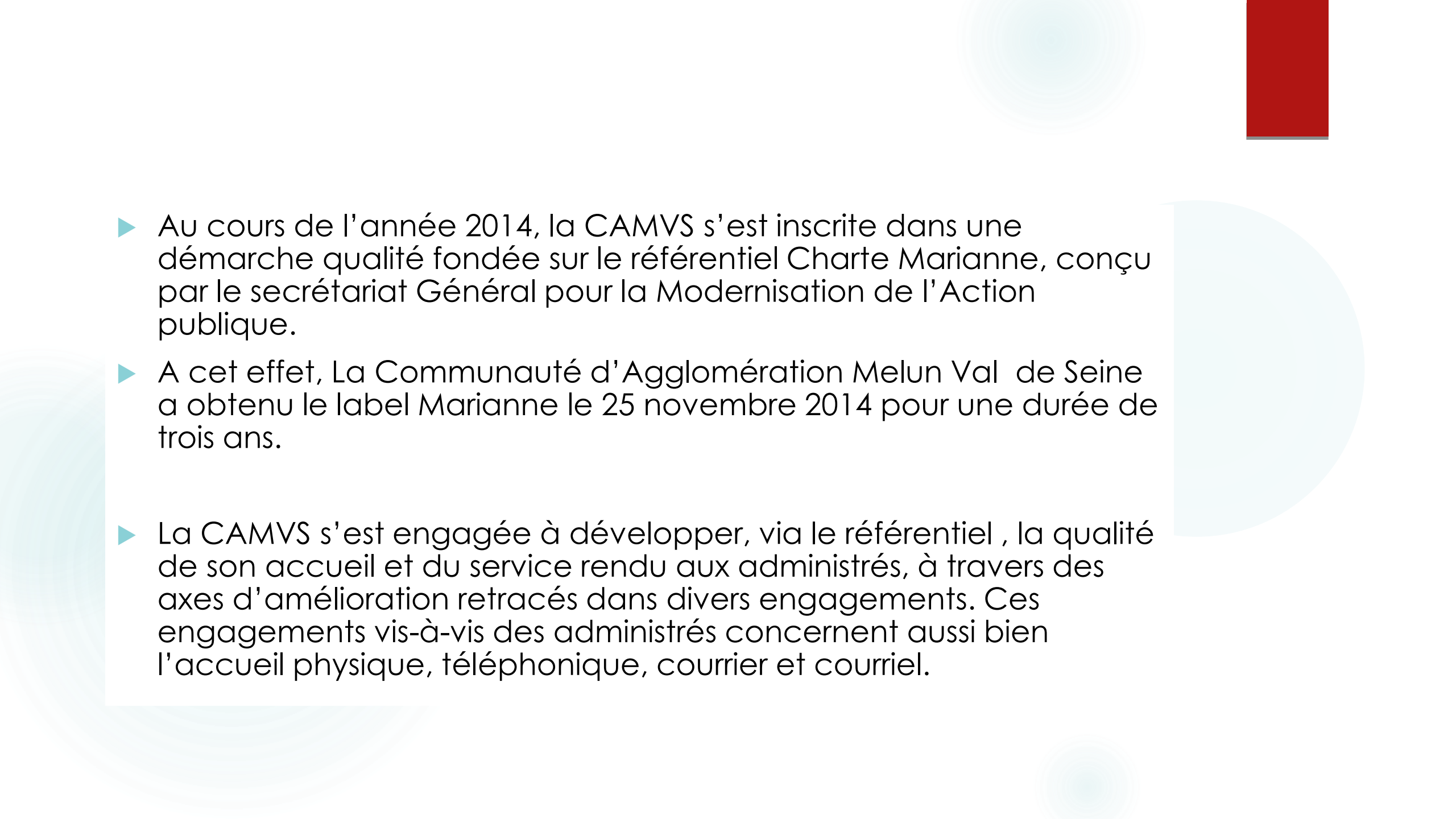




Bilan annuel 2017

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 pour une durée de trois ans.
 - ▶ 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 su site



Depuis le 1^{er} 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 la promotion du tourisme; l'aménagement de l'espace, l'équilibre social de l'habitat; la politique de la ville; l'accueil des gens du voyage; la collecte de traitement des déchets.

