



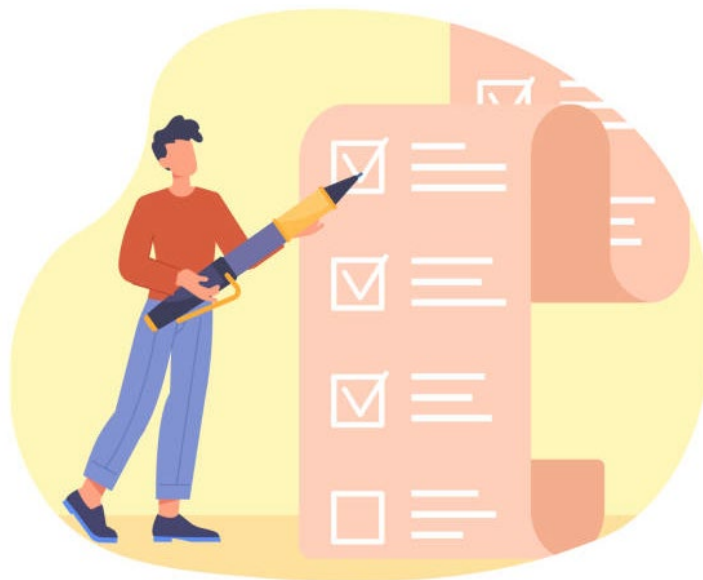
Bilan annuel Qualivilles 2025

Jeudi 5 mars 2026

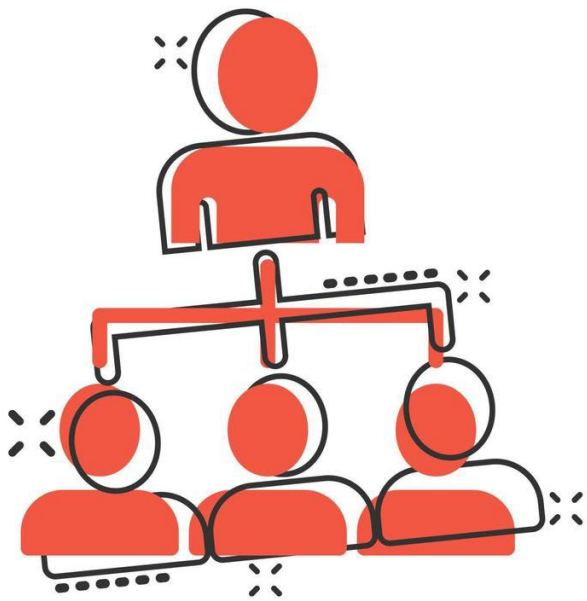


Ordre du jour

- ✓ Organigramme
- ✓ Enquête de satisfaction
- ✓ Evaluation des prestataires
- ✓ Bilan des indicateurs
- ✓ Plan d'amélioration continue



Organigramme



DEMANDEURS

Elus
Le Maire, M. Tourelle
1er Adjoint au Maire,
C. Molinski



**Direction Générale
Pilote du système
qualité**
Maud Laloue

Fixe les objectifs de la
démarche, et affecte
les moyens nécessaires
pour atteindre les
objectifs.

DEMARCHE QUALITE

Responsable Qualité
Céline Ventura

Anime et coordonne la
démarche



Référént par service

Responsables de
l'atteinte des objectifs



Accueil

Sandrine Harter
(Christine Simon)

