



# Bilan annuel 2024

Mardi 11 février 2025

# Ordre du jour

---

Organigramme

Enquête de satisfaction

Evaluation des prestataires

Bilan des indicateurs

Plan d'amélioration continue

# Organigramme

## DEMANDEURS

Elus  
Le Maire, 1er Adjoint  
au Maire,



**Direction Générale  
Pilote du système  
qualité**

Fixe les objectifs de la  
démarche, et affecte  
les moyens nécessaires  
pour atteindre les  
objectifs.

## DEMARCHE QUALITE

**Responsable Qualité**

Anime et coordonne la  
démarche



**Référent par service**

Responsables de  
l'atteinte des objectifs



**Accueil**



**Etat Civil**



**Social**



**Urbanisme**

**Services  
support**

**RH Formation**

**Informatique**

**Communication**

**ST**

## FINALITE

Continuité de  
service

Equité de  
traitement

Adaptabilité



Noiséens et  
autres  
citoyens

MàJ 10/12/24

# Résultats de l'enquête de satisfaction à la borne accueil

# Enquête de satisfaction – borne accueil



1 question par mois  
Sur 1 an : **209 réponses**

50,7% des usagers n'avaient  
pas de RDV

57,5% des usagers n'habitent  
pas la commune de Noisy-  
le-Roi

76% des usagers sont  
satisfaits sur les questions  
posées

# Enquête de satisfaction – borne accueil 2024

Mois	Questions				Actions correctives	Nombre de participants
	Tronc commun			Nouvelle question tous les mois		
Janvier	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous trouvé facilement l'entrée de l'Hôtel de Ville ?	Résultat de l'enquête => 88% des participants ont trouvé facilement l'entrée de l'Hôtel de Ville	34
Février	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous trouvé les locaux de l'Hôtel de Ville propres ?	Résultat de l'enquête => 88% des participants ont trouvé les locaux de l'Hôtel de Ville propres	33
Mars	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous trouvé utile la documentation mise en place à l'accueil sur les manifestations culturelles ?	Résultat de l'enquête => seulement 53% des participants ont trouvé la documentation utile	15
Avril	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous réussi à faire vos démarches en ligne sur notre site internet ?	Résultat de l'enquête => 83% des participants ont réussi à faire leurs démarches en ligne	12
Mai	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous trouvé les informations que vous cherchiez sur notre site internet ?	Résultat de l'enquête => 67% des participants ont trouvé les informations sur notre site internet	15
Juin	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Etes-vous satisfait de la floraison de l'espace public ?	Résultat de l'enquête => 100% des participants sont satisfaits de la floraison de l'espace public	10
Juillet	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Etes-vous satisfait des circulations douces mises en place par la municipalité ?	Résultat de l'enquête => 55% des participants sont satisfaits des circulations douces mises en place par la municipalité	33
Août	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)			
Septembre	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Etes-vous satisfait de l'accueil du service rencontré ?	Résultat de l'enquête => 93% des participants sont satisfaits de l'accueil du service rencontré	14
Octobre	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Comment avez-vous trouvé l'accessibilité des locaux (PMR, poussettes) ?	Résultat de l'enquête => 58% des participants sont satisfaits de l'accessibilité des locaux	24
Novembre	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Comment avez-vous trouvé le délais de retour à votre réclamation ?	Résultat de l'enquête => 75% des participants sont satisfaits du délais de retour à leur réclamation	8
Décembre	1/ Etes-vous domiciliés à Noisy-le-Roi ?	2/ Avez-vous RDV ?	3/ Si oui, quel service ? (réponse libre)	4/ Avez-vous trouvé facilement l'entrée de l'Hôtel de Ville ?	Le nouvel affichage extérieur vous a-t-il été utile pour vous diriger à la mairie ? => 73% des participants sont satisfaits du nouvel affichage extérieur	11

# Résultats de l'enquête de satisfaction générale



# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

6

6 mois d'enquête avec un QR Code présent en mairie dans chaque bureau et à l'accueil principal, un lien sur le site internet de la ville et sur Facebook  
Et la présence d'un agent en mairie à la sortie des RDV pendant 15 jours



141

141 réponses



23

23 questions sur la satisfaction des usagers sur leur accueil, la prise en charge de leur demande et le site internet



76

76% habitent à Noisy-le-Roi

48

48% sont venus à la Mairie à pieds



# L'ACCUEIL GÉNÉRAL

## ◆ Horaires d'ouverture



- **89% des usagers sont satisfaits**
- 11% des usagers ne sont pas satisfaits

## ◆ Accessibilité de nos locaux



- **95% des usagers sont satisfaits**
- 5% des usagers ne sont pas satisfaits

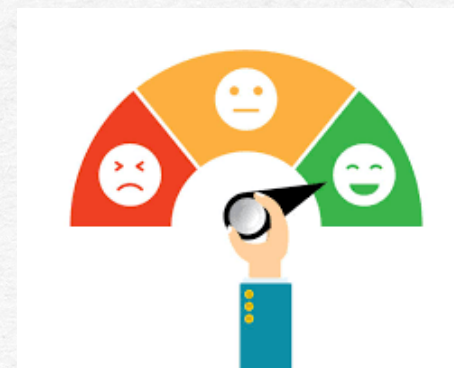
## ◆ Délai d'attente à votre accueil

- **97% des usagers sont satisfaits**
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits



## ◆ Qualité de la réponse apportée à l'accueil

- **94% des usagers sont satisfaits**
- 6% des usagers ne sont pas satisfaits



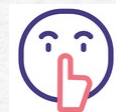
# L'ACCUEIL GÉNÉRAL

## ◆ Respect de l'horaire de RDV



- **99% des usagers sont satisfaits**
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits

