

Rapport d'évaluation

LABEL MARIANNE V4 (02/01/2017)

Mairie de Thionville

Evaluation :

- Initiale
- Suivi
- Renouvellement
- Complémentaire
- Autres, à préciser (extension, réduction...) :

Date(s) de l'évaluation : 19 et 20 novembre 2020

Référence organisme :

Affaire n° : 3181177

Nombre de fiches de non-conformité jointes :

Votre chargé de clientèle :

Téléphone :

Adresse électronique :

Technico-commercial :

Votre responsable d'évaluation : Clémence PATIN

Téléphone : 06 23 79 67 28

Adresse électronique : clempatin@gmail.com

Sommaire du rapport d'évaluation

Ce rapport comporte dans cet ordre et à l'exclusion de tout autre document

2

1. Page de garde3
2. Présentation et commentaires généraux4
3. Synthèse des chapitres examinés et des écarts7
4. Analyse détaillée par engagement8
 - POINTS FORTS8
 - POINTS SENSIBLES10
 - PISTES DE PROGRES10
5. Préparation de l'évaluation10
 - 5.1. Planning de l'évaluation**Erreur ! Signet non défini.**
 - 5.2. Réunion de clôture de l'évaluation**Erreur ! Signet non défini.**

Page de garde

Fiche descriptive de l'entité	
Nom de l'entité administrative	Mairie de Thionville
LIBELLE DECRIVANT LE CHAMP CANDIDAT A LA LABELLISATION	
Site(s) concerné(s)/Service(s) concerné(s)	
Effectif total de l'organisme	
Effectif couvert par la labellisation	
Nombre de site(s) couvert(s) par le label	3
Nombre de site(s) évalué(s)	«

Représentant de l'organisme			
Nom		Téléphone	
Prénom		Mél	
Fonction			

Composition de l'équipe d'évaluation					
Fonction	Nom	Prénom	Organisme	Téléphone	Mél
Responsable de l'évaluation	Patin	Clémence	Coqualité/AFNOR	06 23 79 67 28	clempatin@gmail.com
Evaluateur(s)					
Autre(s) (observateur...)					

Compte tenu des documents présentés, des sites visités et des réponses apportées aux questions posées, les évaluateurs déclarent, si tel est bienle cas, avoir effectué leur mission dans des conditions satisfaisantes. La signature des évaluateurs n'engage en aucune façon leur responsabilité ou celle de leur employeur en cas d'incidents, d'accidents ou erreurs commises par l'organisme après attribution de l'attestation.

1. Présentation et commentaires généraux

2.1 Présentation de l'Organisme et évolutions majeures

Thionville est la 2^{ème} ville du département. Elle compte 41000 habitants et gagne des habitants du fait de l'attractivité de l'emploi. Thionville fait partie de la communauté d'agglomération ville centre, dont elle représente 50% de la population. Depuis 2015, le maire de Thionville est président de la CA. Les compétences transférées à la CA sont :

- OM
- Piscine
- Petite enfance
- Eau
- Mutualisation services affaires juridiques, RH, Commande publique, SI

C'est aussi la 3^{ème} ville de Lorraine qui est à quelques kms de la frontière Luxembourg. Ainsi 1/3 de la population travaille au Luxembourg. Donc les enjeux de mobilité sont majeurs. Le parc de logements sociaux représente 28% des logements.

La santé financière de la mairie est fragile. La masse salariale représente 58% du budget de fonctionnement. Elle est en augmentation du fait baisse des frais de fonctionnement. Si l'on ne prend pas en compte cette baisse, la masse salariale est stabilisée et le glissement technicité est absorbé. L'endettement est de 65 millions d'euros. En 2014, il était de 80 millions d'euros.

