



Bilan 2020 des réclamations – suggestions – satisfactions Mairie de Niort



SOMMAIRE

Préambule

- 1. Saisine des usagers - Canaux possibles**
- 2. Les réclamations orales**
- 3. Actions correctives 2020**
- 4. Bilan chiffré 2020**
- 5. Points forts et points à améliorer**
- 6. Propositions d'améliorations**



PREAMBULE



PREAMBULE

Définition

Une réclamation est la manifestation d'une insatisfaction. Il s'agit d'un premier contact avec la collectivité qui n'a pas donné satisfaction à un usager. Cette notion est à distinguer des doléances qui sont des demandes courantes d'intervention.

Attentes du référentiel

et Cf. Guide Relation usagers de la Ville de Niort

- Engagement 10 du référentiel Qualivilles

« Toute réclamation, qui concerne un service certifié, fait l'objet d'un enregistrement... »

PREAMBULE

Attentes du référentiel

- Engagement 10 du référentiel Qualivilles

Toutes les réclamations donnent lieu à une réponse enregistrée :

1/ un 1er niveau de réponse immédiat OU un accusé de réception en – 10 jours ouvrés dans 100% des cas

2/ une réponse définitive sous 30 jours ouvrés dans 100 % des cas.

Toutes les réclamations font l'objet d'une analyse afin de déterminer les causes et définir des actions correctives.

1. SAISINE DES USAGERS : QUELS CANAUX ?

Les usagers peuvent formuler des réclamations par plusieurs canaux :

- Par téléphone (réclamation orale)
- En se rendant en Mairie : accueil, guichet...
- Sur le site de la ville ou sur les réseaux sociaux
- Par mail
- Par courrier
- Via des fiches « Votre avis nous intéresse »
- Via des verbatims dans les enquêtes usagers

POLITIQUE QUALITÉ RELATION USAGERS
La ville de Niort et le CCAS s'engagent !

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !
Nous vous remercions pour votre participation :
vous contribuez à l'amélioration de la qualité de nos services

Vous souhaitez nous faire part d'une :
 suggestion réclamation satisfaction

Merci de détailler votre avis :

Date de dépôt de votre avis : ./. / .

Pour que nous puissions vous apporter une réponse, merci de vous identifier :

Nom : _____ Prénom : _____
Adresse : _____
Mail : _____
Téléphone : _____

Nous nous engageons :
à ce que vous receviez un accusé de réception sous 10 jours ouvrés maximum.
Le service concerné vous apportera dans un second temps et dans un délai de
30 jours ouvrés maximum une réponse personnalisée avec des éléments complémentaires
répondant aux observations que vous aurez relevées.

2. LES RECLAMATIONS ORALES

Dans le cas d'une réclamation formulée par téléphone ou au guichet ou lors d'une enquête,

- l'agent conseille à l'utilisateur de remplir une fiche
- sur demande de l'utilisateur, l'agent peut remplir la fiche pour l'utilisateur avec les informations fournies par ce dernier ou alors le cas échéant, il trace cette réclamation afin d'en alerter le service concerné.

POLITIQUE QUALITE RELATION USAGERS
La ville de niort et le CCAS s'engagent !

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !
Nous vous remercions pour votre participation
vous contribuez à l'amélioration de la qualité de nos services

Vous souhaitez nous faire part d'une :
 suggestion réclamation satisfaction

Merci de détailler votre avis :

Date de dépôt de votre avis : ... / ... / ...

Pour que nous puissions vous apporter une réponse, merci de vous identifier :
 Nom : Prénom :
 Adresse :
 Mail :
 Téléphone :

Nous nous engageons :
 à ce que vous receviez un accusé de réception sous 10 jours ouvrés maximum,
 Le service concerné vous apportera dans un second temps et dans un délai de
 30 jours ouvrés maximum une réponse personnalisée avec des éléments complémentaires
 répondant aux observations que vous aurez relayées.