## ◆ Respect de la confidentialité



- **96% des usagers sont satisfaits**
- 4% des usagers ne sont pas satisfaits

## ◆ Satisfaction générale suite à la visite

- **94% des usagers sont satisfaits**
- 6% des usagers ne sont pas satisfaits

# LES DÉMARCHES RÉALISÉES



## ◆ Les services

- 55% Etat Civil
- 19% Accueil
- 6% Social
- 6% Services Techniques
- 5% Urbanisme
- 3% Scolaire
- 1% Police Municipale
- 6% Autre

## ◆ Objet de la visite

- 44% des usagers sont venus constituer un dossier
- 27% des usagers sont venus pour obtenir des informations
- 16% pour retirer un document
- 14% autre

# LES DÉMARCHES RÉALISÉES



## ◆ Préparation de la visite

- 38% des usagers n'ont pas préparé leur visite
- 27% des usagers ont téléphoné
- 27% des usagers ont consulté le site internet
- 8% ont envoyé un mail/courrier

## ◆ Qualité de traitement du dossier/demande

- **88% des usagers sont satisfaits**
- 12% des usagers ne sont pas satisfaits

## ◆ Délai de traitement du dossier/demande

- **87% des usagers sont satisfaits**
- 13% des usagers ne sont pas satisfaits

# APPELS TÉLÉPHONIQUES ET SITE INTERNET

## ◆ Prise en charge de l'appel téléphonique



- **90% des usagers sont satisfaits**
- 10% des usagers ne sont pas satisfaits

## ◆ Satisfaction du site internet de la ville




- **82% des usagers sont satisfaits**
- 18% des usagers ne sont pas satisfaits

# Evaluation des prestataires

# Critères d'évaluations des prestataires

---

- Qualité des relations avec nos agents et/ou usagers
  - Respect des échéances de réalisation des services
  - Qualité du travail exécuté, compétences du prestataire
  - Rapidité et efficacité des mesures correctives
- 



# Evaluation des prestataires

Objectif  
Satisfaction 100%

En progression

Stable

En baisse

SAMSIC (87,5% vs 81,25% en 2023)  
DV SERVICE (87,5% nouveau prestataire)  
MELODIE (87,5% vs 68,75% en 2023)  
DECAUX (100% vs 93,75% en 2023)  
ITC ARIANE (87,5% vs 81,25% en 2023)

ADAGIO (87,5%)  
GESCIME (100%)  
RDV 360 (100%)  
MAESTRO (100%)  
GEOXALIS (87,5%)  
LVC COMMUNICATION (100%)  
MEDDLE (100%)  
LE GROS DIRECT (100%)  
OREGIN (100%)  
M IMPRESSION (100%)  
CIEME (93,75%)  
MILLESIME (93,75%)

**ARTIFICA (62,5%)**  
**LA GEC (25%)**

# Bilan des indicateurs

# Bilan des indicateurs

---

- Appels téléphoniques
- Fréquentation physique
- Etat Civil
- Social
- Urbanisme
- Services Techniques
- RH
- Communication

# Bilan des indicateurs – appels téléphonique



Les statistiques 2024 ne peuvent être comptabilisées que sur 6 mois

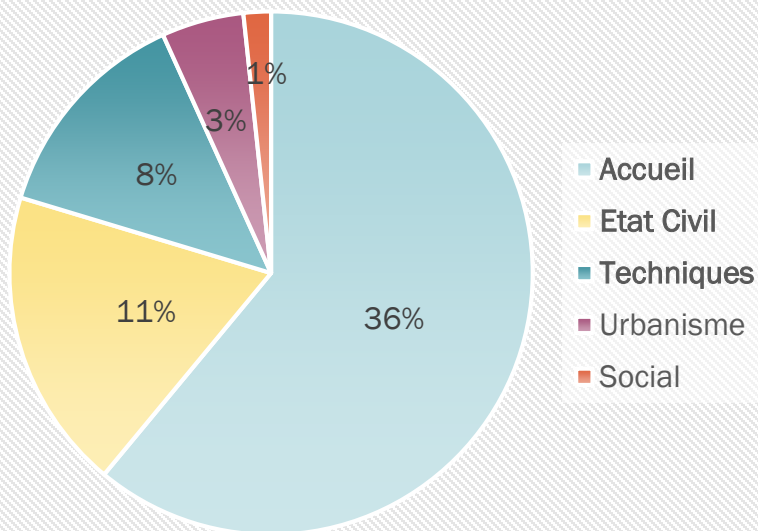
Un devis a été validé pour 2025 afin d'avoir des statistiques sur un an