La mairie conduit d'autres démarches de labellisation :

- 5 arobases
- 4^{ème} fleur
- Apicité
- Ville active et sportive de niveau 3
- Ville santé OMS

Les projets phares réalisés ou en cours :

- Programme ANRU, phase 2 avec les travaux quartier « côte des roses »
- Opération cœur de ville
 - o Création d'un office commercial
 - o Travail d'accompagnement pour développer le pick et collect
 - o Passerelle piétonne au-dessus de la Moselle
 - o Projet de création de 1300 logements sur l'îlot de la gare
 - o Transition écologique avec végétalisation
- Rive gauche
 - o Transformation d'une friche industrielle en zone d'habitat avec commerces d'hyper proximité
 - o 1600 logements vers un écoquartier avec grand parc en son centre
- Trame verte qui traverse la ville en parallèle de la trame bleue
- Prix de l'immobilier de cours d'augmentation donc nombre de logements à augmenter pour éviter la pression foncière
- Plan de développement de la fibre, 82% des logements raccordables couverts
- Guichet unique de commerçants
- Charte de la commande publique

La démarche qualité Marianne a débuté en 2014, à la suite de la création d'un « Allo mairie » en 2013. Elle est montée en puissance en 2016 par la création d'un portail famille et la labellisation Marianne. Aujourd'hui, un des axes majeurs est le développement du numérique.

Un nouvel organigramme a été mis en place le 1^{er} octobre 2020 :

- Mission qualité avec 3 personnes, rattaché directement à la DGS
- Tous les services à la population rattaché à l'équipe qualité,
- Nouveau poste sur la transition écologique avec liens entre les deux démarches
- Création d'un pôle population

2.2 Commentaires sur le périmètre

Pas de changement de périmètre depuis le dernier audit

2.3 Utilisation du label

Utilisation sincère de la marque

2.4 Synthèse des réclamations faites auprès de l'organisme certificateur et de leur traitement

Aucune réclamation connue à ce jour

2.5 Synthèse des appels mystères

Dimanche 15 novembre, 22H

Numéro appelé Date et heure	Réponse obtenue	Commentaires
03 82 82 25 25	Conforme	Décroché automatique Message informatif Renvoi vers le site internet et l'application N° d'urgence
0 800 830 825	Conforme	Décroché automatique Message informatif Renvoi vers le site internet et l'application
03 82 53 51 28	Non conforme	Décroché automatique avec musique d'attente Attente d'une minute et dix secondes sans renvoi vers le standard ou autre messagerie

2.6 Performance relevée

2020	Sept	Aout	Juillet	Juin	Mai	Nov. 2019
Accuser réception de tous les courriels sous 7 jours et de tous les courriers sous 15 jours,	68.14	74.31	77.85	73.78	78.30	70
Apporter une réponse sur le fond à 75 % des courriers et courriels dans un délai maximal de 30 jours,	58.68	53.87	76	53.78	72.73	72.69
Répondre à 100 % des réclamations sur la qualité de service en moins de 15 jours,		100% 4 jours en aout	100 % 3 jours en juin			100 % en 4 jours en octobre

2. Synthèse des chapitres examinés et des écarts

INTITULE DES EXIGENCES	NA	Nb NC maj*	Nb NC min*	Conforme
Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace				
1. Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.				Oui
2. Nous facilitons l'utilisation de nos services sur Internet et la réalisation de vos démarches en ligne.				Oui
3. Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.				Oui
Un accueil aimable et attentionné				
4. Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.				Oui
5. Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.			Oui	
6. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.				
Des réponses claires dans les délais annoncés				
7. Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.				Oui
8. Nous répondons à tous vos appels en limitant votre temps d'attente.				Oui
A votre écoute pour progresser				
9. Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.				Oui
10. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.			Oui	
Le service public s'engage auprès de ses agents				
11. Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.				Oui
12. Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.				Oui
TOTAL			2	10

NC min : non-conformité mineure – NC maj : non-conformité majeure – NA : non applicable

(*) L'action de l'Organisme est obligatoire en cas de non-conformité.

