



# Bilan annuel 2016

Respect des engagements du référentiel Marianne



Au cours de l'année 2014, La CAMVS s'est inscrite dans une démarche qualité fondée sur le référentiel Charte Marianne, conçu par le secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action publique.

A cet effet, La Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine a obtenu le label Marianne le 25 novembre 2014

La CAMVS s'est engagée à développer, via le référentiel, la qualité de son accueil et du service rendu aux administrés, à travers des axes d'amélioration retracés dans divers engagements. Ces engagements vis-à-vis des administrés concernent aussi bien l'accueil physique, téléphonique, courrier et courriel.





# Présentation du site



# Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine compte 20 communes avec l'arrivée de Limoges Fourches, Lissy, Maincy et Villiers en Bière pour près de 131722 habitants

Nos compétences: La CAMVS a pour mission d'exercer un certain nombre de compétences d'intérêt communautaire:

-Compétences obligatoires: Le développement économique et promotion du tourisme; aménagement de l'espace; équilibre sociale de l'habitat; politique de la ville ; accueil des gens du voyage; collecte de traitement des déchets.

-Compétences choisies: assainissement; infrastructures et équipements, environnement et cadre de vie, culture, sport, enseignement supérieur, université inter âge; lutte contre l'incendie et le secours.



# Rappel du périmètre



Accueil Général de la CAMVS: 1 agent d'accueil

- Accueil et orientations

- Accueil téléphonique

- Gestion des courriers arrivés

- Gestion des réclamations


- Gestion des livraisons

- Gestion des inscriptions au dispositif estival Sport Passion

- Gestion de la réception des plis des marchés



# Les objectifs

- 
- Un accueil courtois
  - Une réponse téléphonique au standard en moins de 5 sonneries
  - Des réponses et explications claires et compréhensibles
  - Une orientation facilitée grâce à une signalétique claire, uniforme et mise à jour
  - Des présentoirs d'information mis à disposition
  - Une réponse à vos courriers en moins de 15 jours ouvrés, une réponse aux réclamations en moins de 15 jours ouvrés
  - Une réponse aux courriels en moins de 5 jours ouvrés
  - Une implication de l'ensemble des agents
  - Une écoute des usagers via les enquêtes de satisfaction





# Analyse des résultats



## Accueil Physique

Fréquentation de l'accueil de la CAMVS pour l'année 2016

Nombre de visiteurs: **1479 (+51% de visiteurs/2015)**

Dont

-**121** particuliers

-**988** professionnels

-**370** élus ou personnels des communes

Flux des visites:

-Matin:**843** visiteurs

-Après-midi: **636** visiteurs



# Accueil Téléphonique

Nombre d'appels (appels qui transitent par l'accueil) : **3647** appels  
(+6% en /2015)

Dont

- **1709** particuliers
- **1510** professionnels
- **428** élus ou personnels des communes

Flux des appels:

- Matin: **1958** appels
- Après-midi: **1689** appels

# Courriers

Analyses réalisée du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2016

Nombre de courriers: **3311** ( enregistrés dans le logiciel **Airs Courriers**) (-7% de courriers /2015)

**Dont**

Courriers arrivés	1405
Courriers départs	1370
Courriers provenant des communes	284
Accusé de réception	2
Réclamations	5
Courriels	237
Invitations	4
Demande de subvention	1
Compte-rendu	1
Autres	2