Objectif : 90% d'appels décrochés/décrochés < 20s

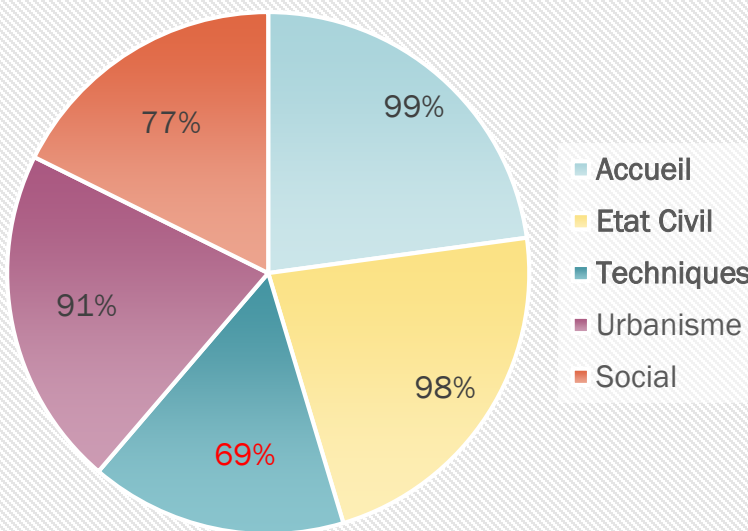


# Bilan des indicateurs – appels téléphonique

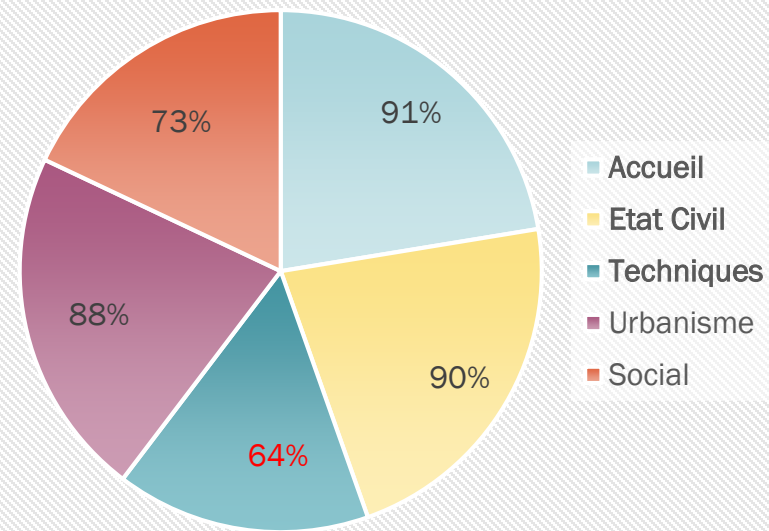
## 6670 appels arrivés



## Appels traités



## Appels traités en – 20 sec



Le n° de la mairie propose 4 touches d'appel direct :



- 1- Etat Civil
- 2- Techniques
- 3- Scolaire/Périscolaire
- 4- Accueil général



Objectif : 90% d'appels décrochés/décrochés < 20s

# Bilan des indicateurs – fréquentation physique accueil principal

+ 35%  
en 2024  
vs 2023

	9h - 10h	10h - 11h	11h - 12h	14h - 15h	15h - 16h	16h - 17h	TOTAL
Lundi							1705
Mardi							1787
Mercredi							1849
Jeudi							1567
Vendredi							1735
<b>TOTAL</b>	1384	1331	1419	1765	1413	1331	<b>8643</b>

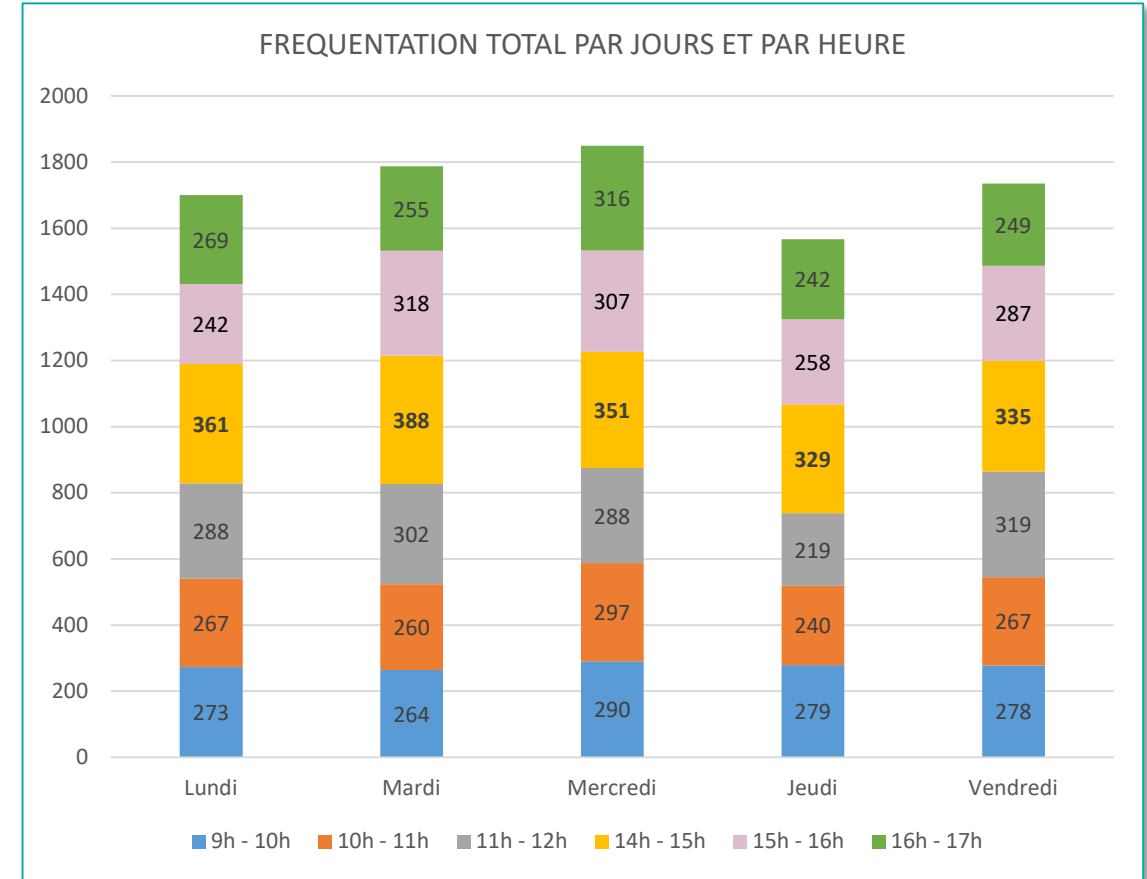
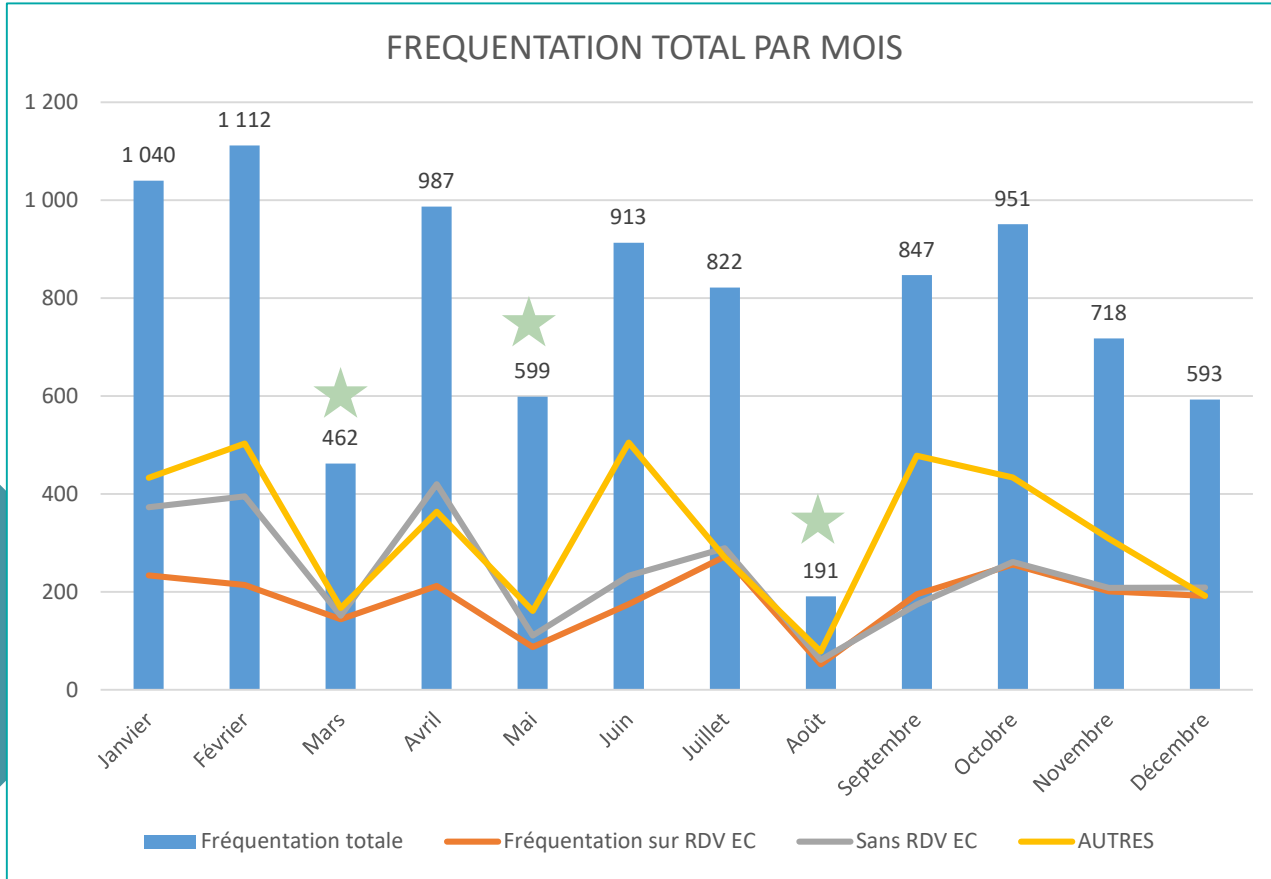
**8643** visiteurs