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



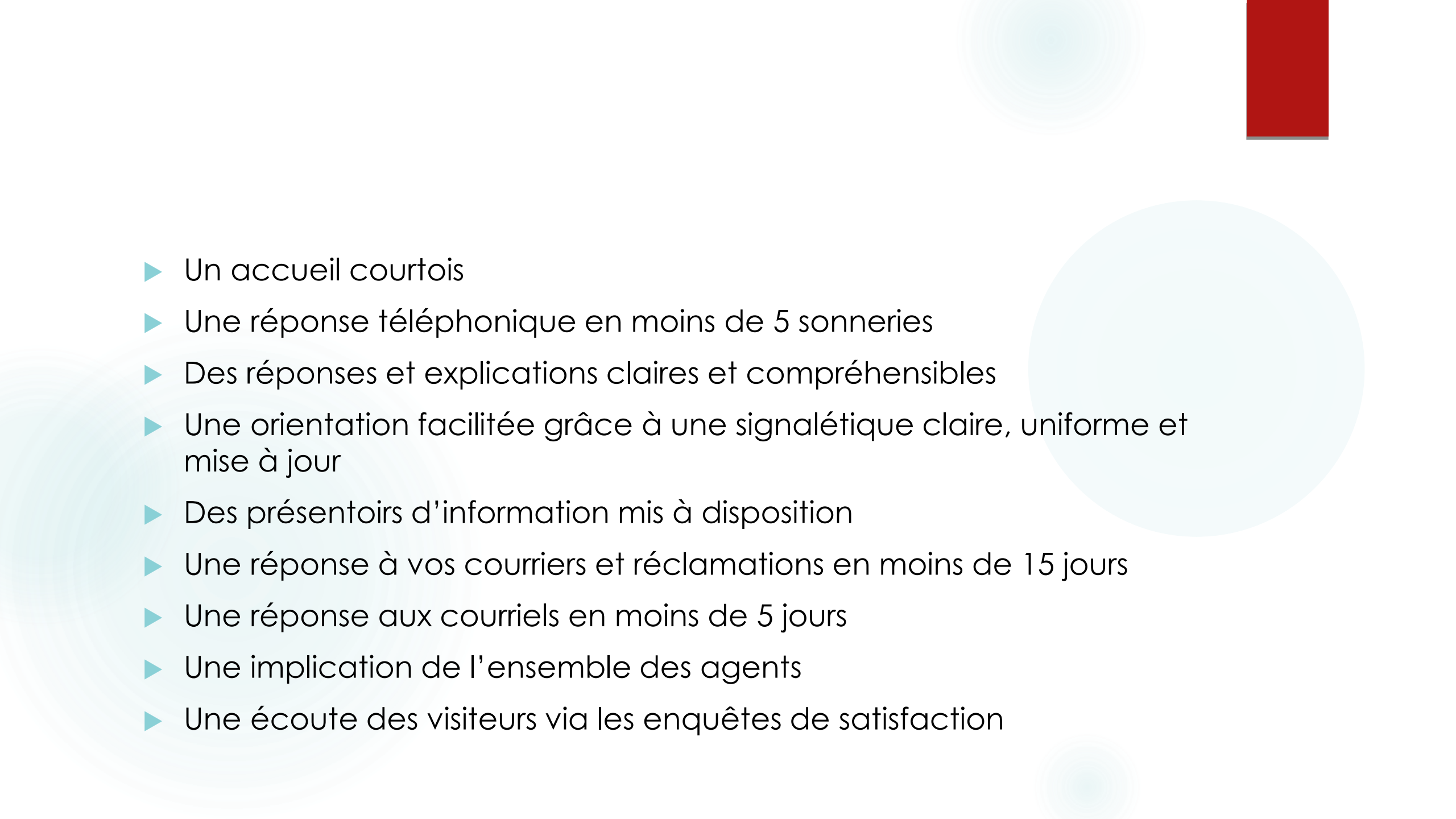
▶ Rappel du périmètre

Accueil général de la CAMVS

- Accueil et orientations des visiteurs
- Accueil téléphonique
- Gestion des courriers arrivés
- Gestions 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 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 et réclamations en moins de 15 jours
 - ▶ Une réponse aux courriels en moins de 5 jours
 - ▶ Une implication de l'ensemble des agents
 - ▶ Une écoute des visiteurs via les enquêtes de satisfaction



▶ Analyse des résultats

Accueil physique

- ▶ Fréquentation de l'accueil de la CAMVS pour l'année 2017
Nombre de visiteurs: **1209** (-18% de visiteurs par rapport à 2017)
Dont
particuliers: **43**
professionnels: **919**
élus ou personnels des communes: **247**

Flux des visites:
Matin: **675** visiteurs
Après-midi: **534** visiteurs

Accueil Téléphonique

- ▶ Nombre d'appels (appels qui transitent par l'accueil): **1383**
appels (-62% appels)

Dont

particuliers: **541**

professionnels: **691**

élus ou personnels des communes: **151**

Flux des appels:

Matin: **698**

Après-midi: **685**

Courriers

- ▶ Analyses réalisées du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017

Nombre de courriers: 2280 (-31% de courriers par rapport à 2016)

Courriers arrivés	1421
Courriers départs	1353
Courriers provenant des communes	386
Réclamations	3
Courriels	202
Demande de remboursement	17
Demande de subvention	2
Compte-rendu	2
Autres	0