Etat Civil

Soubiha
El Gharrari

Social

Stéphanie
Quin

Urbanisme

Bertille
Richardot

**Services
support**

RH Formation
Brigitte
Appere

Informatique
Cédric
Behaghel

Communication
Claire
Rinderknech

ST
Mariana
Silva Vaz

FINALITE

Continuité de
service

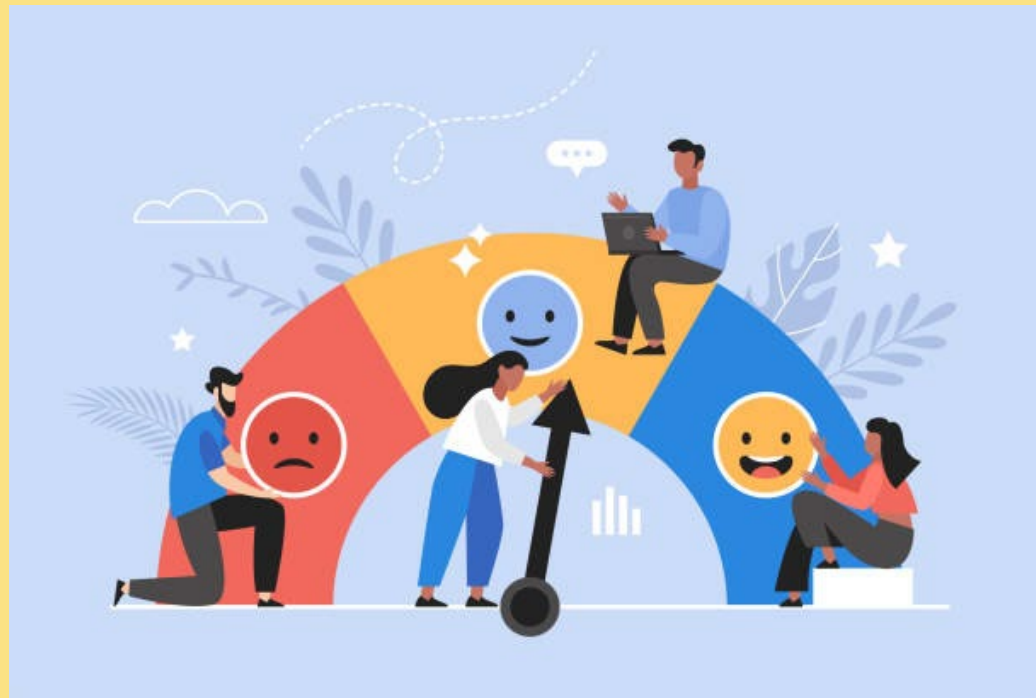
Equité de
traitement

Adaptabilité



Noiséens et
autres
citoyens

Résultats de l'enquête de satisfaction 2025 borne accueil



Enquête de satisfaction – borne accueil 2025



Janvier : 75% satisfaits

Des nouveaux panneaux lumineux installés dans la commune.



Février : 71% ont trouvé facilement

L'entrée de l'hôtel de ville grâce aux nouveaux panneaux.



Mars : 100% de satisfaction

Concernant le caractère raisonnable du temps d'attente avant la prise en charge.



Avril : 64% séduits

La vidéo promotionnelle a donné envie de vivre à Noisy-le-Roi.



Mai : 80% de clarté

Les démarches administratives ont été jugées clairement expliquées.



Juin : 83% jugent les documents clairs

Pour les documents nécessaires à la préparation d'un rendez-vous.



Juillet-Août : 74% trouvent le site facile à utiliser

Concernant la navigation sur le site web de la mairie.



Septembre : 43% trouvent la documentation utile

Pour la documentation sur les aides sociales disponible à l'accueil.



Octobre : 55% satisfaits des horaires

Les horaires de la mairie sont jugés adaptés aux besoins.

Bilan des indicateurs



Bilan des indicateurs

- Appels téléphoniques
- Fréquentation physique
- Etat Civil
- Social
- Urbanisme
- Services Techniques
- RH
- Communication



Bilan des indicateurs – appels téléphonique



Objectif : 90%
d'appels
décrochés/décrochés
< 20s

**Malgré un nombre
d'appels en hausse, on
note une amélioration
des performances**

Total des
appels arrivés
en 2025

21 766

Total des
appels arrivés
entre le 10/06
et le 10/12/24

6 670

+1,5%

89,18%
vs 87,68% en 2024
d'appels traités



+1,8%

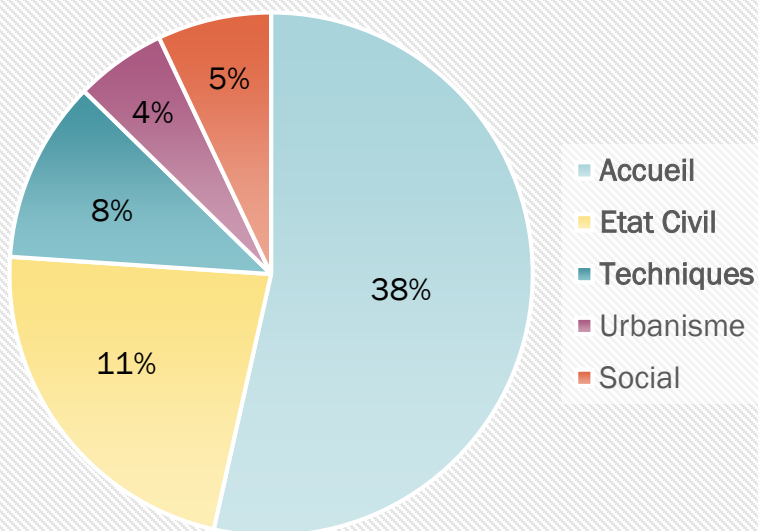
83,59%
vs 81,77% en 2024
d'appels traités
en -20 sec