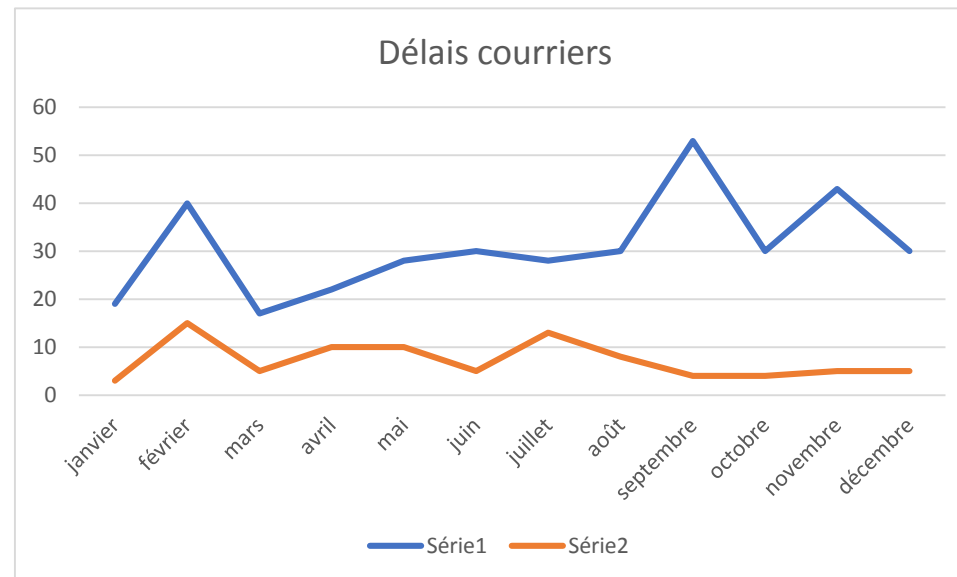


# Indicateurs Qualité

# Indicateurs Qualité

Respect des délais de réponses aux **courriers** (15 jours)

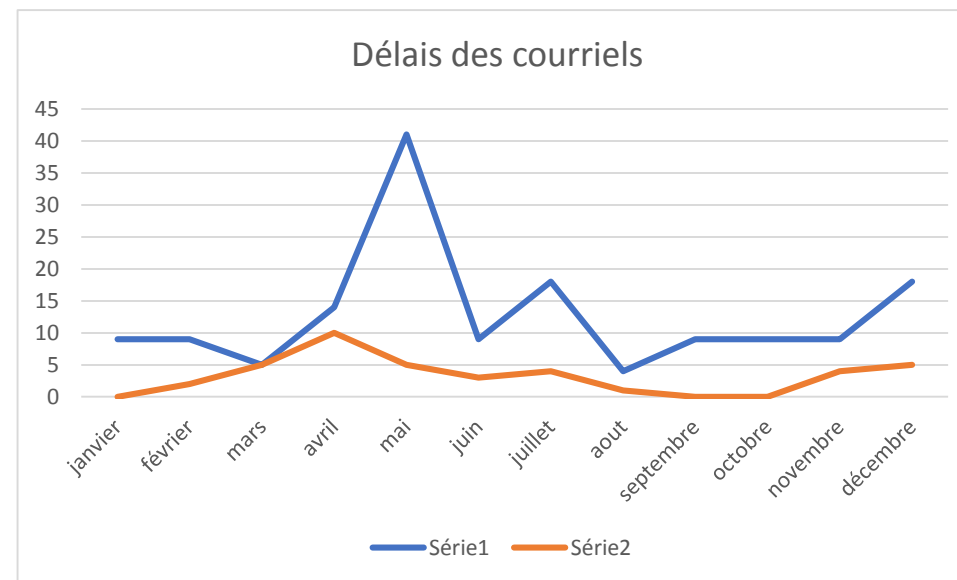
83% des courriers en moyenne respectent le délai des 15 jours



# Indicateurs Qualité

Respect des délais de réponses aux **courriels** (5 jours)

80% des courriels en moyenne respectent le délai des 5 jours





# Des axes de progrès





<b>OBJECTIFS</b>	<b>MOYENS ASSOCIES</b>
Une orientation facilitée grâce à une signalétique claire, uniforme et mise à jour	En décembre 2016 une nouvelle signalétique a été mise en place au rez de chaussée et au 1 <sup>er</sup> étage du bâtiment principale
Envisager plus de réponse aux questionnaire de satisfaction	Un article est paru dans le Magazine « Mon Agglo » de décembre 2016 concernant la qualité de l'accueil. Il est indiqué aux administrés qu'une enquête de satisfaction est à leur disposition sur le site <a href="http://www.melunvaldeseine.fr">www.melunvaldeseine.fr</a> Ce questionnaire sera également déposé dans toutes les salles de réunions de la CAMVS.
Exploitation des réclamations	Un tableau de bord va être réalisé afin d'analyser les réclamations
Une implication de l'ensemble des agents	Présentation des statistiques et résultats d'enquêtes au CODIR (Equipe de Direction) Transmission des résultats des enquêtes aux agents
La mise en place d'une application téléphonique qui devrait permettre la mesure du décroché	Mettre en place des appels mystères afin de vérifier la prise en charge des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries