

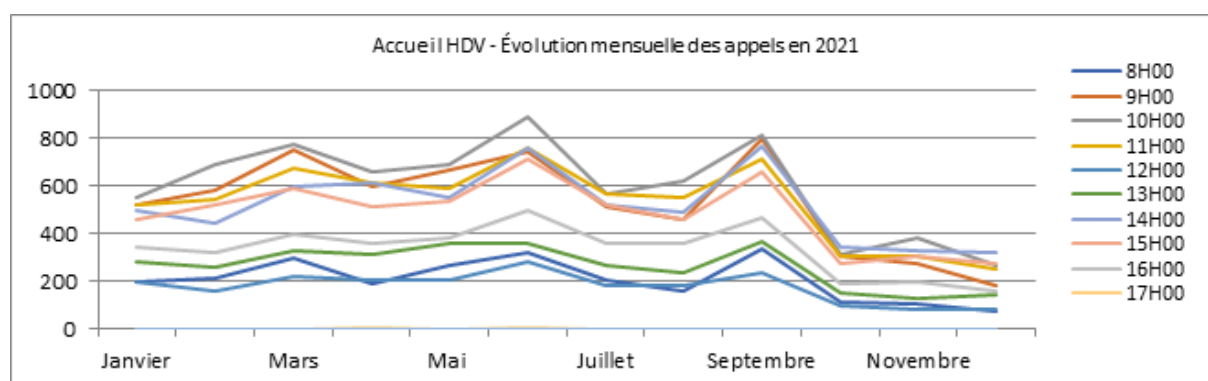
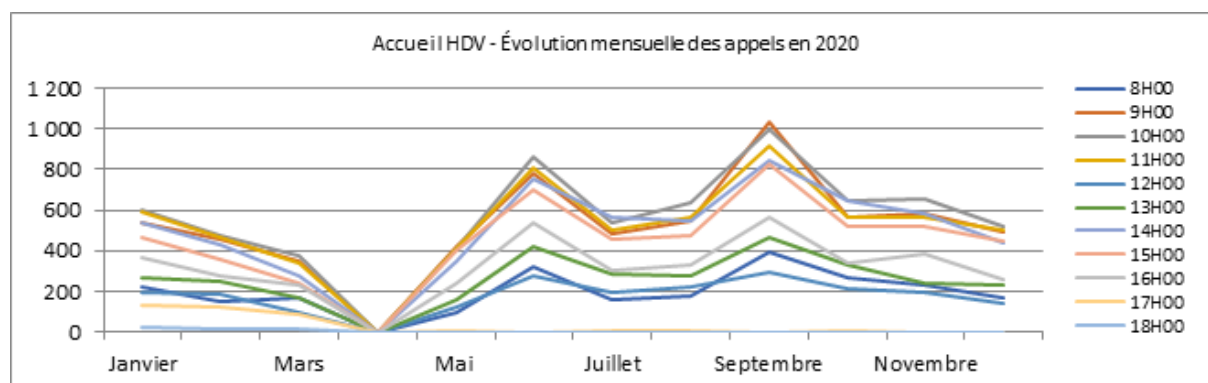
Statistiques téléphoniques et calendrier de fréquentation - 2021

Depuis 2020^[1], l'équipement téléphonique permet de comptabiliser, au niveau du standard de l'Hôtel de Ville, les appels entrants en précisant le nombre d'appels décrochés avant 20 secondes et les appels abandonnés.