-1,5%

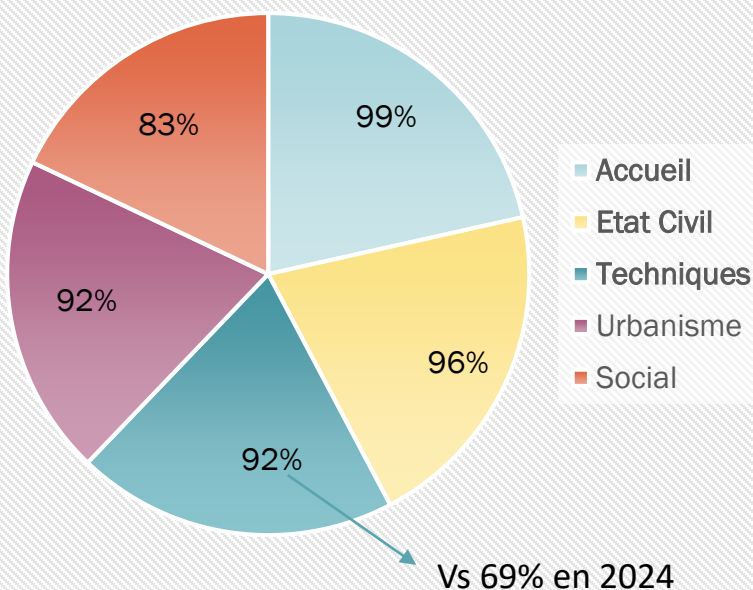
10,82%
vs 12,32% en 2024
d'appels perdus

Bilan des indicateurs – appels téléphonique

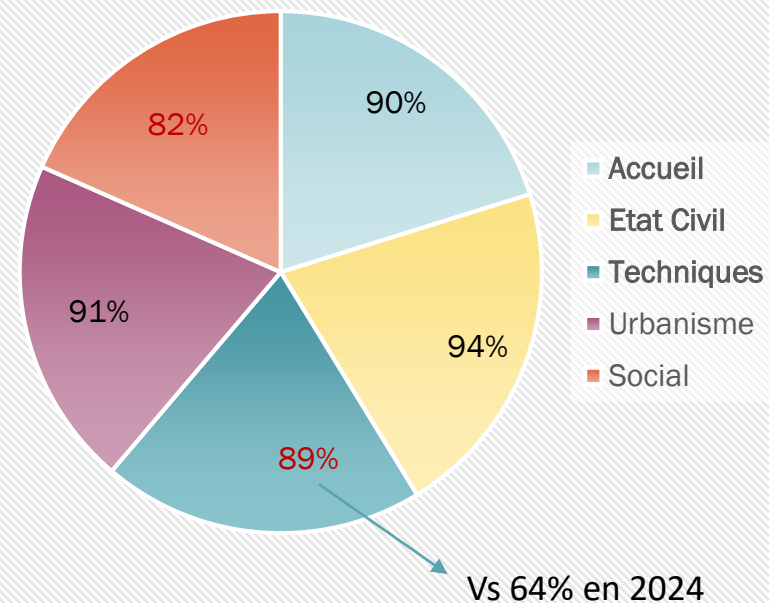
21 766 appels arrivés



Appels traités



Appels traités en – 20 sec



Le n° de la mairie propose 4 touches d'appel direct :



1- Etat Civil
2- Techniques
3- Scolaire/Périscolaire
4- Accueil général



A noter en 2026, ajout de :
5- Urbanisme
6- Social



Objectif : 90% d'appels décrochés/décrochés < 20s

Bilan des indicateurs – fréquentation physique accueil principal



Les statistiques en novembre et une partie de décembre n'ont pas été comptabilisées suite à l'absence de l'agent d'accueil

	9h - 10h	10h - 11h	11h - 12h	14h - 15h	15h - 16h	16h - 17h	TOTAL
Lundi							1509
Mardi							1537
Mercredi							1723
Jeudi							1378
Vendredi							1546
Samedi							69
TOTAL	1168	1173	1308	1689	1172	1252	7762

