers

| ACCUEIL GÉNÉRAL | | | |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Taux de satisfaction par canal audité | | | |
| | Satisfait | Insatisfait | Sans avis |
| Horaires de la mairie | 98,6 % | 1,41 % | 0 % |
| Propreté des locaux | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Accès services / Information / Orientation | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Zone de confort | 100 % | 0 % | 0 % |
| Information / Documentation transmises ou mises à disposition | 100 % | 0 % | 0 % |
| Accueil et courtoisie de nos agents | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Temps d'attente à l'accueil avant prise en charge | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Qualité d'écoute et confidentialité | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Prise en compte de votre demande | 99,3 % | 0,7 % | 0 % |
| Clarté des informations données | 100 % | 0 % | 0 % |
| Qualité de réponse / Prestations délivrées | 100 % | 0 % | 0 % |
| Connaissances et compétences | 100 % | 0 % | 0 % |
| Délai de réponse | 96,5 % | 3,5 % | 0 % |
| Portail citoyen | 89,4 % | 6,4 % | 4,2 % |
| Site de la Ville | 90,1 % | 5,7 % | 4,2 % |
| Recommanderiez-vous nos points accueils ? | 90,8 % | 0,7 % | 8,5 % |
| Taux de satisfaction global | 97,6 % | 1,4 % | 1 % |

■ Enquête de satisfaction Agence communale La Poste / Point Info Mairie

Périmètre audité :

Agence Communale la Poste – Point Info Mairie du quartier Bel Air

Modalités de recueil :

Période : du 20 février au 10 mars 2023

Type d'enquête : questionnaire à choix multiples

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

Échantillon : 87 usagers

| AGENCE COMMUNALE LA POSTE / POINT INFO MAIRIE QUARTIER BEL AIR | | |
|---|-----------|-------------|
| Taux de satisfaction par canal audité | | |
| | Satisfait | Insatisfait |
| Horaires APC | 96,6 % | 3,4 % |
| Propreté des locaux | 100 % | 0 % |
| Accès services / Information / Orientation | 100 % | 0 % |
| Zone de confort | 100 % | 0 % |
| Information / Documentation transmises ou mises à disposition | 100 % | 0 % |
| Accueil et courtoisie de nos agents | 100 % | 0 % |
| Temps d'attente à l'accueil avant prise en charge | 100 % | 0 % |
| Qualité d'écoute et confidentialité | 100 % | 0 % |
| Prise en compte de votre demande | 100 % | 0 % |
| Clarté des informations données | 100 % | 0 % |
| Qualité de réponse / Prestations délivrées | 100 % | 0 % |
| Connaissances et compétences | 100 % | 0 % |
| Délai de réponse | 100 % | 0 % |
| Prestations et services proposés | 97,7 % | 2,3 % |
| Produits et ventes (timbres, colis...) | 98,9 % | 1,1 % |
| Recommanderiez-vous nos points accueils ? | 100 % | 0,0 % |
| Taux de satisfaction global | 99,6 % | 0,4 % |

■ Résultats globaux

| | Taux de satisfaction 2023 |
|--|---------------------------|
| Enquête mystère (tous services et tous canaux) | 80 % |
| Enquête annuelle de satisfaction (services certifiés QUALIVILLES) | 97,6 % |
| Enquête de satisfaction agence communale La Poste / Point info mairie | 99,6 % |

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 1 QUALIVILLES – maintien de la certification

2021 : audit de surveillance 2 QUALIVILLES – maintien de la certification

2022 : audit de surveillance 3 sur site QUALIVILLES – maintien de la certification

2023 : audit de renouvellement reporté à 2024