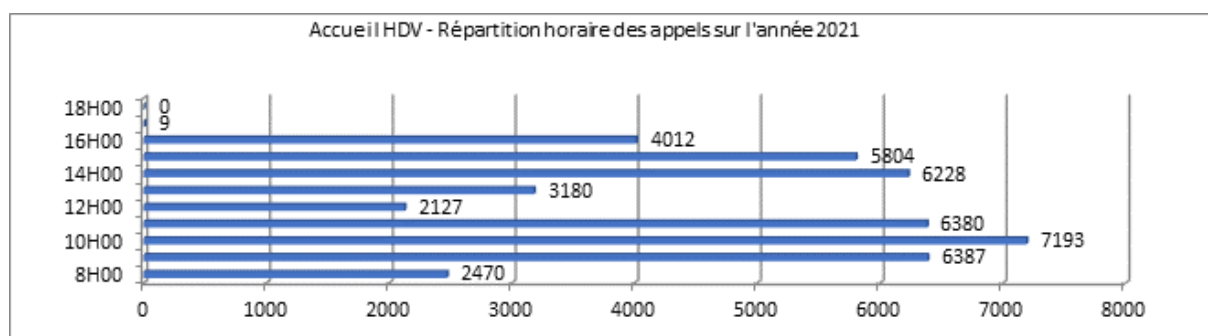
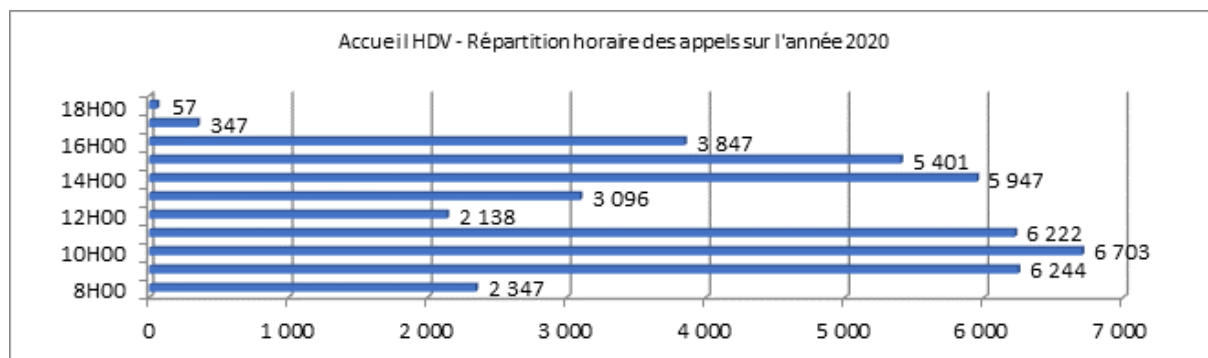
	Nbre d'appels	Moy. mensuelle	Attente moy.	Taux d'abandon ^[2]	Décroché après 20s
2020	41.945	3.529	11s	15,76%	1,07%
2021	43.790	3.649	12s	14,61%	0,90%

Les statistiques pour les années 2020^[3] et 2021^[4] issues du logiciel permettent de faire les constats suivants :

- Les mois les plus impactés par les appels téléphoniques sont juin et septembre au regard de l'activité des services municipaux (inscription aux activités estivales et rentrée scolaire)



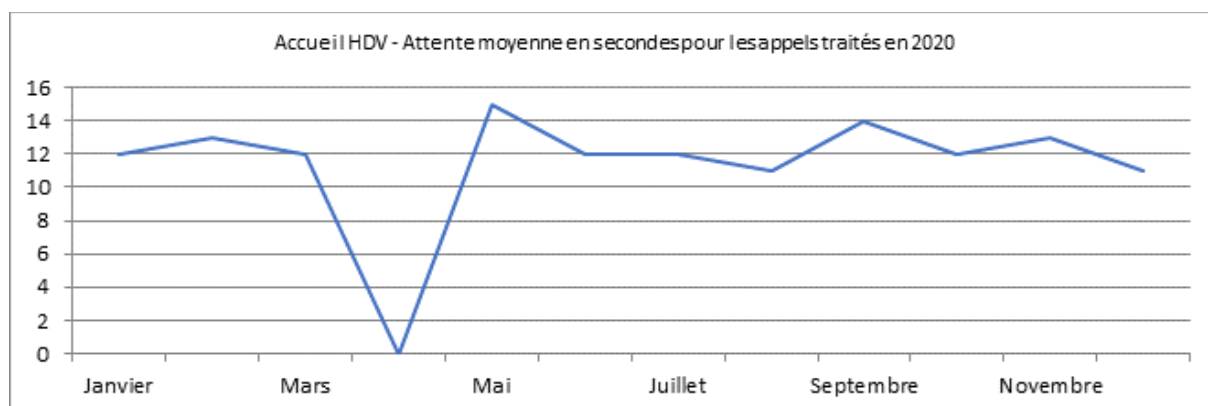
- La tranche horaire recensant le plus d'appels est celle de 10H à 11H (entre 15 et 16%)