7762 visiteurs

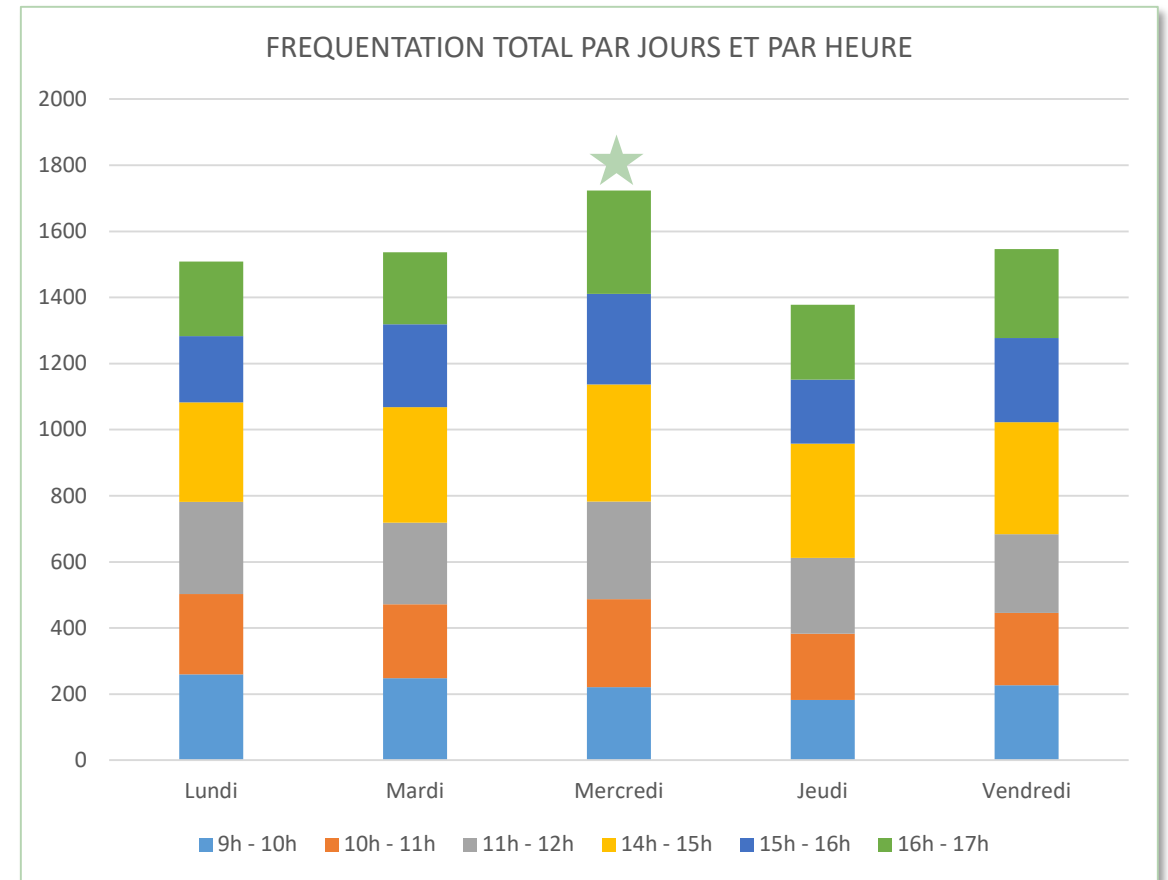
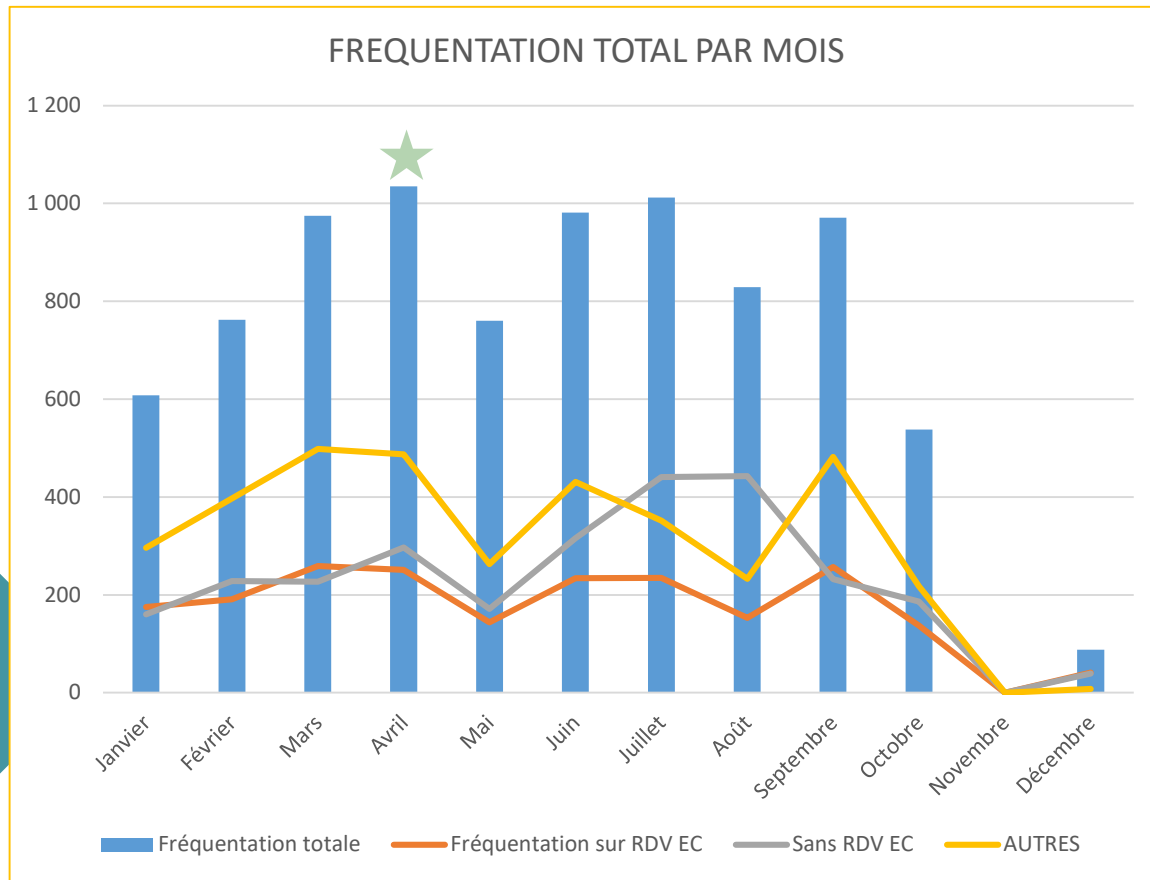
Le créneau de 14h à 15h est le plus sollicité pour les visites. 22% des visites se concentrent sur ce créneau vs 15 à 16% pour les autres créneaux.