Le créneau de 14h à 15h est le plus sollicité pour les visites  
Le jeudi redevient le jour le moins fréquenté (lundi en 2023)

2023 : 6399  
visiteurs

# Suivi de la fréquentation physique

## Accueil principal



Les statistiques de fréquentation ne sont pas notés en l'absence de l'agent d'accueil  
 Mars : 2 semaines de congés - Mai : 1 semaine de congés - Août : 3 semaines de congés

# Bilan des indicateurs – fréquentation physique accueil coté parking

	9h - 10h	10h - 11h	11h - 12h	14h - 15h	15h - 16h	16h - 17h	TOTAL
Lundi							245
Mardi							203
Mercredi							130
Jeudi							171
Vendredi							210
<b>TOTAL</b>	170	182	135	208	167	97	<b>959</b>



L'assistante des services techniques ayant quitté la mairie en Septembre, les statistiques ne sont pas complétées.

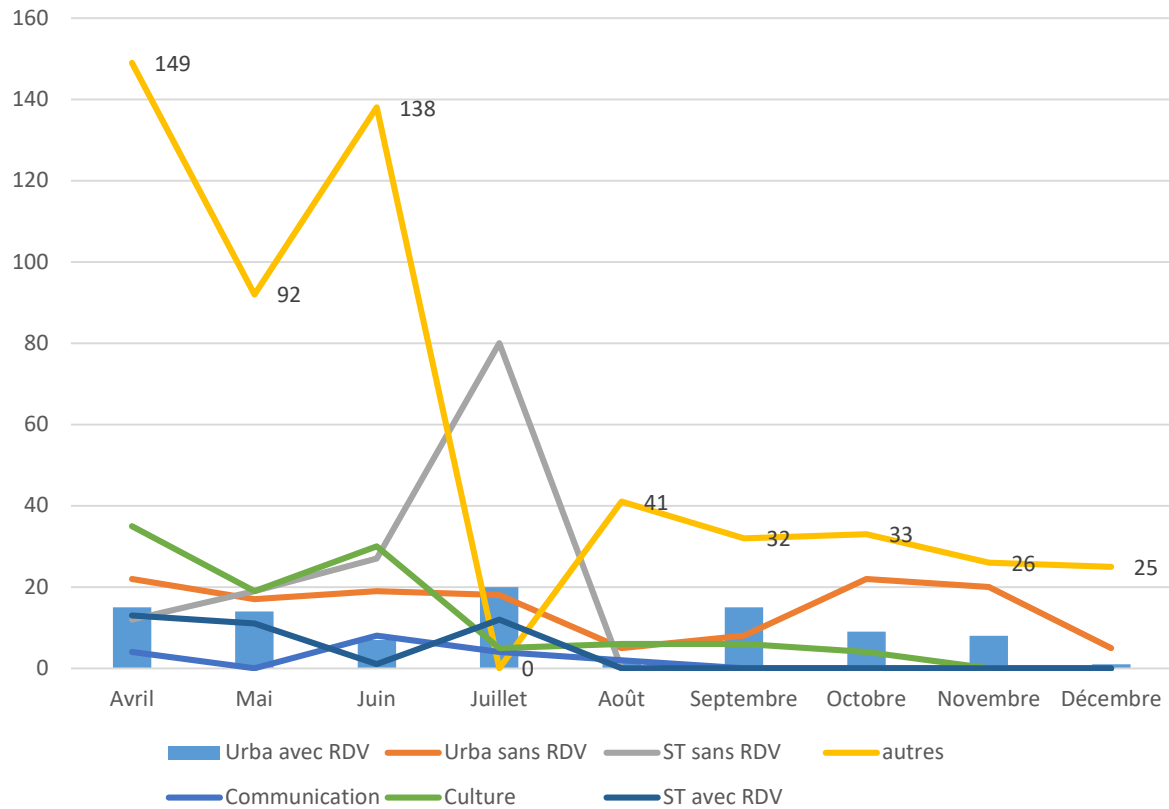
La période d'Avril à Juin est la plus représentative, avec un nombre de visiteurs de 172 à 250 personnes par mois.