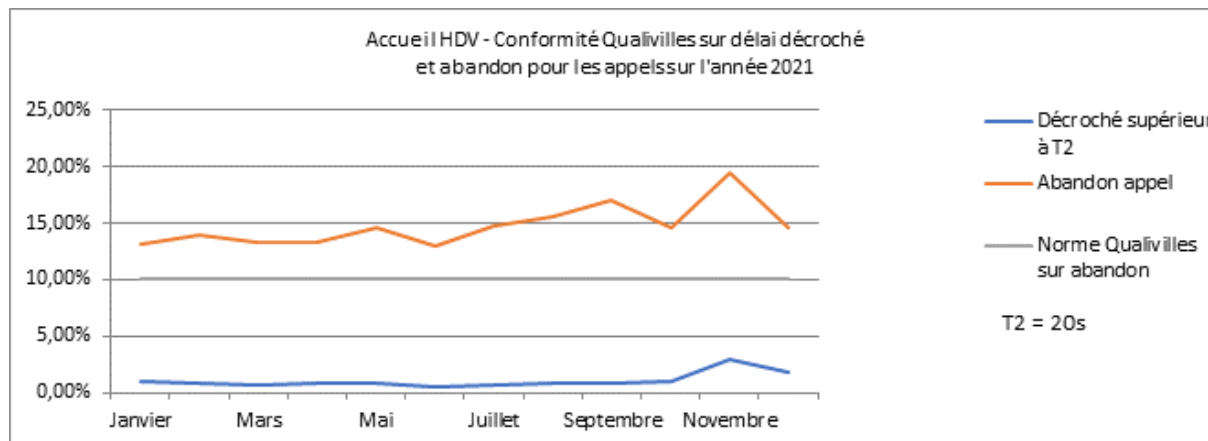
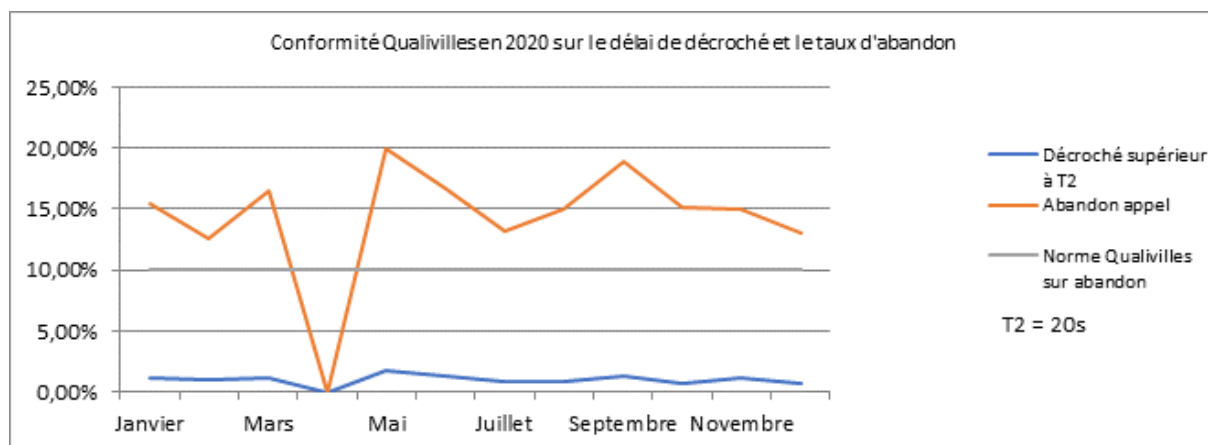
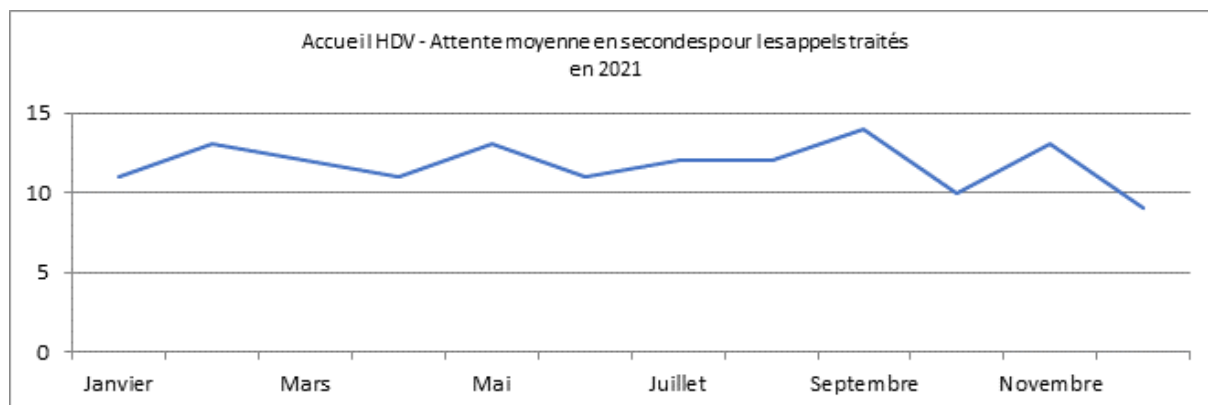


