

## Démarche Qualivilles ®

### Résultats de l'enquête mystère menée entre avril et juin 2023 en matière d'accueil et de qualité de service

Cette enquête a été menée dans 310 administrations du territoire national.

La qualité de la prise en charge des usagers par les services publics (accueil et relationnel) atteint, pour cette édition 2023, un score moyen de **71%** pour l'ensemble du territoire national, toutes catégories confondues.

En ce qui concerne la Ville du Pecq, **nous décrochons la 16<sup>e</sup> place** sur 52 communes recensées dans la catégorie "Villes de - de 20 000 habitants", avec une moyenne de **78%** (*moyenne nationale dans cette catégorie : 74%*).

Dans le détail des canaux de contact retenus dans le cadre de cette enquête, voici les **résultats obtenus par la Ville du Pecq** :

- **Mail : 25%** (*moyenne nationale : 65%*). Il s'agit de la principale piste d'amélioration dans l'organisation municipale des demandes des administrés.
- **Courrier : 97%** (*moyenne nationale : 60%*).

*Les chiffres : sur un total de 661 courriers adressés à la Ville du Pecq entre décembre 2022 et novembre 2023, 348 ont été traités dans les délais fixés par la réglementation en vigueur, soit un taux de réussite de 89,23%.*

- **Accueil téléphonique : 94%** (*moyenne nationale : 87%*).

*Les chiffres : sur un total de 68 786 appels reçus au standard de l'hôtel de ville entre décembre 2022 et juin 2023, 62 762 ont été traités, soit 91,24% de réponses et 8,76% de pertes.*

- **Internet : 81%** (*moyenne nationale : 71%*).
- **Réseaux sociaux : 95%** (*moyenne nationale : 86%*).

À noter également que, sur 1808 demandes d'actes d'état-civil reçues entre décembre 2022 et novembre 2023, 1713 ont été traitées en 2 jours (94,75%), 34 en 3 jours (1,88%) et seulement 61 ont été infructueuses.

Enfin, dans la catégorie "note RH", qui évalue les **compétences des agents municipaux en charge de l'accueil du public** selon plusieurs critères (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation...), la **Ville du Pecq se classe à la 8<sup>e</sup> place sur l'ensemble des participants**, avec un **score de satisfaction de 89%**.