Le jeudi reste le jour le moins fréquenté.

2024 : 8643
visiteurs

Suivi de la fréquentation physique

Accueil principal



Les statistiques de fréquentation ne sont pas notées en l'absence de l'agent d'accueil :
Congés + arrêt maladie novembre

Bilan des indicateurs – fréquentation physique accueil coté parking

	9h - 10h	10h - 11h	11h - 12h	14h - 15h	15h - 16h	16h - 17h	TOTAL
Lundi							193
Mardi							148
Mercredi							136
Jeudi							124
Vendredi							131
TOTAL	135	176	123	128	116	54	732

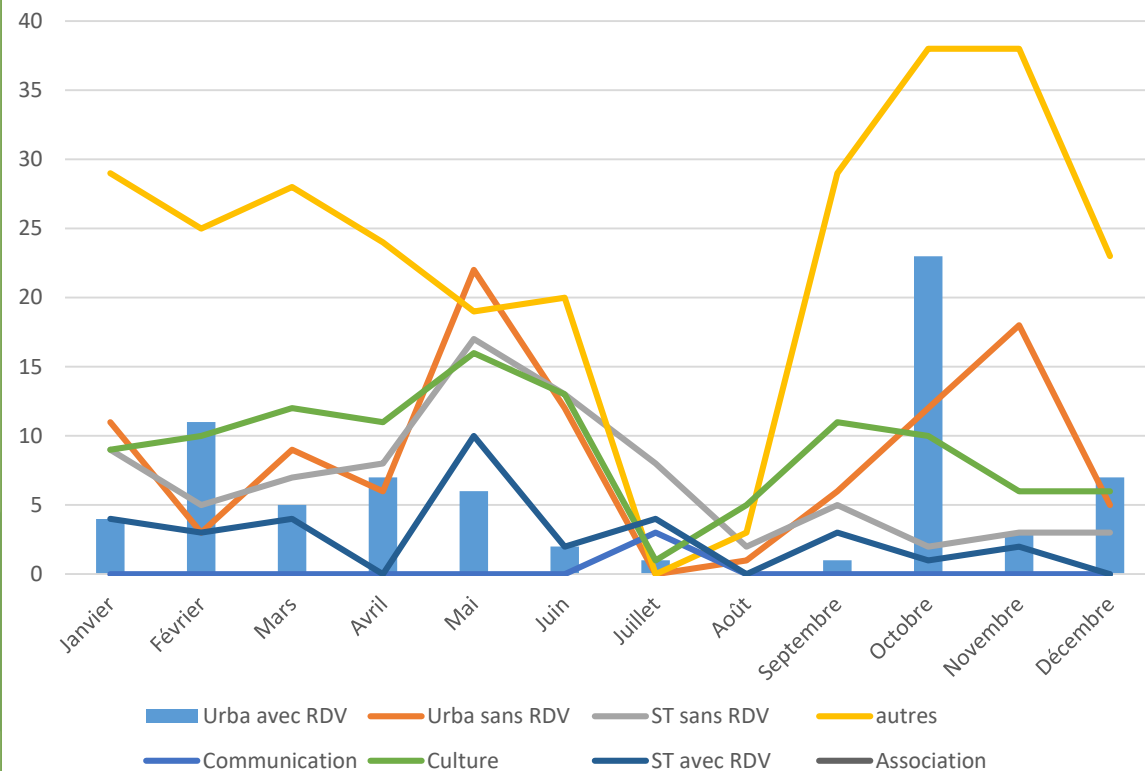


Le lundi concentre plus d'un quart des visites avec 26,4% de visiteurs.
Le créneau 10h-11h concentre également un quart des visiteurs.

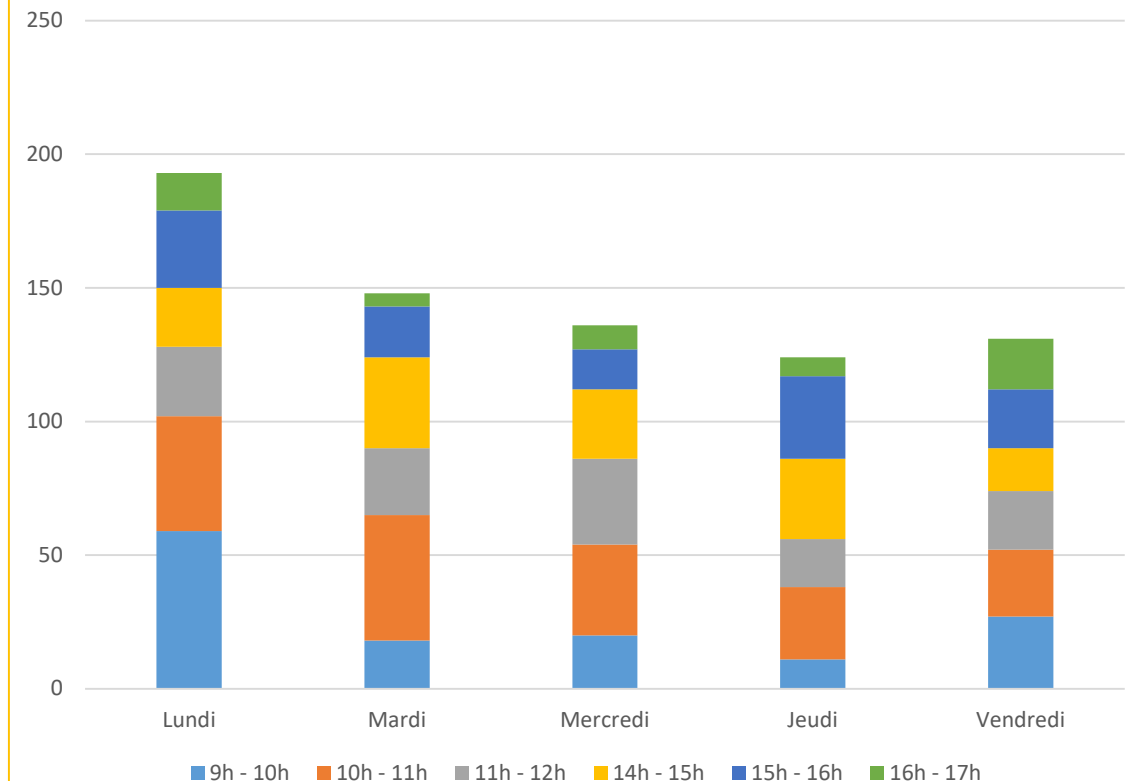
Fréquentation physique

Accueil coté parking

FREQUENTATION TOTAL PAR MOIS



FREQUENTATION TOTAL PAR JOURS ET PAR HEURE



Bilan des indicateurs – Etat Civil

+97%
en 2025
vs 2024

527 copies d'actes
délivrées
(vs 506 en 2024)
99% traités dans les 5
jours



Objectif : 90% traités
< 5 jours

**3 retards constatés soit
0,57%**

200 actes d'Etat Civil*
(vs 175 en 2024)
98% traités dans les 5
jours



