



Bilan 2021 Qualivilles Mairie de Fréjus – 15 octobre 2021





SOMMAIRE

- 1. Point d'avancement**
- 2. Bilan des sous traitants internes et externes**
- 3. Résultats des indicateurs de performance**
- 4. Résultats de l'enquête de satisfaction**
- 5. Synthèse des audits internes**
- 6. Analyse des fiches de suggestions/réclamations**
- 7. Besoins en formation**
- 8. Plan d'amélioration**



POINT D'AVANCEMENT





1. POINT D'AVANCEMENT

L'année 2020-2021 a été marquée par :

- Le contexte de crise sanitaire qui a impacté le déroulement et le formalisme de la démarche mais pas les actions d'amélioration entreprises
- L'accélération des téléprocédures et nouveaux outils (portail usager et famille, Sarbacane, accueil téléphonique automatisé généralisé, gratuité d'accès pour les ressources numériques/personnels soignants, biblio drive)
- Le déploiement de la démarche Qualivilles auprès des services municipaux de la DAG et de la médiathèque (sensibilisation, indicateurs de téléphonie, aménagement des locaux...).
- Au regard des actions mises en place et évaluées, il a été proposé de présenter la médiathèque à la certification dès 2021.
- La création du service Relation aux usagers en mars 2021 rattaché à la DSI avec une adresse e-mail dédiée.



BILAN DES SOUS TRAITANTS INTERNES ET EXTERNES



2. BILAN DES SOUS TRAITANTS INTERNES **(DEE/MEDIATHEQUE)**

L'évaluation des sous-traitants internes a été réalisée en continu dans le cadre des réunions sectorielles et en préparation du bilan annuel par le service relations usagers en présence des responsables des services concernés.

Les actions d'amélioration identifiées par le service relations aux usagers ont été formalisées dans le plan d'action.



2. BILAN DES SOUS TRAITANTS INTERNES

Pour la DRH : Une attention particulière a été apportée aux besoins en recrutement (Médiathèque), formation et sensibilisation.

Pas de nécessité de plan d'action

Pour la communication : Les délais de mise à jour/création des notices ont été très longs au regard de l'absence de la personne en charge de cette activité.

Cf. Plan d'action avec reprise de la réalisation des notices par la médiathèque (solution transitoire ?)

Pour la Direction des services techniques : Il est très difficile d'avoir la planification des interventions prévues à la médiathèque comme cela est effectué pour la DEE. Malgré tout les travaux sont effectués conformément aux demandes.

Cf. Plan d'action pour harmoniser les pratiques



2. BILAN DES SOUS TRAITANTS INTERNES

Pour la DSI :

- **La nouvelle organisation (création du service relations aux usagers) a permis d'optimiser le déploiement des outils numériques en lien avec les outils de pilotage attendus par la démarche**

Pas de nécessité de plan d'action



2. BILAN DES SOUS TRAITANTS EXTERNES DEE

- Les principaux sous traitants externes critiques identifiés sont la CAF, la trésorerie principale, le prestataire de restauration GARIG et la SIGEC.
- Dans ce cadre, aucune difficulté particulière n'a été signalée excepté la SIGEC lors de la campagne d'inscription aux activités d'accueil de loisirs (été 2021) suite à un problème d'échanges d'informations entre les serveurs. **Cf. Plan d'action, rapport d'audit fonctionnel et préparation de la prochaine campagne de réservation**
- L'entretien des locaux réalisé par CNS fait toujours l'objet d'un plan d'action et d'une surveillance ++



2. BILAN DES SOUS TRAITANTS EXTERNES MEDIATHEQUE

- Les principaux sous traitants externes critiques identifiés sont : le fournisseur de livres Charlemagne, C3rb (logiciel métier et portail), Arkhênum (hébergeur de ressources), CVS (supports numériques), Hebsco (périodiques) et l'Adav (dvd). Dans ce cadre, aucune difficulté particulière n'a été signalée.
- L'entretien des locaux est réalisé par CNS. Cette prestation ne pose aucun problème.



INDICATEURS DE PERFORMANCE





3. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les tableaux de bord sont désormais déployés pour suivre la performance de la DEE et de la médiathèque mensuellement.

Ils permettent de piloter le respect des engagements de service ou d'alerter en cas de dérives.



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Qualivi lles Engagt n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux respect des réponses aux mails (tous mails)	n°8	< 5 j (90%)	nb reçu	343	481	602	589	744	902	1190	1190	671
			nb réponses < 5 jours	341	481	596	583	727	894	1171	1171	660
			nb réponses > 5 jours	2	0	6	6	17	8	19	19	11
			Taux %	99,42%	100,00%	99,00%	98,98%	97,72%	99,11%	98,40%	98,40%	98,36%
	n°8	< 15 j (100%)	nb réponses > 5 jours	2	0	6	6	17	8	19	19	11
			nb réponses < 15 jours	2		5	6	17	8	18	18	11
			nb réponses > 15 jours	0		1	0	0	0	1	1	0
			Taux %	100,00%		83,33%	100,00%	100,00%	100,00%	94,74%	94,74%	100,00%

Les délais de réponse aux mails sont conformes excepté en mars 2021 (pic d'activité lié aux inscriptions scolaires / vacances scolaires)



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Quali villes Engag n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux de réponses aux courriers	n°8	< 15 j (90%)	nb reçu	7	11	16	13	28	28	13	17	14
			nb réponses < 15 jours	3	10	15	13	27	20	12	16	13
			nb réponses > 15 jours	4	1	1	0	1	8	1	1	1
			Taux %	42,86%	90,91%	93,75%	100,00%	96,43%	71,43%	92,31%	94,12%	92,86%
	n°8	< 30 j (100%)	nb réponses > 15 jours	4	1	1	0	1	8	1	1	1
			nb réponses < 30 jours	4	1	1	0	1	8	1	1	1
			nb réponses > 30 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Taux %	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Les délais de réponse aux courriers sont conformes excepté en janvier et juin 2021 (reprise en gestion directe suite aux dysfonctionnements SIGEC)