- Les appels se concentrent plus le matin (51%) que sur le temps de la pause méridienne (12%) ou l'après-midi (37%)

Tranche	2020		2021	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux
8H00 – 12H00	21.516	50,81%	22.430	51,22%
12H00 – 14H00	5.234	12,36%	5.307	12,12%
14H00 – 18H00	15.599	36,83%	16.053	36,66%

- Si l'attente moyenne, entre 11 et 12, secondes pour la mise en relation est très satisfaisante, le taux d'abandon n'est lui pas conforme au référentiel





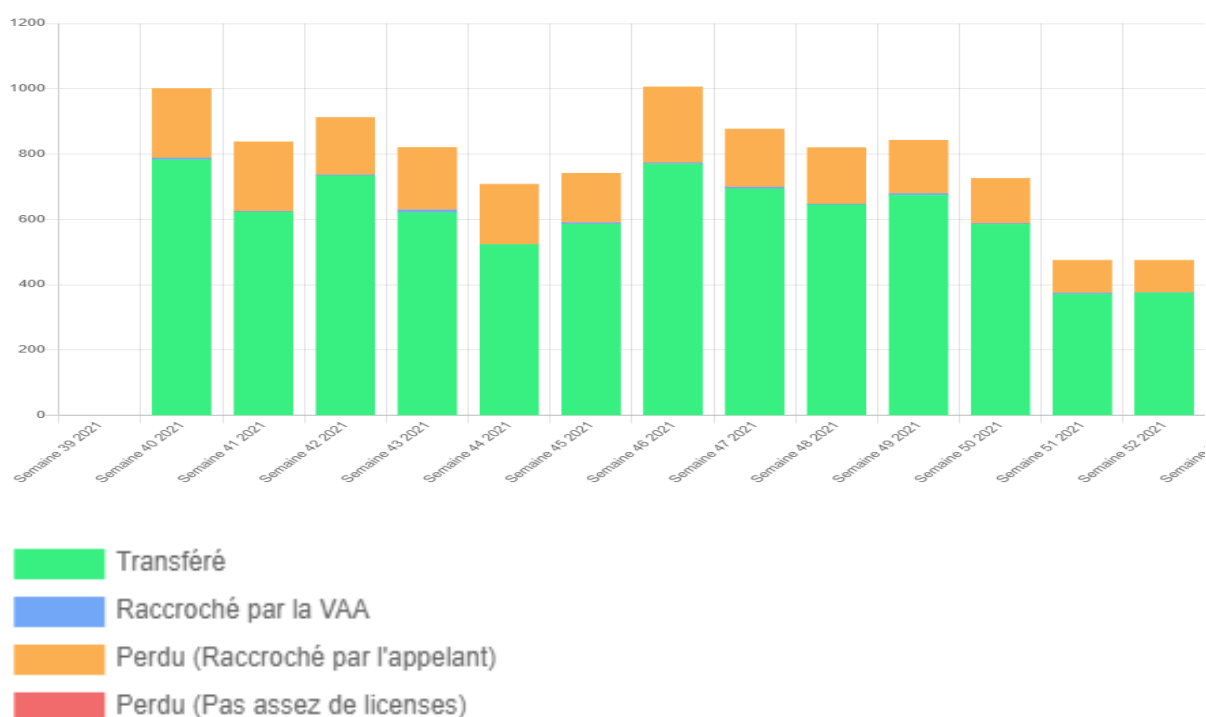
Si le taux de décroché supérieur à T2 est faible (1,07% en 2020 et 0,90% en 2021), la Ville ne se conforme pas à la norme afférente au taux d'abandon des appels (10%), c'est pour y remédier, qu'en octobre 2021, il a été installé un Serveur Vocal Interactif (SVI) permettant aux usagers d'être directement mis en relation direct avec le service sollicité qui sont :

- Le Service des Affaires Administratives
- L'Accueil Enfance, Loisirs, Jeunesse et Sports
- Le Cabinet de Mme la Maire
- Le Cadre de Vie (Direction de l'Aménagement et de l'Urbanisme et Direction Technique)
- Le Centre Communal d'Action Sociale
- La Police Municipale