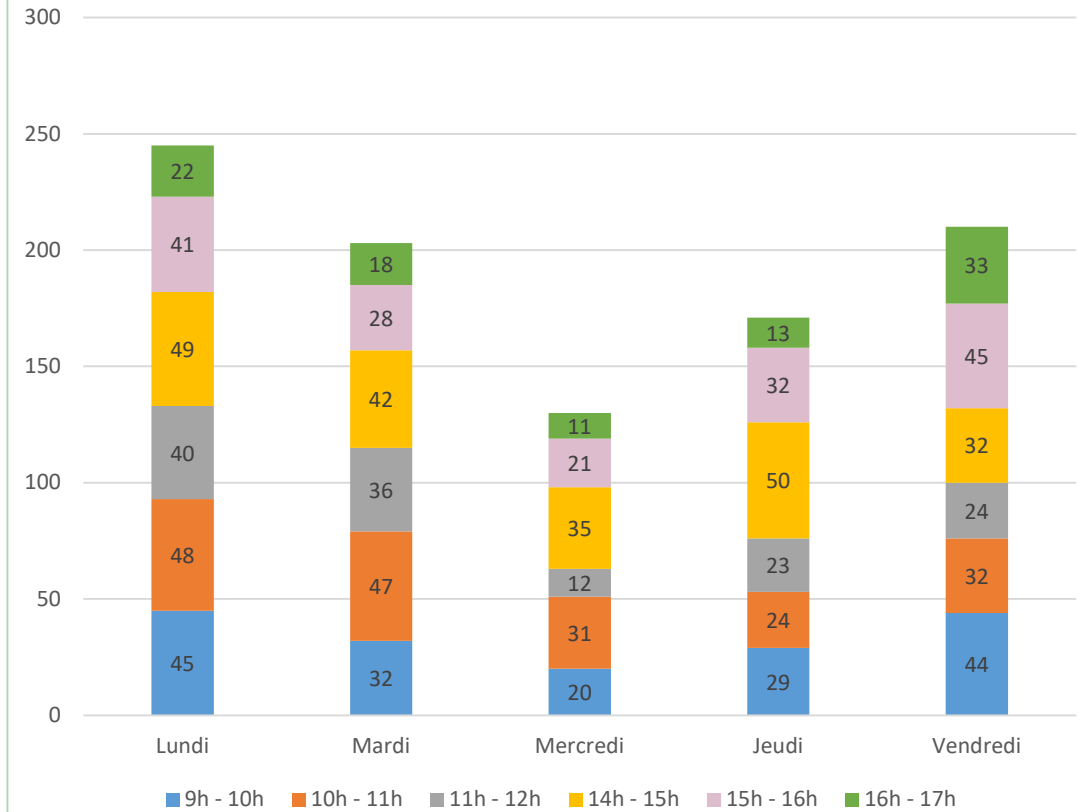
# Fréquentation physique

## Accueil coté parking

FREQUENTATION TOTAL PAR MOIS



FREQUENTATION TOTAL PAR JOURS ET PAR HEURE



# Bilan des indicateurs – Etat Civil

+162%  
En 2024  
vs 2023

506 copies d'actes  
délivrées  
100% traités dans les 5  
jours



Objectif : 90% traités  
< 5 jours

**2 retards constatés soit  
0,39%**

175 actes d'Etat Civil\*  
99% traités dans les 5  
jours



Objectif : 90% traités  
< 5 jours

**5 retards constatés soit 3%**

501 demandes traitées\*\*  
86% traités dans les 5  
jours



Objectif : 90%/100%  
traités < 3/5 jours

**37 retards constatés soit  
7% :**

Une forte augmentation des  
demandes d'inscriptions sur  
les listes électorales dû aux  
élections n'a pas permis au  
service de tenir les délais.