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Quali- ville s Eng agt n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux de réponses dans les délais suite commission de dérogation	n°30	<15j à compter de la commission (90%)	nb réponses à expédier	0	0	0			71		0	
			nb réponses expédiées dans les délais						71		0	
			nb réponses hors délais	0	0	0			0		0	
			Taux %						100,00%			
Taux de réponses dans les délais pour les messages provenant des réseaux sociaux	n°8	<72 h (100%)	nb messages reçus	2	2	0	2	0	0	6	1	
			nb réponses < 72 h	2	2	0	2	0	0	5	1	
			nb réponses > 72 h	0	0	0	0	0	0	1	0	
			Taux %	100,00%	100,00%		100,00%			83,33%	100,00%	

Les délais de réponse sont conformes en matière de réponse aux demandes de dérogation et de messages privés laissés sur les réseaux sociaux

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Qualivilles Engage n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Délai pour fixer un rendez-vous sous 30 jours - Prestations DEE	n°7	< 30 jours 90%	nb rendez-vous pris	36	39	399	447	265	295	115	133	175
			nb dans les délais sous 30 jours	36	39	399	447	265	295	115	133	175
			Taux %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Délai pour fixer un rendez-vous sous 45 jours - Prestations DEE	n°7	< 45 jours 100%	nb rendez-vous pris non honorés sous 30 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			nb dans les délais sous 45 jours		0	0					0	0
			Taux %									
Taux rendez-vous honorés à l'heure	n°7	< 20 mn 90 %	nb rendez-vous	36	39	399	447	265	295	115	133	175
			nb dans les délais	36	39	397	445	265	295	115	133	175
			Taux %	100,00%	100,00%	99,50%	99,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Les délais liés aux rendez-vous (date et ponctualité) sont conformes.

A noter : le service a observé de nombreux rendez-vous non honorés et/ou en présence d'utilisateurs n'ayant pas apporté les documents demandés (cf. plan d'action).

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Qual ville s Enga gt n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux d'AR aux réponses aux fiches de suggestion / réclamation	n°10	<10 j (100%)	nb de fiches reçues	1	10	11	4	4	13	2	2	4
			nb d'acc de réception < 10 jours	1	10	7	3	3	7	2	1	4
			nb réponses > 10 jours	0	0	4	1	1	6	0	1	0
			Taux %	100,00%	100,00%	63,64%	75,00%	75,00%	53,85%	100,00%	50,00%	100,00%
Taux de réponses définitives aux fiches de suggestion / réclamation	n°10	<30 j (100%)	nb de fiches reçues	1	10	11	4	4	13	2	2	4
			nb réponses définitives < 30 jours	1	10	11	4	4	13	0	1	4
			nb réponses > 30 jours	0	0	0	0	0	0	2	1	0
			Taux %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Taux mensuel de demandes de révision de factures			nb mails mensuels corrections reçues	2					3			
					1	5	4	5		11	11	2
			nb réponses effectuées	2	1	5	4	5	3	11	11	2
			Taux %	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Les délais de réponse aux réclamations se sont dégradées de mars à juin 2021. Il a été décidé de remettre les AR de façon systématique.
Les délais de révision de factures sont conformes.



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DEE

Indicateur	Qual iville s Eng agt n°	Cible		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux d'appels décrochés	n°8	Appels décrochés >90%	nb d'appels présentés	622	678	1550	1265	1816	2932	1405	1516	1935
			Taux %	72,10%	74,80%	65,70%	60,70%	60,20%	59,20%	71,80%	75,60%	73,70%
Taux d'appels décrochés dans les délais	n°8	Appels décrochés en moins de 20 s	Vitesse moyenne de réponse	8,2 s	9,9 s	11,1 s	11,9 s	12,2 s	8,7s	10,5 s	9 s	9 s
Taux de réponses dans les délais suite aux retours usagers dans le cadre des conseils d'école	n°34	90% <20 jours	nb de demandes reçues			5			8		0	
			nb réponses < 20 jours			5			8		0	
			nb réponses > 20 jours			0			0		0	
			Taux %			100,00%			100,00%			
Réalisation suite aux actions définies lors des conseils d'écoles	N°34		nb de demandes traitées			5			8			
			actions réalisées < 90 jours			4			4			
			actions réalisées > 90 jours			1			4			
			Taux %			80,00%			50,00%			

Le taux de décroché téléphonique a fait l'objet d'une action d'amélioration : dédoublement des appels entrant sur deux postes.