DATES	NOMS	TELEPHONES	MOTIFS	COMMENTAIRES
24-août-20	ROBIN José	549332804	demande rdv dépôt CNI suite perte	Personne âgée, RDV si possible le 30/09/20 vers 15h pour être accompagnée de sa fille
	Blanchin Marine	673991588	annule rdv cni 25/08/20 10h45	a repris 1 RDV pour septembre
	Girand Géraldine	618323077	Renouvellement CNI 25/08 13h30	Merci de confirmer !
25-août-20	GUIGNARD MICHELE	549793950	RDV RETRAIT CNI JEUDI 27/08 14H	Merci de confirmer !
25-août-20	AGNAME Chandelier	614594906	rdv CNI 25/08 13 H ?	souhaite le reporter pour raison professionnelle
25-août-20	Bonaventure Sébastien	677228219	rdv 1er septembre pour dépôt CNI, heure ???	Merci de lui confirmer heure du RDV
26-août-20	APOLINIA CHARLOTTE	687467821	ANNULER RDV CNI 26/08	Pbm Financier pour achat photo, attend versement CAF
26-août-20	NDIAYE AWA	771737167	RDV SEPTEMBRE PASSEPORT, Jour et Heure ???	Mail: awa.m.ndiaye@gmail.com
30-sept.-20	DUMONT PATRICK		ANNULATION RDV 01/10/20 15H30	
1ER/10/20	Dellicour Michelle	679844960	demande de rdv pour cni	carte expirée depuis 2013, pbm avec sa banque, n'a pas internet
15-oct.-20	SABOUREAU CHRISTOPHER	757412591	Annulation RDV CNI 15/10 à 16h15	
2-nov.-20	Mme kleart katharine	776827428	rdv à 15h15 aujourd'hui pour cni	possible de le reculer à partir de 15h45 ???



3.ACTIONS CORRECTIVES 2020

Pilotage de la démarche

- **Théâtre Forum Relation usagers dans lequel le thème des réclamations a été abordé pour sensibiliser le plus grand nombre d'agent sur ce qui est une réclamation**
- **Publication d'un flyer « Reflex'usagers »**
- **Sensibilisation auprès des membres du nouveau COPIL**
- **Rappel sur les engagements de la collectivité/responsabilité des chefs de services**
- **Audit interne - sensibilisation des auditeurs / vérification de suivi des réclamations**
- **Groupe de travail "Réclamations"**



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

Le Service Accueil

- Objectifs de services/entretien annuel
- temps de débriefing lors du déconfinement
- Mise en place d'un indicateur provisoire lors du déconfinement
- Rappel en réunion de service
- Document Mo interne
- tableau de traçabilité des réclamations TI
- Copie des fiches réalisés à l'accueil à la RQ >> Envoi par mail au service concerné (ex urba) pour gain de temps.
- déclinaison de la politique qualité en objectifs opérationnels
- la réalisation d'un jeu type jeu de l'oie sur la relation usagers (questions sur ce thème) en cours



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

Le Service Elections

- Fiche "Votre avis nous intéresse » : Envoi systématique de la fiche lors de la clôture des différentes démarches en ligne/dématérialisées/courriers...des usagers
- Sensibilisation des agents : Rappel régulier des enjeux des fiches lors des réunions, bilan mensuels...

Actions 2021

- Intégration au plan d'action de la dématérialisation de fiches afin d'en intégrer le lien dans les mails de clôture de suivi et limiter les éditions papiers/envoi courriers pour les démarches en lignes ou dématérialisées,



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

Le Service Elections

- Fiche "Votre avis nous intéresse » : Envoi systématique de la fiche lors de la clôture des différentes démarches en ligne/dématérialisées/courriers...des usagers
- Sensibilisation des agents : Rappel régulier des enjeux des fiches lors des réunions, bilan mensuels...

Actions 2021

- Intégration au plan d'action de la dématérialisation de fiches afin d'en intégrer le lien dans les mails de clôture de suivi et limiter les éditions papiers/envoi courriers pour les démarches en lignes ou dématérialisées,



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

Le service Titres d'identité :

- Trop d'appels à gérer au retour du 1er confinement : Tableau récapitulatif, par demie journée, de la liste des usagers à recontacter dans la journée voire au plus tard le lendemain matin
- Fiche "votre avis nous intéresse« : Informer les usagers de ces fiches qui sont à disposition à chaque guichet des titres, lors de la remise du titre
- Remise des fiches également au guichet unique
- déclinaison de la politique qualité en objectifs opérationnels : Travailler en équipe pour se rendre compte des actions mises en place