Objectif : 90% traités
< 5 jours

**5 retards constatés soit
2,5%**

359 demandes traitées**
(vs 501 en 2024)
93% traités dans les 5
jours



Objectif : 90%/100%
traités < 3/5 jours

**11 retards constatés soit
3%**

735 mails envoyés
(vs 374 en 2024)
97% traités dans les 5
jours



Objectif : 90% traités
< 5 jours

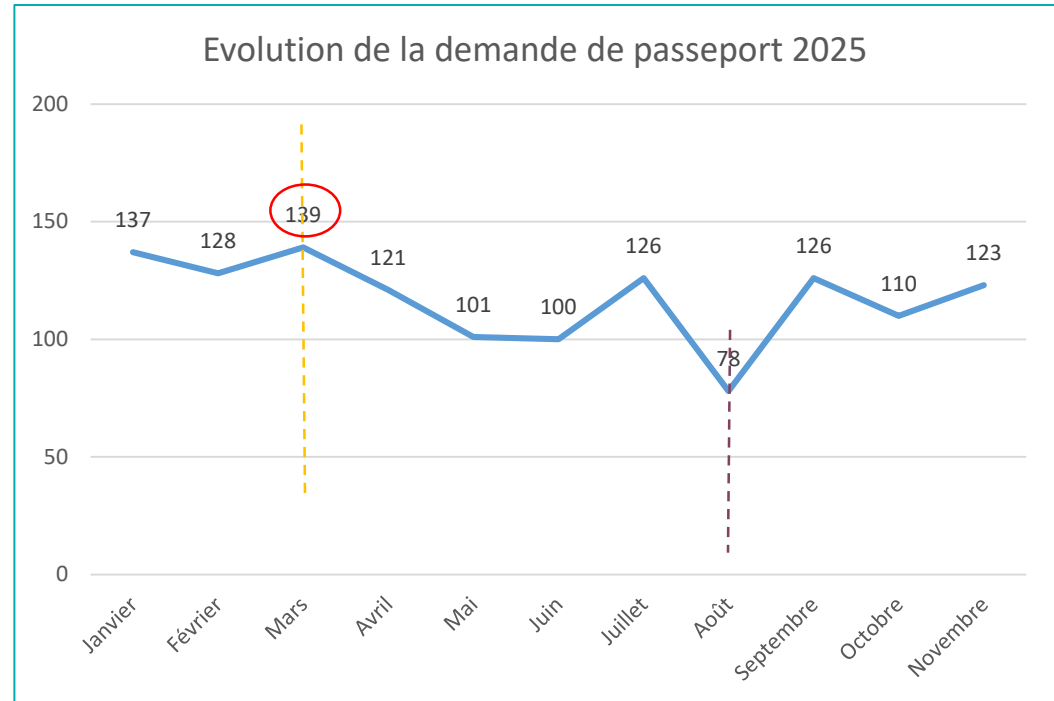
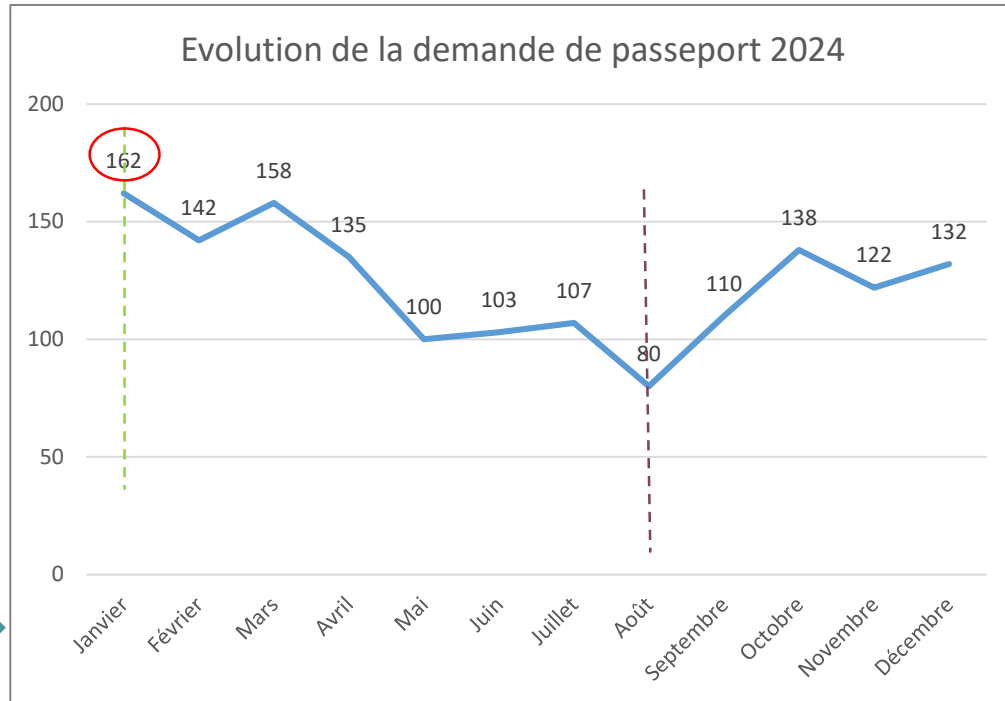
**5 retards constatés soit
0,68%**