374 mails envoyés  
94% traités dans les 5  
jours



Objectif : 90% traités  
< 5 jours

**4 retards constatés soit 1%**

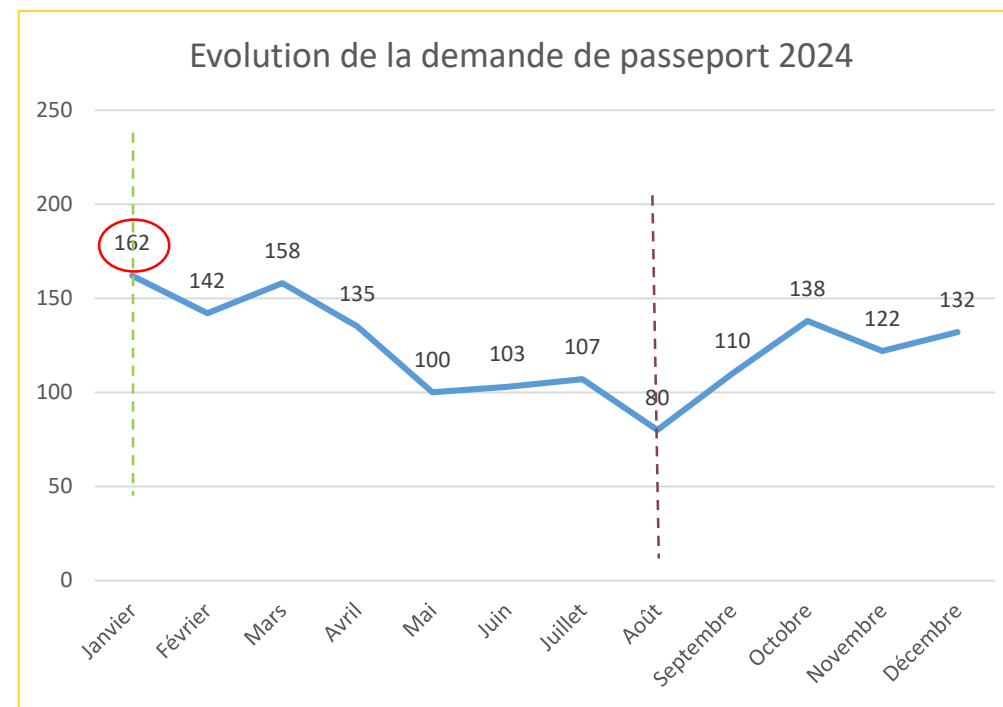
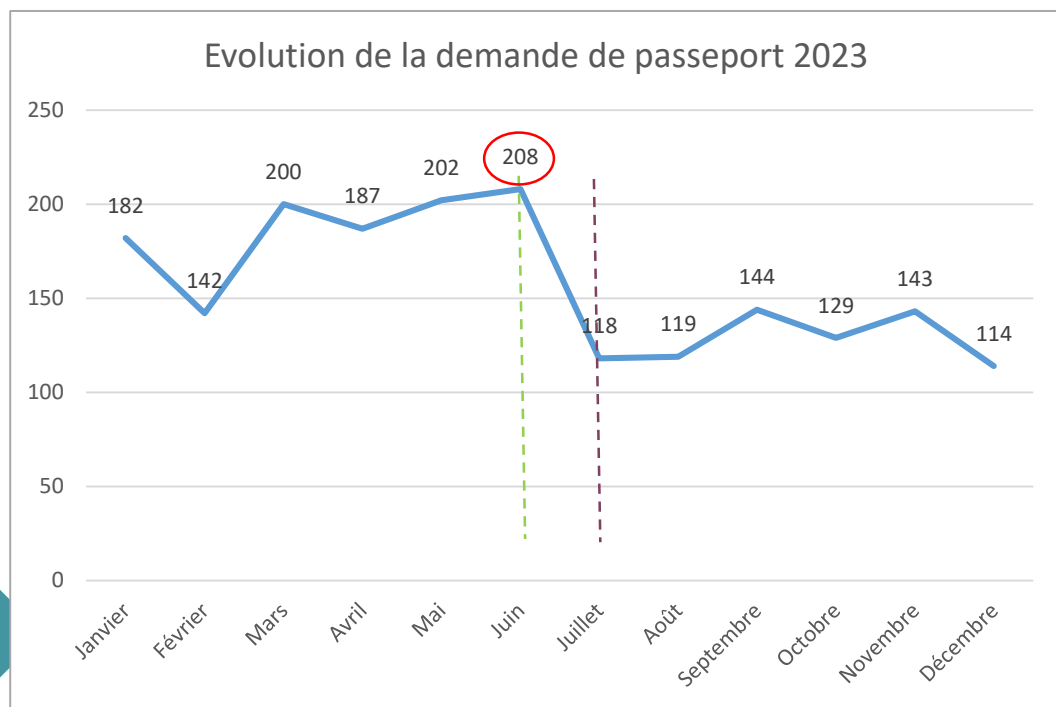
\* Mariage, naissance, décès, reconnaissance, changement nom/prénom, acte notoriété, transcription décès

\*\* Mention, transcription naissance, livret de famille, attestation recensement, rectification, inscription listes électorales

# Bilan des indicateurs – Etat Civil

## Passeports

Moins de demandes qu'en 2023, année avec plusieurs périodes de « plan d'urgence »