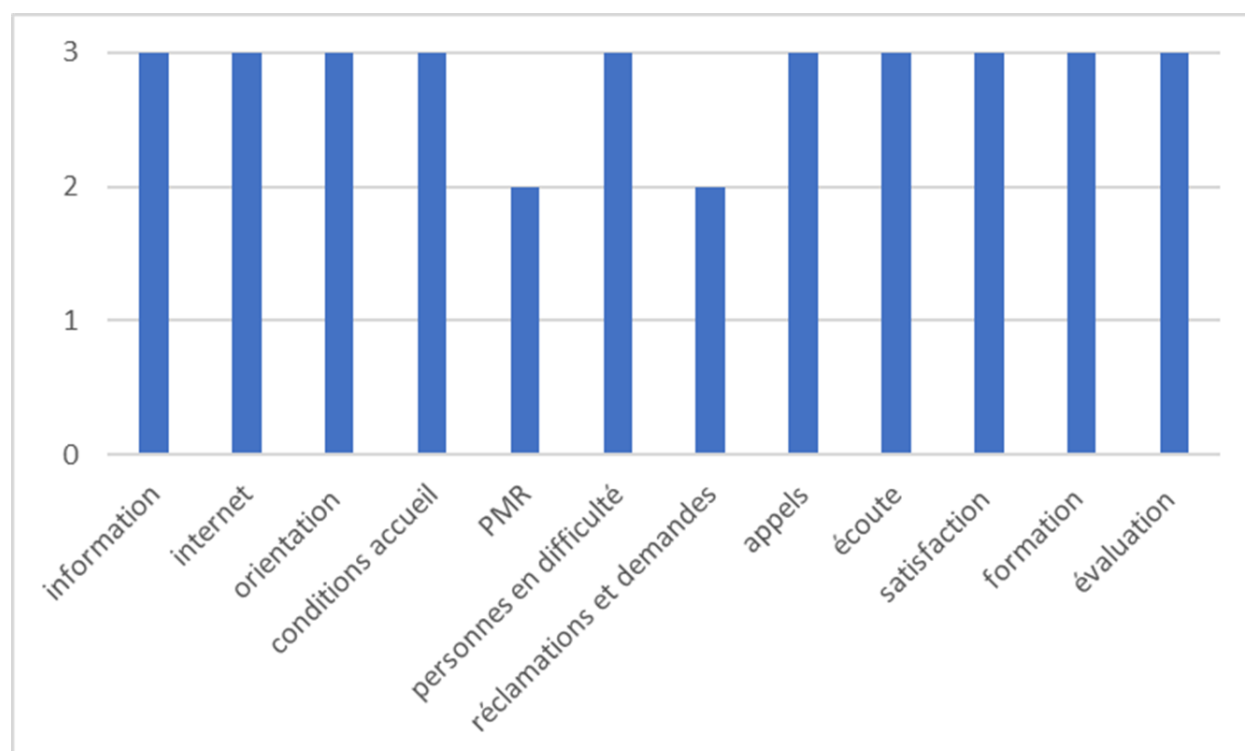
CONCLUSIONS GENERALES

La démarche Marianne est dynamique. Elle est très largement portée par le DGS, les directions et les services. L'audit a été entièrement fait à distance et les équipes ont démontré leur agilité et leur investissement pour la réalisation de l'audit. La qualité de service est assurée et les mesures le prouvent.

3. Analyse détaillée par engagement

GLOBAL

- 20 points forts
- 2 non-conformités mineures
- 5 points sensibles



POINTS FORTS

Engagement 1 : Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports

PF. Toutes les informations utiles sont mises à disposition des usagers via le site Internet, des agents via l’Intranet, les fiches explicatives et les procédures. Elles sont régulièrement mises à jour.

PF. La diffusion des coordonnées des services et des personnes en charge des dossiers est maîtrisée : signature sur les courriers et sur les mails.

Engagement 2 : Nous facilitons l’utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

PF. La mairie de Thionville offre la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour les démarches les plus fréquentes. Ainsi 79% des rendez-vous sont pris en ligne à ce jour.

PF. 22 démarches sont réalisables en ligne. Le droit à l’erreur a été intégré sur le site internet de la ville
PF. 3 clics pour accéder à 80% des démarches

PF. La mairie a mis en œuvre un projet de renforcement du numérique.

Cela passe par :

- Le E-Parapheur : l'outil indispensable à la dématérialisation
- GRC et Courrier : la recherche d'une offre structurée et complète
- RGPD et Archivage : Qualité et sécurité de nos traitements
- L'intranet : l'information à portée des agents

Engagement 3. Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches

PF. Malgré des locaux contraints, la mairie s'est organisée pour orienter les usagers au mieux (signalétique, agent qui viennent chercher les usagers).

PF. Quand un signalement sur le domaine public est pour la communauté d'agglomération, les agents informent l'utilisateur du transfert de sa demande et oriente la demande vers la CA.