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Qualivilles Engagt n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux de réponses aux mails (tous mails) dans les délais	n°8	< 5 j (90%)	nb reçu	43	13	30	
			nb réponses avec délai < 5 jours	37	12	30	
			nb réponses avec délais > 5 jours	6	1	0	
			Taux de réponses sous 5 jours	86,05%	92,31%	100,00%	
	n°8	< 15 j (100%)	nb réponses avec délais > 5 jours	6	1	0	
			nb réponses délai < 15 jours	6	1	0	
			nb réponses délai > 15 jours	0	0	0	
			Taux de réponses sous 15 jours	100,00%	100,00%		

Le taux de réponse aux mails dans les délais est conforme depuis juillet 2021



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Qualivilles Engagt n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux de réponses aux courriers dans les délais	n°8	< 15 j (90%)	nb reçu	0	1	1	
			nb réponses délais < 15 jours	0	1	1	
			nb réponses délai > 15 jours		0	0	
			Taux de reponses sous 15 jours		100,00%	100,00%	
	n°8	< 30 j (100%)	nb réponses délai > 15 jours		0	0	
			nb réponses < 30 jours				
			nb réponses > 30 jours				
			Taux de reponses sous 30 jours				

Le taux de réponse dans les délais aux courriers est conforme (peu de courriers reçus)

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Quali villes Engagt n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Téléphonie Taux d'appels décrochés	n°8	Appels décrochés >90%	nb d'appels	403	275	290	408
			Taux %	75,90%	80	80,8	83,2
Délais moyen du décroché	n°8	< 20 sec ou 4 sonneries		8,1 s	8,7 s	8s	8,8 s
Réponses réseaux sociaux dans les délais	n°8	< à 72 heures	nb de commentaires laissés	7	5		
			nb réponses délais < 72 heures	6	5		
			Taux %	85,71%	100,00%		

Les délais de décrochés téléphoniques ne sont pas conformes mais en amélioration suite au plan d'action mis en œuvre (procédure d'utilisation du nouvel outil).



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Quali villes Engagt n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Taux d'AR réponses aux fiches de suggestion / réclamation	n°10	<10 j (100%)	nb de fiches reçues	0	0	0	
			nb réponses < 10 jours		0		
			nb réponses > 10 jours	0	0		
			Taux %				
Taux de réponses définitives aux fiches de suggestion / réclamation	n°10	<30 j (100%)	nb de fiches reçues	1	0	0	
			nb réponses < 30 jours	1	0		
			nb réponses > 30 jours	0	0		
			Taux %	100,00%			

Indicateur conforme, peu de retours en période estivale

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Qualiv illes Engag t n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Animations Jeunesse/ Musique (sur RV)	n°7	Retard < 15mn ds 90 % des cas	Nombre d'animations planifiées	4	22	22	
			Nbre d'animations démarrant à l'heure ou avec moins de 15 mn de retard	4	22	22	
			Taux % (d'animations démarrant à l'heure)	100,00%	100,00%	100,00%	
Animations Multimédia (sur RV)	n°7	Retard < 15mn ds 90 % des cas	Nombre d'animations planifiées	0	0	0	
			Nbre d'animations démarrant à l'heure ou avec moins de 15 mn de retard	0	0		
			Taux % (d'animations démarrant à l'heure)				
Formations Multimédia individuelles (sur RV)	N°7		Nombre de formations planifiées	0	1	1	
			Nbre de formations démarrant à l'heure ou avec moins de 15 mn de retard	0	1	1	
			Taux % (de formations démarrant à l'heure)		100,00%	100,00%	

Indicateurs conformes mais non représentatifs de l'activité en raison de la crise sanitaire et de la période estivale.



3. INDICATEURS DE PERFORMANCE MEDIATHEQUE

Indicateur	Quali- vités Engagées n°	Cible		Juin	Juillet	Août	Septembre
Conférences / Ateliers adultes (sur RV)	n°7	Retard < 15mn ds 90 % des cas	Nombre d'animations planifiées	1	0	0	
			Nbre d'animations démarrant à l'heure ou avec moins de 15 mn de retard	1	0	0	
			Taux % (d'animations démarrant à l'heure)	100,00%			
Préparation d'un fonds documentaire		15 jours	Nbre de fonds préparés	1	0	5	
			Nbre de fonds préparés dans les délais	1	0	5	
			Taux % (de fonds préparés dans les délais)	100,00%		100,00%	
Taux de réponses aux demandes de consultation de documents du fond ancien dans les délais		15 jours	nb reçu	0	0	0	
			nb réponses avec délai < 15 jours	0	0	0	
			nb réponses avec délais > 15 jours	0	0	0	
			Taux de réponses sous 15 jours				

Indicateurs conformes mais non représentatifs de l'activité en raison de la crise sanitaire et de la période estivale.



ENQUETES DE SATISFACTION



RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE A LA DEE

L'ACCUEIL A LA DEE...



4. ENQUETE DE SATISFACTION

- ⇒ **Enquête réalisée du 23 août au 27 septembre 2021 auprès des usagers ayant utilisé les services de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation dans le cadre de la démarche Qualivilles.**
- ⇒ **Cette enquête a totalisé 45 réponses.**
- ⇒ **Cette enquête a été réalisée de manière dématérialisée (accessible via le Portail Famille et le site Internet de la Ville) et de manière physique sur site (durant 15 jours les matins).**
- ⇒ **L'enquête physique s'est déroulée dans le respect des mesures sanitaires (distance et port du masque).**
- ⇒ **Toutes les personnes ayant répondu sont déjà venues à la DEE.**