Pic en Janvier avec 162 demandes, vs un pic à 208 demandes en 2023

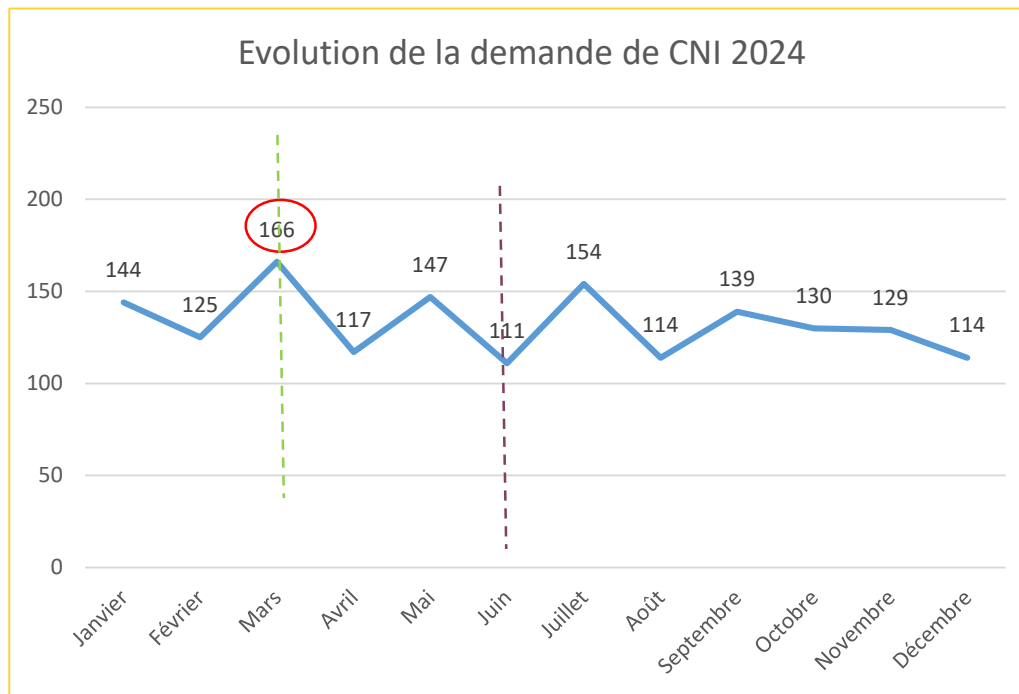
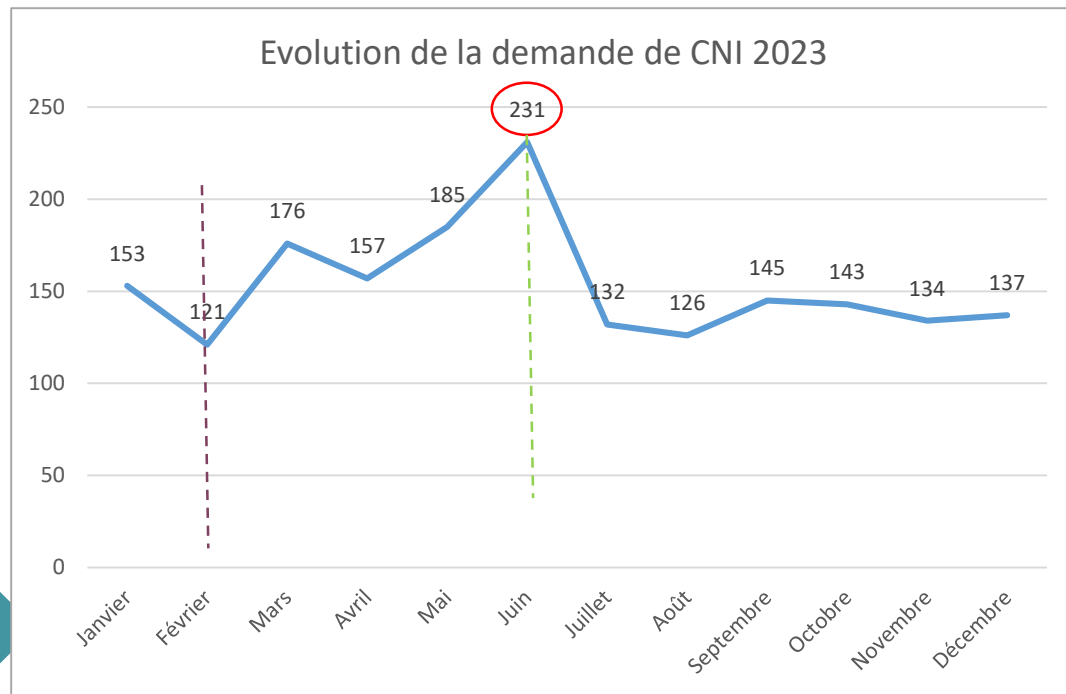
Taux de rejet : 2%



Objectif : 90% traités  
< 5 jours

# Bilan des indicateurs – Etat Civil CNI

Moins de demandes qu'en 2023, année avec plusieurs périodes de « plan d'urgence »