Engagement 4 : Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort

PF. 100% des usagers ayant répondu à l'enquête en décembre 2019 étaient satisfaits de l'amabilité des agents. Tous les agents sont identifiés et se présentent.

PF. Le temps d'attente est de 6 min en moyenne, pour l'accueil du bâtiment C1 (22 741 demandes en 2019).

PF. Les locaux sont propres.

Note. Les conditions d'attente ne sont pas toujours très qualitatives : manque d'espace, pas d'espace enfants, pas de documentation diffusée. Cela n'impacte pas la satisfaction des usagers car le temps d'attente est très faible.

Engagement 5. Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

PF. Le site a fait l'objet d'une évaluation sur le RGAA. Un dispositif d'accessibilité pour les personnes malvoyantes est accessible sur le site Internet.

PF. La documentation a été adaptée selon la méthode FALC, pour les démarches les plus courantes.

PF. Tous les agents de l'accueil ont été sensibilisés à l'accueil des personnes porteuses de handicap.

Engagement 6. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

PF. Pour les usagers ne pouvant faire face aux frais d'inhumation, le CCAS prend en charge les frais (tout ou partie) quel que soit l'âge du bénéficiaire.

PF. Le CCAS a mis à disposition des agents, sur l'Intranet, une liste d'associations vers lesquelles les agents peuvent orienter les usagers, en cas de besoin.

Engagement 7 : Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations

PF. Quand les données permettent un suivi complet, les résultats sont bons :

- 97% des signalements traités en 2019
- Apposition des mentions en moins de 3 jours
- Délivrance des actes d'état civil en moins de 5 jours

PF. Le taux de rejet sur les CNI/passeports démontrent la fiabilité de la production des actes : entre 0,5 et 2%.

Engagement 9. Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services

PF. Quand elles sont identifiées, les réclamations font l'objet d'un suivi attentif : rappel de l'utilisateur, réponses, analyse et actions correctives.

Engagement 12. Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

PF. La démarche est portée au plus haut niveau (rattachement qualité et accueil à la DGS). Des réunions régulières permettent aux agents de faire des propositions d'amélioration qui sont suivies d'effets. Des audits croisés sont réalisés avec la mairie de Metz (audit puzzle). La revue de direction annuelle permet de faire le point sur les résultats mais aussi sur les actions réalisées et à programmer. Des moyens sont déployés pour la dématérialisation des démarches. Des engagements mesurables sont communiqués aux usagers via la politique qualité.

POINTS SENSIBLES

Engagement 2 : Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

PS. A ce jour, il n'y a pas de modalités de contrôle des de la justesse et la cohérence de toutes les sources d'information sur internet (sites internet de l'administration, annuaire de l'administration sur « service-public.fr », etc.). Ainsi la page d'information sur le site des pages jaunes contenait des informations à revoir. Elles ont été corrigées lors de l'audit.

Engagement 5. Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

PS. Les locaux ne sont pas toujours dotés d'équipements permettant l'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours (rampes d'accès, ascenseurs, places de parkings réservées, sonnettes à hauteur, espaces multiservices adaptés).

Engagement 9. Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services

PS. Des réclamations reçus via les avis google (5 sur 68 avis : horaires, amabilité) ou par courrier (1 sur la crémation) n'ont pas été identifiées comme telles, donc n'ont pas fait l'objet d'une analyse et d'actions correctives.

PISTES DE PROGRES

Engagement 3. Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches

PP. Quelques retours ont été faits, par les usagers, sur les horaires d'ouverture, en demandant une ouverture le samedi matin. Une étude d'opportunité pourrait être faite en prenant en compte le nombre important de démarches en ligne.

NON-CONFORMITES MINEURES (cf. fiches)

Engagement 5 : Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

Engagement 10 : Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations

4. Préparation de l'évaluation

5.1. Plan audit

Date / Heure	Chapitre du Référentiel	Préciser les noms des sites/services audités et des paragraphes concernés du référentiel	Lieu	Equipe d'audit	Fonctions
Jeudi 19 novembre 2020					
L'ensemble de l'audit aura lieu à distance afin de respecter les restrictions liées à la situation sanitaire					
9h		Réunion d'ouverture <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs de l'audit - Organisation de l'audit - Présentations 	Salle DGS	RA	Tous les audités sont invités M. ALIX et M. GANDECKI DGS
9h15	Contexte et Eng. 9, 10 et 12	Votre contexte <ul style="list-style-type: none"> • Territoire • Organigramme • Projets Votre démarche et sa mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes • Suggestions réclamations • Evaluations annuelles pour chaque service • Indicateurs • Plan d'actions 	Salle DGS		Elus concernés Direction générale Cabinet du Maire Resp. Qualité Directrice du Secrétariat Général Directrice des Services à la Population Futur Référent Marianne
10 h 45		Présentation du projet de démocratie participative			Cheffe de Cabinet et élue démocratie participative
11h	Eng. 11	Traitement des demandes (courriers, mails) et des réclamations <ul style="list-style-type: none"> - Accusé de réception - Délais - Forme des réponses 	HDV Salle DGS		Agent du Secrétariat général Resp. Qualité Directrice du Secrétariat Général Responsable du Service commun des Affaires Juridiques
12h		Pause			
13h	Eng. 7	Décès <ul style="list-style-type: none"> - Locaux - Documentation - Accueil physique - Accueil téléphonique - Gestion des demandes - Ecoute - Formation et implication du personnel - Communication interne et mobilisation des équipes 	3 rue du cimetière		Agents décès Resp. Qualité Directrice des Services à la Population Futur Référent Marianne Directrice du Secrétariat Général
14h15	Eng. 1 à 12	Accueil <ul style="list-style-type: none"> - Locaux - Documentation 	Accueil HDV		Agents accueil Resp. Qualité – Accueil

		<ul style="list-style-type: none"> - Accueil physique - Accueil téléphonique - Gestion des demandes - Ecoute - Formation et implication du personnel - Communication interne et mobilisation des équipes 			Directrice du Secrétariat Général Futur Référent Marianne
15h15		<p><u>Formation et gestion des connaissances</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formations sur les démarches en ligne - Formations techniques - Formations aux aptitudes à la communication - Outils pour orienter les usagers - Formations sur la démarche 	HDV Salle DGS		Responsable formation Resp. Qualité Futur Référent Marianne Directrice du Secrétariat Général Directrice des Services à la Population
16h15	Eng 1, 2 et 5	<p><u>Communication aux usagers</u> <u>Vos services en ligne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarches en ligne - Réseaux sociaux - Prise de rdv (si justifié) - Site internet - Version mobile 	HDV Salle DGS		Direction communication Webmaster Resp. Qualité Futur Référent Marianne Directrice du Secrétariat Général
17h30		<u>Fin de la 1^{ère} journée</u>			
Vendredi 20 novembre 2020					
8h30	Eng. 1 à 12	<p><u>Mairie annexe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Locaux - Documentation - Accueil physique - Accueil téléphonique - Gestion des demandes - Ecoute - Formation et implication du personnel - Communication interne et mobilisation des équipes <p><i>Déplacement vers locaux décès</i></p>	Mairie de quartier de Veymerange	RA	Agents de l'annexe Resp. Qualité Directrice des Services à la Population Futur Référent Marianne Directrice du Secrétariat Général
9h45	Eng. 1 à 12	<p><u>Accueil signalements sur le domaine public</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Locaux - Documentation - Accueil physique - Accueil téléphonique - Gestion des demandes - Ecoute - Formation et implication du personnel <p>Communication interne et mobilisation des équipes</p>	HDV	RA	Agent GRU Resp. Qualité – Accueil Directrice du Secrétariat Général Futur Référent Marianne
10h45	Eng. 1 à 12	<p><u>Etat civil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Locaux - Documentation - Accueil physique - Accueil téléphonique 	HDV Etat civil		Agents état civil Resp. Qualité Futur référent Marianne

		<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des demandes - Ecoute - Formation et implication du personnel - Communication interne et mobilisation des équipes 			Directrice des Services à la Population Directrice du Secrétariat Général
12h30		Pause			
14h		Préparation de la réunion de clôture	La Scala		RA seule
15h		Réunion de clôture <ul style="list-style-type: none"> - Remerciements - Présentation des constats - Proposition de certification 		RA	Tous les audités sont invités
15h30		Fin de l'audit			