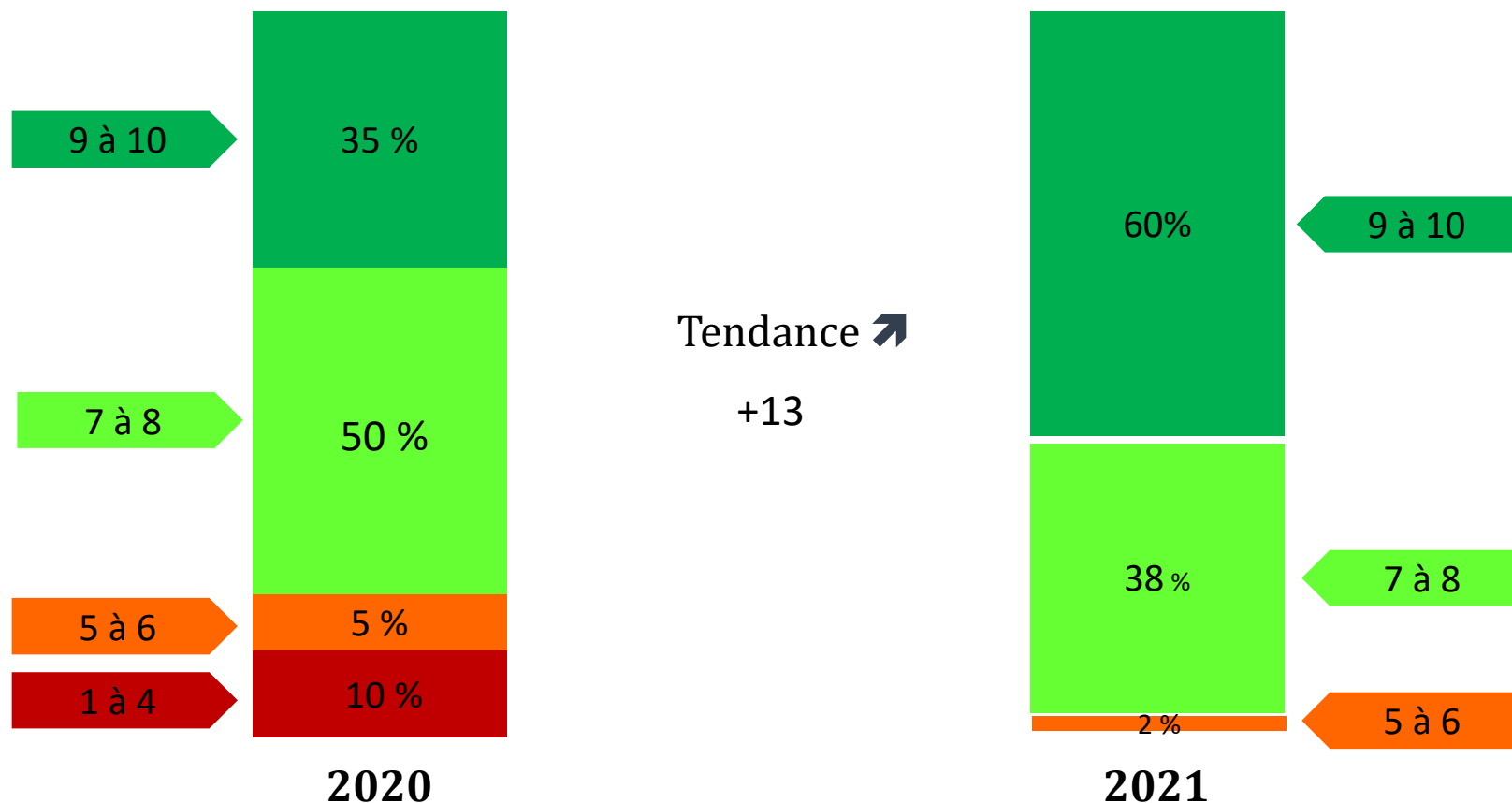
4. ENQUETE DE SATISFACTION

- ⇒ 82% de femmes et 18% d'hommes ont répondu.
- ⇒ Ils habitent très majoritairement Fréjus (89%).
- ⇒ Depuis le rentrée 2020, 40% des usagers se sont rendus à la DEE entre 2 à 5 fois, 47% ne sont venus qu'une seule fois.
- ⇒ Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui travaillent : Salariés du public ou du privé (55%) ou indépendants (7%).
Le reste se déclare sans activité (38%) ce qui est plus que lors de notre précédente enquête (6%).
- ⇒ **La communication des résultats et des actions d'amélioration pour les items n'atteignant pas les objectifs n'est pas encore effectuée. La communication est prévue en octobre 2021.**



L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

La satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



Note la plus basse : 5 (1 répondant / 45)

Note la plus haute : 10 (16 répondants / 45)

Environ 98% de réponses sont supérieures ou égales à 7



ACCUEIL PHYSIQUE-DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

Mesures anti-COVID

- La jauge qui limite le nombre d'usagers présents à 10 personnes dans l'établissement a semblé rassurante pour 84% des personnes interrogées.
26% ne se sont pas senties concernées.
- 76% des sondés ont trouvé que le nombre de points de gel hydro alcoolique était suffisant dans l'établissement.
- 24% ont répondu ne pas être concernés par la mesure.

ACCUEIL PHYSIQUE-DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

Accueil dans les locaux

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 20/21
L'accessibilité des PMR	18%	75%	7%	0%	- 1 ⬇️
La signalétique	11%	59%	30%	0%	- 20 ⬇️
Les horaires d'ouverture	9%	80%	9%	2%	+ 12 ⬆️
La confidentialité	9%	62%	24%	5%	+ 5 ⬆️
Le confort en général	42%	58%	0%	0%	+ 11 ⬆️



ACCUEIL PHYSIQUE- DIRECTION DE L'ENFANCE ET DE L'ÉDUCATION

Accueil dans les locaux (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 20/21
Organisation des zones d'accueil et d'attente	18%	80%	0%	2%	+ 4 ↗
La qualité et la fiabilité des informations sur écran d'accueil	36%	55%	9%	0%	+ 24 ↗
La courtoisie du personnel	55%	43%	2%	0%	+ 15 ↗

LES DIVERSES
PRESTATIONS DE LA DEE
QUE VOUS AVEZ
SOLLICITEES.....