La mise en œuvre de ce SVI a eu un impact immédiat sur la charge de travail au niveau du standard de l'Hôtel de Ville. La moyenne mensuelle des appels traités par l'agent au niveau de l'accueil est ainsi passé de 4.207 à 1.975.

Sur la base des données collectées par le biais du SVI entre octobre et décembre 2021, on dénombre :

- 11.081 appels reçus
- 8.573 appels traités
- 8.620 appels transférés
- 2.644 appels perdus (usagers ayant raccrochés)
- 48 appels raccrochés (Mairie ayant raccrochée)



Il est intéressant de constater :

Demandes de transferts d'appels du SVI ^[5]	Raccrochages
• 27,5% des appels sont transférés au standard • 19,9% des appels sont transférés à l'état-civil • 17,9% des appels sont transférés à l'AEL • 9,1% des appels sont transférés au cadre de Vie • 3,7% des appels sont transférés au Cabinet • 2,1% des appels sont transférés au CCAS • 1,6% des appels sont transférés à la Police	• Ceux ayant pour origine la Mairie sont inférieurs à 1 %. • Ceux ayant pour origine les usagers interviennent dans : ○ 20,23% dès la présentation du Menu ○ 5,03% dès la fin du SVI ○ 2,09% au niveau de l'État-civil ○ 1,34% au niveau de l'AEL

Le SVI étant nouvellement installé, il nécessitera, très probablement, des modifications au niveau de son paramétrage au regard de usages.