Pic en Mars avec 166 demandes, vs un pic à 231 demandes en 2023

Taux de rejet : 2%



Objectif : 90% traités  
< 5 jours

# Bilan des indicateurs – Social

**+73%**  
En 2024  
vs 2023

497 sollicitations mails et courriers  
100% traités dans les délais



Objectif : 90% traités < 5 jours/100% < 15 jours

**2 retards constatés soit 0,40%**

**+44%**  
En 2024  
vs 2023

122 demandes  
99% traités dans les délais



Objectif : 90% traités < 4jours/< 15 jours/100% < 2 mois/ < 3mois

**+46%**  
En 2024  
vs 2023

418 visites  
100% traités dans les délais

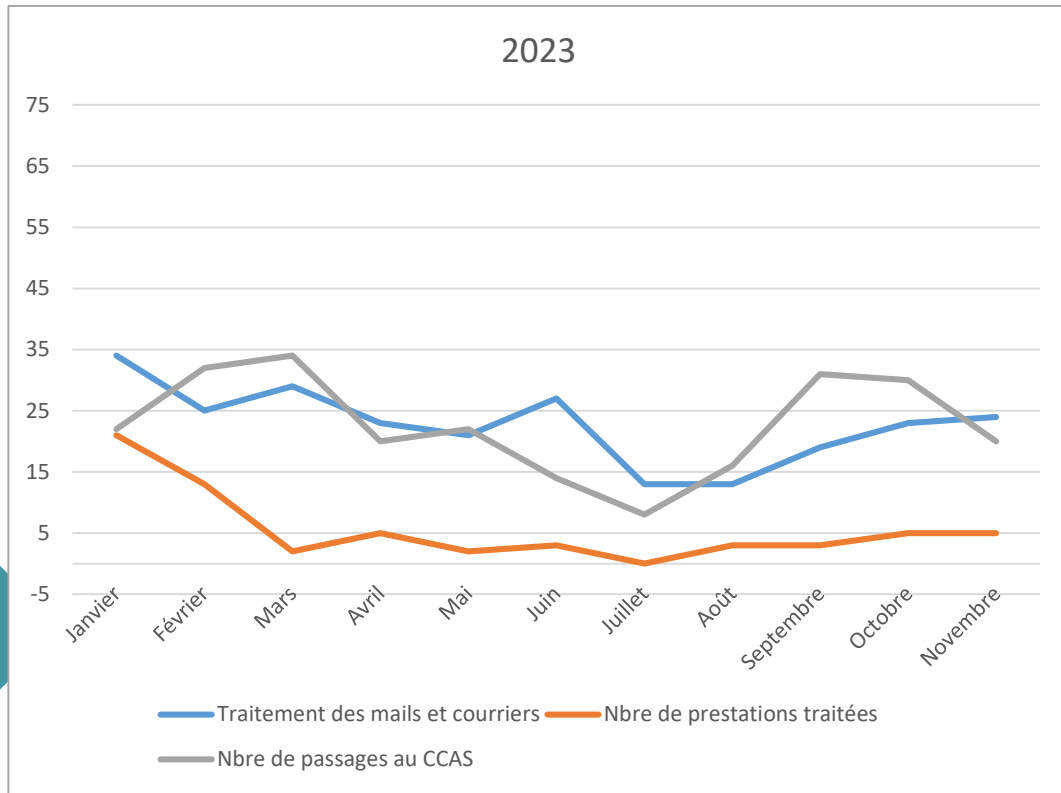


Objectif : 90% des horaires de RDV respectés

45% des usagers sont venus sans RDV

5% des RDV ont été annulés par l'utilisateur ou n'ont pas été honorés

# Bilan des indicateurs – Social



# Bilan des indicateurs – Urbanisme

A noter, l'arrivée de l'assistante urbanisme en Avril 2024, les retards constatés sont répertoriés sur le 1<sup>er</sup> trimestre.

376 demandes  
96% traités dans les délais



Dont 121 demandes  
arrivées par voie  
dématérialisée soit 32%  
des demandes

147 mails envoyés  
96% traités dans les délais



Objectif : 100% délais  
légaux

**30 retards constatés soit  
8%**



Objectif : 90% traités < 5  
jours / 100% traités < 15  
jours

**Mails assistante  
uniquement et à partir  
d'avril**

# Bilan des indicateurs – Services Techniques

Volonté d'intégration des Services Techniques dans la démarche en 2025.  
Le travail de statistiques a été amorcé au 1<sup>er</sup> semestre 2024, mais l'assistante en poste a quitté la collectivité en Septembre 2024.  
Accompagnement d'un expert Afnor à partir de Novembre 2024 auprès de la direction, et de décembre auprès de la nouvelle assistante.

104 arrêtés  
91% traités dans les délais



Objectif : 100% délais légaux 2 jours

67 demandes de locations de salles  
91% traités dans les délais



Objectif : 90% délais < 5 jours

Traitement des mails  
Pas de chiffres pour 2024



Objectif : 90% délais < 5 jours / 100% délais < 15 jours



# Bilan des indicateurs – RH



2 jours de formation/an/agent

Service	Intitulé Formation	Etat	Nombre de jour
Urbanisme	Premier Secours en Santé Mentale	Réalisée	<b>2 jours</b>
	L'instruction des autorisations d'urbanisme : échanger pour améliorer sa pratique	Réalisée	<b>1 jour</b>
Social	Les champs d'action, l'organisation et le fonctionnement d'un centre communal et intercommunal d'action sociale - CCAS / CIAS	Réalisée	<b>2 jours</b>
	Accueil et orientation des usagers des services sociaux Les aides, prestations et dispositifs d'accompagnement des personnes âgées et handicapées	Réalisée Non Réalisée : session complète	<b>2 jours</b>
Etat-Civil	Webinaire : élections européennes, organisation du scrutin Actualités législatives en matière de funéraire Les débits de boissons	Réalisée Réalisée Non Réalisée : session complète	<b>3 heures</b> <b>1 jour</b>
	Webinaire : élections européennes, organisation du scrutin	Réalisée	<b>3 heures</b>
	Webinaire : élections européennes, organisation du scrutin La filiation et le nom de famille Les différents types d'union et leurs dissolutions	Réalisée Réalisée Demandée - en attente	<b>3 heures</b> <b>2 jours</b> 2 jours
Accueil	L'accueil du public en situation de handicap	Inscrite	<b>2 jours</b>

# Bilan des indicateurs – Communication



**107 362** visiteurs

Les pages les plus visitées sont l'accueil, l'agenda et le portail famille



Pic à **10 951** visites en Septembre



**60 821** visiteurs

**2 631** abonnés vs 2 336 en 2023 : +13%



**33%** des vues sont faites par des Noiséens



**2 066** visiteurs

**612** abonnés vs 389 en 2023 : +57%



**38%** des vues sont par des Noiséens



**225** demandes internes



**100%** des demandes ont été traitées dans un délais < 5 jours

# Bilan sur le traitement des réclamations



**42**  
**réclamations**  
24 par mails  
17 au guichet  
1 par courrier

En moyenne une  
réponse définitive est  
apportée en **10 jours**

**68%** des réclamations  
sont à destination des ST

- 12 réclamations concernent l'environnement
- 8 réclamations concernent la voirie
- 4 réclamations concernent le cimetière
- 3 réclamations concernent les déchets
- 3 réclamations concernent les CNI/passeports
- 2 réclamations concernent internet

# Plan d'amélioration continue

# Plan d'amélioration continue

## Non-conformité

### L'accueil Hybride côté parking :

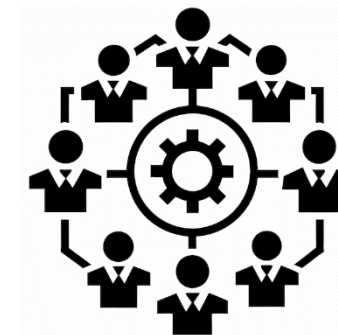
- Mise en place d'un nouvel affichage extérieur
- Mise en place d'un tableau de fréquentation afin de mesurer le passage
- Mise en place du recueil des suggestions/réclamations

### La prise en charge des appels n'est pas toujours maîtrisée :

- Plusieurs échanges avec la société en charge du téléphone
- Procédure interne mise à jour

### Intégration trop partielle du service Urbanisme :

- Création et suivi d'un nouveau tableau de suivi des statistiques
- Création et mise à jour des procédures et notices



**35 constats**  
14 sont  
finalisés soit  
40%