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Délai de réponse

Vous avez sollicité le service par :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Téléphone: délai de réponse	13%	71%	13%	3%	- 5 📉
Courrier: délai de réponse	20%	60%	0%	20%	- 3 📉
Mail: délai de réponse	16%	80%	4%	0%	+ 3 📈
L'outil intégré de communication du portail usager	16%	67%	17%	0%	Nouveau

- La situation sanitaire et les Difficultés techniques (Portail Famille) ont généré des pics d'appels (+ de 2900 pour juin). A ce moment là, le standard téléphonique était sous dimensionné. Par contre les statistiques téléphoniques attestent que les appels répondus l'étaient en moins de 10 secondes.
- Le Portail usager est en ligne depuis mars, 83% des usagers sont satisfaits par son outil de communication avec le service DEE.

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Prise de RV

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
La facilité de prise de RDV en ligne	15%	85%	0%	0%	=
Durée des RDV	5%	92%	3%	0%	- 3 ↘
L'étendue des plages définies pour les RDV	14%	71%	15%	0%	- 15 ↘

- 100% des usagés sondés estiment qu'il est simple de prendre rendez-vous avec le service.
- La durée des rendez-vous (20 min) satisfait 97% des usagers.
- L'étendue des plages disponibles pour prendre un rendez-vous est en baisse de 15 points mais reste à hauteur de 85% d'usagers satisfaits.

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES PAR LA DEE

Communication des informations nécessaires pour réaliser des prestations

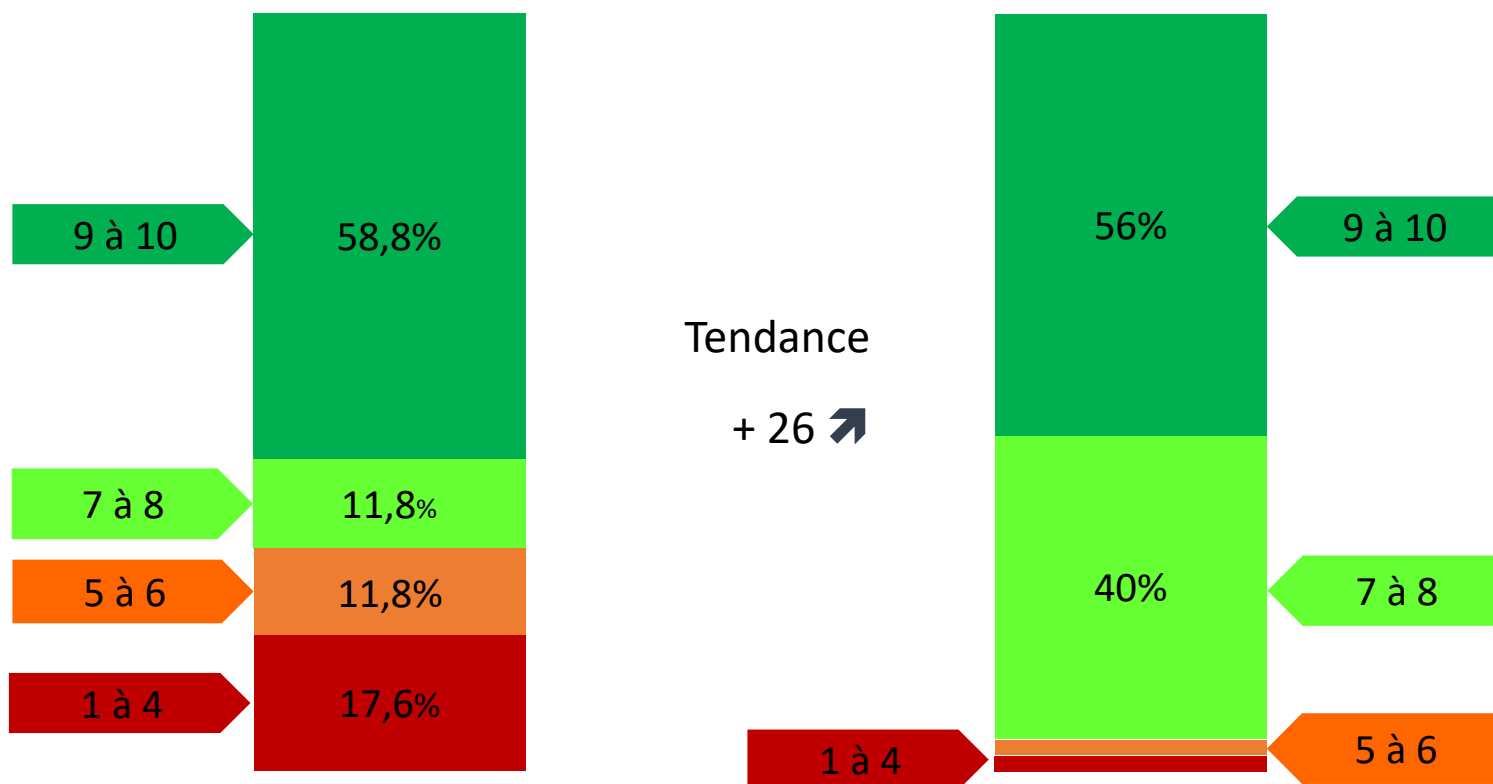
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
Les informations contenues sur le Portail famille	11%	71%	12%	6%	- 6 🐼
Les informations contenues sur le site Internet	17%	66%	6%	11%	+ 10 🐼
Les informations contenues sur la nouvelle appli ville de FREJUS	20%	60%	20%	0%	- 6 🐼

- Le portail famille est vieillissant. Il est prévu de le remplacer par une nouvelle version en 2022.
- L'appli Ville : 60% des répondants n'étaient non concernés (les calculs ci-dessus sont réalisés sur les 40% restants).
Elle n'apporte aucune valeur ajoutée. Elle est concurrencée par les portails usagers et famille qui donnent l'info et permettent la réalisation des prestations en ligne.