Ce renforcement significatif des outils de téléphonie doit permettre, en 2022, d'informer les usagers/administrés sur les périodes des pics d'appels. Il conviendra, en outre, de renouveler les audits

téléphoniques mystères afin de s'assurer de la qualité de l'accueil téléphonique (cordialité, décryptage de la demande ...). Pour mémoire, la charte d'accueil téléphonique basée sur le référentiel Qualivilles® impose la procédure suivante :

- Décroché avant 4 sonneries
- Dire « Mairie de Petit-Quevilly, Bonjour »
- Écouter attentivement la personne en n'hésitant pas à reformuler ou à questionner la personne pour clarifier sa demande
- Dire « Je vais vous diriger vers le service XXXXX, un instant, s'il vous plaît »
- Si la communication n'a pas abouti, diriger l'appel vers une autre personne du même service
- Si personne ne répond, reprendre la ligne et proposer de rappeler un peu plus tard ou de prendre un message
- Si prise d'un message, envoyer un mail à l'agent compétent pour répondre à la question

Face au nombre très faible de retour des enquêtes de satisfaction lors des précédentes campagnes, il a été décidé en 2021 de réaliser une enquête de satisfaction exclusivement par le biais du site internet de la Ville entre le 30 août et le 13 octobre 2021.

	2021	2019	2018	2017	2016	2015
Participation	39	173	170	290	108	100
Taux de participation		1,09% ^[6]	8,6%	2,2% ^[7]	6,3%	5%

^[8] afin d'avoir une vision plus fine des attentes des administrés et des usagers. Bien que cette enquête de satisfaction ait fait l'objet d'une large communication^[9], nous n'avons pas reçu que 39 réponses à cette enquête. Ce faible taux de participation ne permet pas de tirer des conclusions dont les résultats sont les suivants :

Thèmes 2021	Réponses	Taux
Qualité et accessibilité du site Internet	Très satisfait et satisfait	78,63%
	Très insatisfait et insatisfait	8,54%
	Sans avis	12,82%
Qualité et accessibilité de l'accueil téléphonique	Très satisfait et satisfait	92,30%
	Très insatisfait et insatisfait	5,12%
	Sans avis	2,58%
Qualité et accessibilité de l'accueil en Mairie	Très satisfait et satisfait	91,28%
	Très insatisfait et insatisfait	3,07%
	Sans avis	3,07%

Rappel des années précédentes :

	2019	2018	2017	2016
Les locaux	90,67%	98,33%	97,00%	98,67%
Accessibilité	91,00%	98,00%	96,00%	96,00%
Facilité à trouver le service	95,00%	100,00%	98,00%	100,00%

Confort et propreté des zones d'attente	86,00%	97,00%	97,00%	100,00%
Qualité de l'accueil physique	87,88%	96,38%	95,13%	98,13%
Les horaires d'ouverture	92,00%	93,00%	91,00%	95,00%
L'orientation vers le service concerné	91,00%	98,00%	98,00%	99,00%
Délai d'attente préalable	85,00%	97,00%	97,00%	98,00%
Écoute et courtoisie	90,00%	96,00%	95,00%	99,00%
Discretion et confidentialité	87,00%	95,00%	93,00%	99,00%
Qualité de la réponse apportée	90,00%	96,00%	93,00%	100,00%
Aide pour remplir un document	84,00%	98,00%	97,00%	97,00%
Respect des RDV	84,00%	98,00%	97,00%	98,00%
Qualité de l'accueil téléphonique	85,00%	96,67%	96,67%	99,67%
Délai de réponse	84,00%	97,00%	96,00%	99,00%
Écoute et courtoisie	86,00%	97,00%	99,00%	100,00%
Qualité de la réponse	85,00%	96,00%	95,00%	100,00%
Le traitement de votre dossier	83,00%	94,67%	91,00%	98,67%
Qualité de la réponse apportée	84,00%	96,00%	90,00%	99,00%
Écoute et courtoisie	85,00%	93,00%	92,00%	98,00%
Suivi du dossier	80,00%	95,00%	91,00%	99,00%
Le site internet	61,00%	90,67%	92,67%	95,33%
Facilité d'utilisation	61,00%	88,00%	89,00%	96,00%
Qualité de l'information	62,00%	93,00%	96,00%	97,00%
Actualisation des informations	60,00%	91,00%	93,00%	93,00%
Taux global	81,51%	95,34%	94,49%	98,09%