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

La Conservation des cimetières

- Fiche "Votre avis nous intéresse" : Fiches présentes sur le bureau de chaque agent de la conservation pour prendre le réflexe de les remplir dans le cadre d'un échange téléphonique ou physique avec un usager mécontent.
- Rappel en réunion de service : Rappel fait aux agents de la conservation des cimetières de l'importance de la fiche "Votre avis nous intéresse".
- Tableau de suivi interne au service : En parallèle du tableau partagé, la conservation des cimetières a son propre tableau de suivi des réclamations, suggestions, satisfaction. Y sont notamment scannées les réclamations et les réponses faites, afin d'avoir tout sur le même document.
- Réduction des sources d'insatisfaction par un renfort de communication
Ex: pour limiter les mécontentements liés à l'accès des véhicules dans les cimetières en période de Toussaint, une communication a été faite par voie d'affichage et de presse 1 mois à l'avance.



4. ACTIONS 2020 / SENSIBILISATION DES EQUIPES

Le relais Petite Enfance

- Fiche "votre avis nous intéresse« : afficher sur un présentoir dans l'entrée et sur chaque bureau d'accueil
- Rappel en réunion RPE Rappel fait en réunion d'équipe : importance de proposer aux usagers la fiche.



3. BILAN CHIFFRÉ 2020

En 2020, la ville de Niort a enregistré 283 avis d'usagers :

- **40 satisfactions (accueil, rapidité, qualité de la réponse)**
- **4 suggestions (Horaires d'ouverture, site internet)**
- **239 réclamations**
 - **13 hors périmètre**
 - **191 dans les services labellisés dont 4 sans informations sur la date de réponse apportée par les services**
- **Les avis des usagers du relais ont été enregistrés uniquement par les verbatims lors de l'enquête**



3. BILAN CHIFFRÉ 2020

DÉTAIL DES RECLAMATIONS DU PERIMETRE

- Service accueil : 11 dont 2 avec coordonnées (réponse 100%) / verbatims sur l'accès aux locaux
- Service des cimetières : 9 dont 6 avec les coordonnées des usagers (100% réponse dans les délais / incohérence avec le tableau des indicateurs)
- Titres d'identité : 173 dont 3 sans informations sur les dates de réponses par le service / 170 sont dû à des appels non aboutis dans le service
- Elections : 1 (pas d'information sur la réponse apporté – réorientation dans un autre service)
- Relais petite enfance : 6 verbatims enquêtes usagers 2020 (signalétique)
- Extrait du CR audit interne 2020: Il n'y a pas de classification des mails reçus. Pour preuve, un mail envoyé sur le portail de la ville le 2/09 portant sur une réclamation est arrivé dans le service concerné et la réponse a été donnée sans que le mail n'utilise le circuit dévolu aux réclamations.



5.SYNTHÈSE GLOBALE POUR LES RECLAMATIONS-SUGGESTIONS (ET SATISFACTIONS!)

LES POINTS FORTS

- La mobilisation d'un grand nombre de services métiers labellisés
- les actions correctives mises en place pour améliorer la prise en compte des réclamations dans la collectivité
- Le changement d'intitulé dans l'objet du logiciel Courriers afin d'identifier plus rapidement les réclamations/suggestions (et donc d'y répondre plus rapidement)

LES POINTS À AMÉLIORER

- Enregistrer de manière systématique les avis des usagers de tous les services métiers y compris le relais petite enfance
- Les modalités de remplissage par les chefs de service (menu déroulant, les dates de réponses...)
- Rappeler les modalités de l'engagement Qualivilles (définition d'un accusé de réception, les délais de réponses...)
- La cohérence des informations saisies par les chefs de service dans le tableau des indicateurs et le tableau des réclamations
- Mettre à jour la procédure de réclamation de la ville (y ajouter quelques définition « Accusé de réception », « réclamation »... et les modalités de centralisation des données de la ville nécessaire au bilan annuel
- La saisie des verbatims usagers
- La remontée des informations (date d'accusé de réception et de réponse complète) à la responsable qualité tous les mois
- Le circuit des réclamations