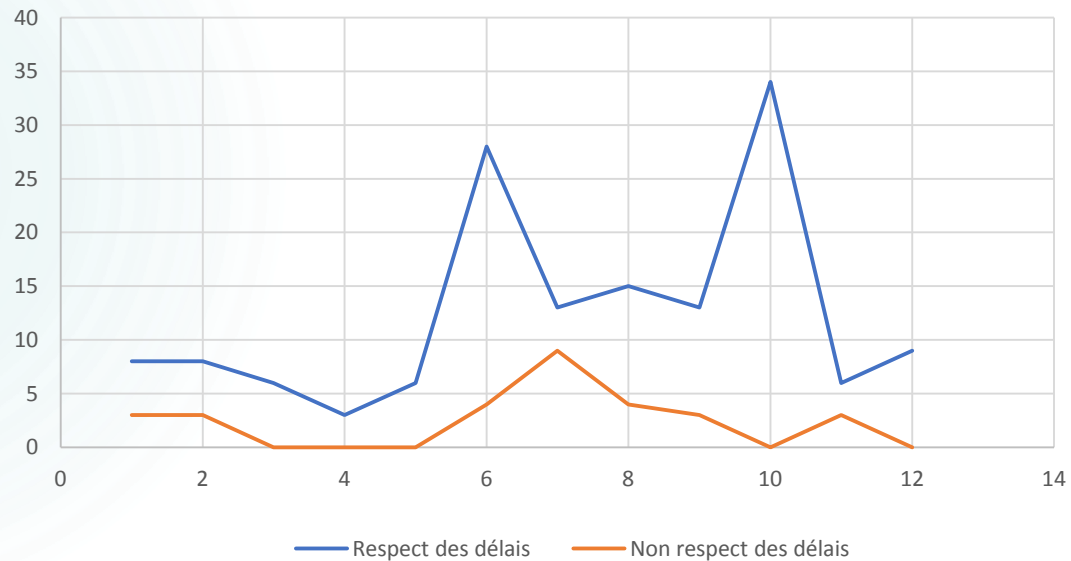


Indicateurs Qualité

Indicateurs Qualité

- Respect des délais de réponses aux courriers (15 jours)
(courriers enregistrés dans Airs Courriers)

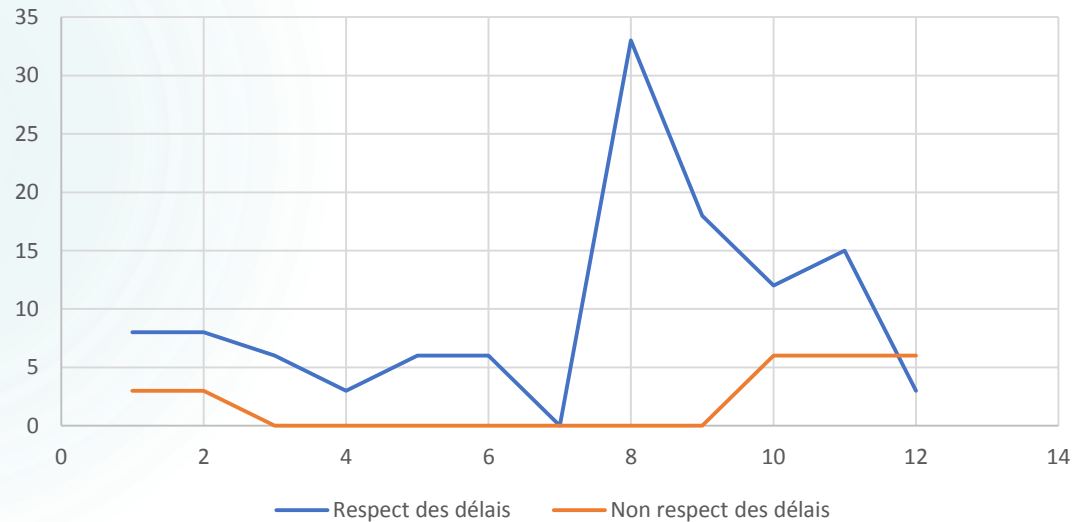
83% des courriers en
moyenne respectent le délai
des 15 jours



Indicateurs Qualité

- ▶ Respect des délais de réponses aux courriels (5 jours)
(courriels enregistrés dans Airs Courriers)

84% des courriels en
moyenne respectent le
délai des 5 jours





Des axes de progrès

Objectifs	Moyens associes
Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente (5 sonneries)	Des appels mystères ont été réalisés par un prestataire extérieur entre le 16/06 et le 06/07 dans trois services (direction de l'aménagement du territoire, direction du patrimoine et de l'environnement et l'accueil du site)
Exploitation des réponses aux questionnaire de satisfaction	Pendant un mois une enquête de satisfaction a été menée auprès des visiteurs. 29 personnes ont accepté de compléter le questionnaire de satisfaction
Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation d'handicap	Une extension du bâtiment est en cours de réalisation depuis le 20 novembre 2017. Un ascenseur sera à disposition des personnes à mobilité réduite