Les enquêtes de satisfaction afférente aux activités gérées par l'Accueil Enfance Loisirs

Au vu des activités spécifiques et en raison de la catégorie des usagers, le guichet unique Accueil Enfance Loisirs réalise ou fait réaliser des enquêtes de satisfaction propres à ces activités qui portent sur les Centres de Loisirs et les séjours vacances.

Centres de Loisirs :

L'enquête s'est déroulée à l'été 2021. Le nombre de questionnaires restitué est de 90 (distribution de 193) en faible augmentation par rapport à la précédente enquête.

	Ne se prononce pas	Non satisfait	Satisfait	Très satisfait
Qualité de l'accueil à l'inscription	7%	4%	34%	55%
Traitement de votre/vos dossier(s) d'inscription	0%	3%	43%	54%
Horaire d'accueil des activités	1%	6%	35%	58%
Tarifs des activités	10%	0%	55%	35%
Qualité des activités	2%	0%	35%	63%
Qualité de l'encadrement	3%	0%	28%	69%

Qualité des repas	13%	1%	38%	48%
-------------------	-----	----	-----	-----

89 % des familles qui ont répondu se disent très satisfaites ou satisfaites de l'ensemble des prestations d'accueil et d'inscription qui sont proposées. Le critère d'insatisfaction le plus représenté (6 % des familles ayant répondu) concerne les horaires d'accueil qui sont souhaités plus modulables. Le pourcentage assez faible de ces remarques ne justifie pas la mise en place d'actions correctives.

Centres de vacances étés :

Au vu du très faible retour des formulaires des familles sur les centres de vacances d'été, il a été décidé de ne plus en organiser mais d'utiliser seulement ceux que les organismes préparaient. En raison de la crise sanitaire, il n'y a pas eu à l'été 2020 de séjours de vacances. Pour l'été 2021, les organismes n'ont pas transmis les formulaires.

^[1] En raison de la crise sanitaire et du confinement, aucun appel n'a été comptabilisé au mois d'avril 2020

^[2] Le référentiel Qualivilles prévoit que le taux d'abandon est au maximum de 10%

^[3] Annexe 12 : Statistique accueil téléphonique de l'accueil de l'Hôtel de Ville pour 2020

^[4] Annexe 13 : Statistique accueil téléphonique de l'accueil de l'Hôtel de Ville pour 2021

^[5] Une fois l'introduction passée après l'annonce des différents choix

^[6] Sans prendre en compte, les formulaires distribués par le biais du bulletin municipal, le taux de retour est de 7,4%,

^[7] Le faible taux en 2017 s'explique par l'insertion du formulaire (11.000 exemplaires) au niveau du bulletin d'informations municipales « En Direct »

^[8] Annexe 11 : Listing des questions posées dans le cadre de l'enquête de satisfaction 2021

^[9] Sites : Hôpital Saint Julien, La Poste, Centre Médico-Social, accueils en Mairie, Commissariat de Police, Collèges, Lycées, Théâtre de la Foudre, CAPS, Espace citoyen, Archives, École de Musique, de Danse et de Théâtre, Bibliothèque, Résidence pour Personnes Âgées, écoles primaires, salle Marcel Paul, crèches, Centres de loisirs, Maison de l'Enfance, Centre Communal d'Action Sociale, salles de sport, Astrolabe, Chapelle Saint Julien, commerçants de la commune, Piscine