QUALITE GENERALE DE LA PRESTATION DU JOUR À LA DEE

(Paieement de facture, inscription, réservations diverses...)

La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée



Note la plus basse : 4 (1 répondant / 45).

Note la plus haute : 10 (16 répondants / 45).

Environ 96% des réponses sont supérieures ou égales à 7.

LA SATISFACTION LIEE A LA PRESTATION DEMANDEE

Prestation réalisée à l'accueil de la Direction de l'Enfance et de l'Éducation

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance
L'attente avant prise en charge	22%	76%	2%	0%	- 2 📉
Les délais de réalisation de votre prestation	16%	84%	0%	0%	+ 12 📈
Simplicité de la demande	16%	79%	5%	0%	+ 14 📈
La gestion de votre dossier	20%	73%	7%	0%	+ 5 📈

- L'organisation des bureaux d'accueil est adaptée aux pics d'activités observés, la polycompétence des agents d'accueil permet de répondre aux attentes des usagers.

RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE A LA MEDIATHEQUE

L'ACCUEIL A LA MEDIATHEQUE.....



LES PRINCIPALES DONNEES

- **Enquête réalisée du 03 mars au 26 mai 2021 auprès des usagers.**
- **Cette enquête a totalisé 200 réponses.**
- **Cette enquête a été réalisée de manière dématérialisée (accessible via le site internet de la médiathèque) et de manière physique sur site.**
- **L'enquête physique s'est déroulée dans le respect des mesures sanitaires (distance, jauge et port du masque).**

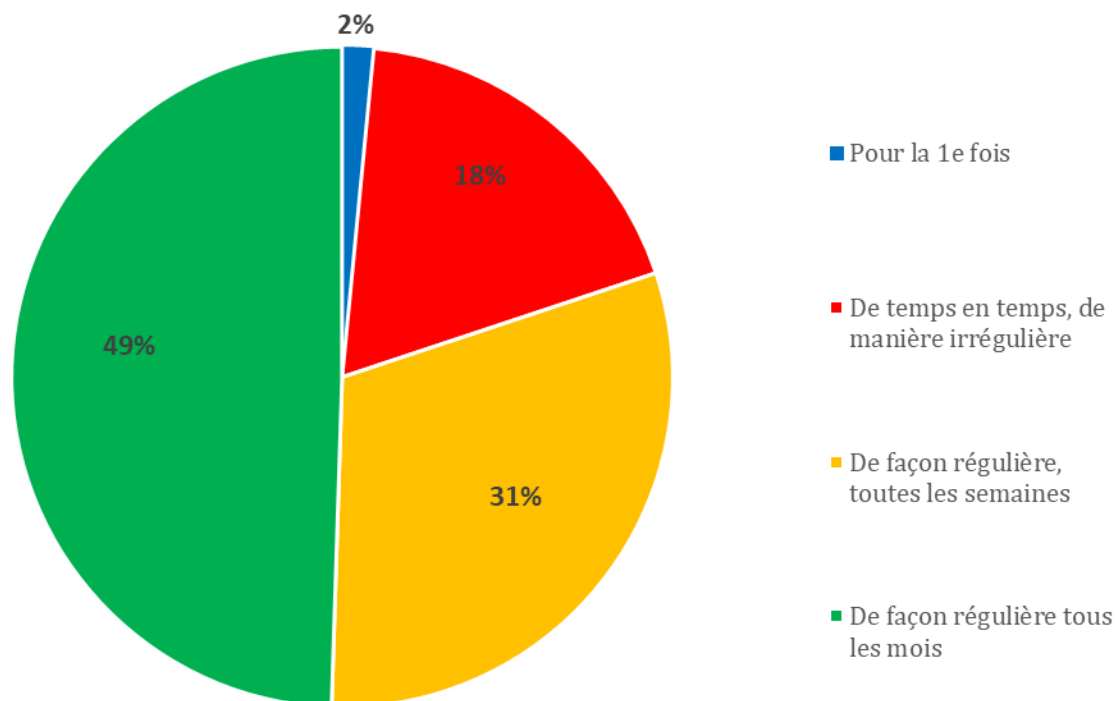


LES REpondants EN QUELQUES CHIFFRES

- **78% de femmes et 22% d'hommes ont répondu.**
- **Ils habitent très majoritairement Fréjus (92%), 4% habitent une ville de la communauté d'agglomération, le reste totalise 4%.**
- **90 des usagers sondés ne fréquentent pas d'autre médiathèque, 7% répondent également fréquenter la médiathèque de Saint-Raphaël.**
- **Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui sont retraitées (52%), le reste se répartit entre les salariés du public ou du privé (32%), les sans emploi (10%), les indépendants (4%).**
- **98% des usagers viennent pour emprunter un livre, cd, dvd...**

TYPOLOGIE DES REpondANTS

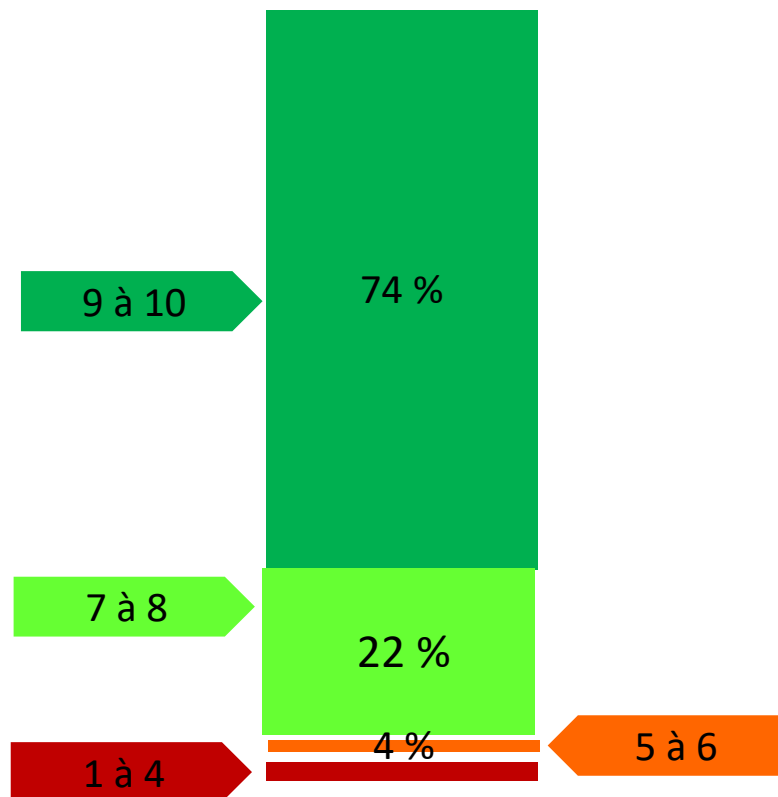
Fréquentation : Vous venez à la médiathèque





L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DIRECTION DE LA MEDIATHEQUE

La satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



Note la plus basse : 1 (2 répondants / 200)

Note la plus haute : 10 (86 répondants / 200)

Environ 96% de réponses sont supérieures à 7



Mesures anti-COVID

- La jauge qui limite le nombre d'usagers présents dans l'établissement a semblé rassurante pour 88% des personnes interrogées.
- 99% des sondés ont trouvé que le nombre de points de gel hydro alcoolique était suffisant dans l'établissement.
- 90% des sondés ont approuvé la restriction d'accès à l'espace multimédia.
- 100% des sondés ont approuvé la mise en quarantaine et la désinfection des documents retournés.



ACCUEIL MEDIATHEQUE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'accessibilité des PMR	51%	23%	13%	13%
La signalétique	79%	20%	2%	0%
Les horaires d'ouverture	73%	18%	7%	2%
La confidentialité	79%	17%	3%	0%
Le mobilier mis à disposition	80%	19%	1%	0%

Seul item non conforme, l'accessibilité des PMR. Une procédure a été rédigée et sera communiquée pour mieux informer les usagers concernés en amont.



ACCUEIL PHYSIQUE- MEDIATHEQUE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La qualité de l'éclairage	78%	20%	2%	1%
La propreté des locaux	79%	19%	2%	1%
L'agencement des salles	78%	21%	2%	1%
La courtoisie du personnel	84%	14%	2%	0%
La cohérence des infos affichées	81%	17%	1%	1%



ACCUEIL – DELAI DE REPONSE

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Vous avez sollicité le service par téléphone	71%	25%	3%	2%
Vous avez sollicité le service par courrier	56%	44%	0%	0%
Vous avez sollicité le service par courriel (mail) :	59%	32%	0%	9%
Sur place, vous avez sollicité un agent pour un renseignement	83%	15%	0%	2%



LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Communication des informations nécessaires pour réaliser des prestations

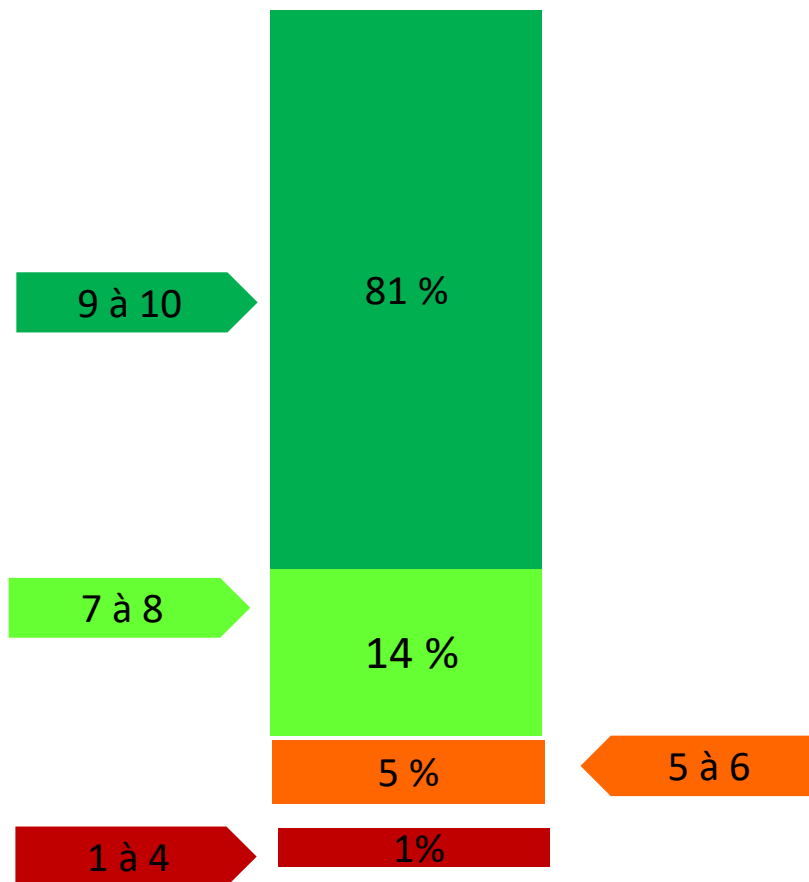
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
les informations contenues sur le site internet de la médiathèque ?	59%	33%	7%	1%
les informations contenues sur le Facebook de la médiathèque ?	17%	66%	6%	11%
les informations contenues dans les documents mis à disposition dans l'établissement : Affiches, flyers,	48%	50%	2%	0%

LES DIVERSES
PRESTATIONS DE LA
MEDIATHEQUE QUE VOUS
AVEZ SOLLICITEES.....



L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA DIRECTION DE LA MEDIATHEQUE

La satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



Environ 95% de réponses sont supérieures à 7

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Inscription / renouvellement

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Attente avant la prise en charge	83%	15%	1%	2%
Délai de réalisation de la prestation	86%	12%	1%	2%
Simplicité de la demande	86%	12%	1%	2%
Moyen de paiement proposé	84%	14%	1%	2%
Confidentialité des échanges	85%	12%	1%	2%
Tarifs proposés	90%	7%	2%	2%



LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Prêts / Retours

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité des documents	75%	21%	3%	1%
Disponibilité des bibliothécaires	85%	14%	1%	1%
Pertinence des conseils de lecture des bibliothécaires	87%	12%	1%	1%
Discrétion des bibliothécaires	84%	14%	2%	1%
Attente pour l'enregistrement des prêts	85%	14%	1%	1%

LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Ressources numériques : L'offre proposée pour chaque ressource suivante vous paraît

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Prêt de livres numériques (PNB)	56%	38%	0%	6%
Magazines en ligne	52%	48%	0%	0%
VOD	52%	44%	4%	0%
Musique en ligne	53%	47%	0%	0%
Enregistrements audios et captations videos	53%	47%	0%	0%
Expositions virtuelles	53%	47%	0%	0%



LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Collections patrimoniales	45%	50%	5%	0%

- **En complément de l'enquête de satisfaction, l'utilisation des dispositifs a été évaluée (automate, trappe de retour, durée et nombre d'emprunt)**



LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Espace multimédia : (hors période COVID)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité des animateurs du multimédia	58%	42%	0%	0%
Bon fonctionnement du matériel mis à disposition	46%	50%	4%	0%
Rapidité de la connexion internet	43%	43%	9%	4%
Agencement des postes informatiques (Préservation de la confidentialité)	37%	58%	5%	0%

4.5 Les espaces de travail (hors période COVID)

:

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Nombre de places disponibles	31%	52%	17%	0%
Qualité du WiFi	24%	62%	14%	0%
Nombre de prises électriques disponibles	26%	57%	13%	4%
Mobilier (en terme de confort)	27%	62%	8%	4%



SYNTHESE DES AUDITS INTERNES



5. SYNTHESE DES AUDITS INTERNES

- Les audits internes ont été réalisés à la DEE et la Médiathèque pour vérifier le respect des engagements et s'assurer de la conformité de la mise en œuvre de la démarche
- 4 auditeurs sur 7 ont réalisé des audits internes en 2021
- Tous les constats (écarts et points sensibles) ont fait l'objet d'actions d'amélioration identifiées dans les plans d'actions
- Les auditeurs soulignent la qualité de l'accueil par les Directions des services audités.



ANALYSE DES FICHES DE SUGGESTION / RECLAMATION





6. ANALYSE DES FICHES DE SUGGESTION / RECLAMATION

- 52 fiches de suggestion/réclamation/satisfaction ont été reçues depuis le 1^{er} janvier 2021 pour l'ensemble des sites de la collectivité concernés par les prestations DEE.
 - 43 réclamations (erreurs de facturation)
 - 7 satisfactions
 - 2 suggestions
- 16 fiches de suggestion/réclamation/satisfaction ont été reçues depuis le 4 avril 2021 par la médiathèque
 - 2 réclamations (pass sanitaire, pièces à fournir...)
 - 11 satisfactions
 - 3 suggestions (jours et horaires d'ouverture, durée d'emprunt)



BESOINS EN FORMATION





7. BESOINS EN FORMATION

- **Toutes les formations à la démarche Qualivilles ont été réalisées en 2021.**
- **Nécessité de réaliser une formation à la prévention/gestion de conflits pour les agents de la DEE au regard de l'augmentation des incivilités observées**



PLAN D'AMELIORATION





8. PLAN D'AMELIORATION (PROPOSITIONS DEE/MEDIATHEQUE)

- Mettre en place des actions entre la DEE et le Conseiller numérique pour faciliter l'accès et l'utilisation au portail
- Finaliser les travaux d'aménagement à la DEE
- Etablir une charte d'utilisation des réseaux sociaux (DEE)
- Formaliser des engagements réciproques usager/agent pour limiter les incivilités et comportements agressifs
- Déployer la nouvelle version du portail famille et usager (2022)
- Améliorer l'accessibilité du site (Médiathèque)
- Déployer l'enquête aux professionnels accueillis par la médiathèque
- Améliorer la coordination entre les horaires d'ouverture des parcs et jardins et de la médiathèque



8. PLAN D'AMELIORATION (PROPOSITIONS)

Il reste des actions à mener pour présenter les services à l'audit de certification dans de bonnes conditions et pérenniser la démarche (15 au 17/11/2021) :

- **Communiquer les résultats des enquêtes de satisfaction et ancrer la démarche dans les pratiques de communication aux usagers.**
- **Formaliser le plan de communication.**
- **Finaliser l'enquête des sous traitants**
- **Formaliser le plan de nettoyage**



CONCLUSION





CONCLUSION

- Une année marquée par la mutation du pilotage de la démarche qualité
- Un ancrage dans les pratiques de la démarche (DEE) et une extension à un autre secteur d'activité (médiathèque)
- Des services demandeurs de davantage d'informations et/ou de process liés à la qualité de l'accueil / du portail
- Une démarche essentiellement portée par les managers et le service relations usagers