* Mariage, naissance, décès, reconnaissance, changement nom/prénom, acte notoriété, transcription décès

** Mention, transcription naissance, livret de famille, attestation recensement, rectification, inscription listes électorales

Bilan des indicateurs – Etat Civil Passeports

1401 demandes vs 1489 en 2024 : Légère baisse des demandes de 6%



Répartition des demandes sur l'année plus homogène, ce qui réduit les pics ponctuels.

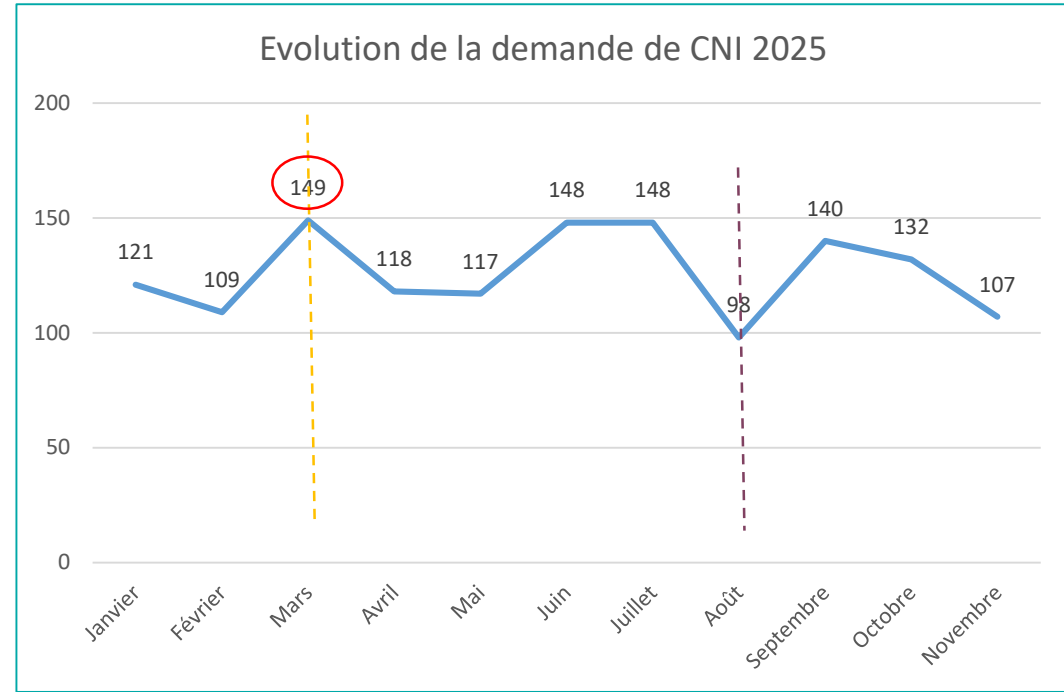
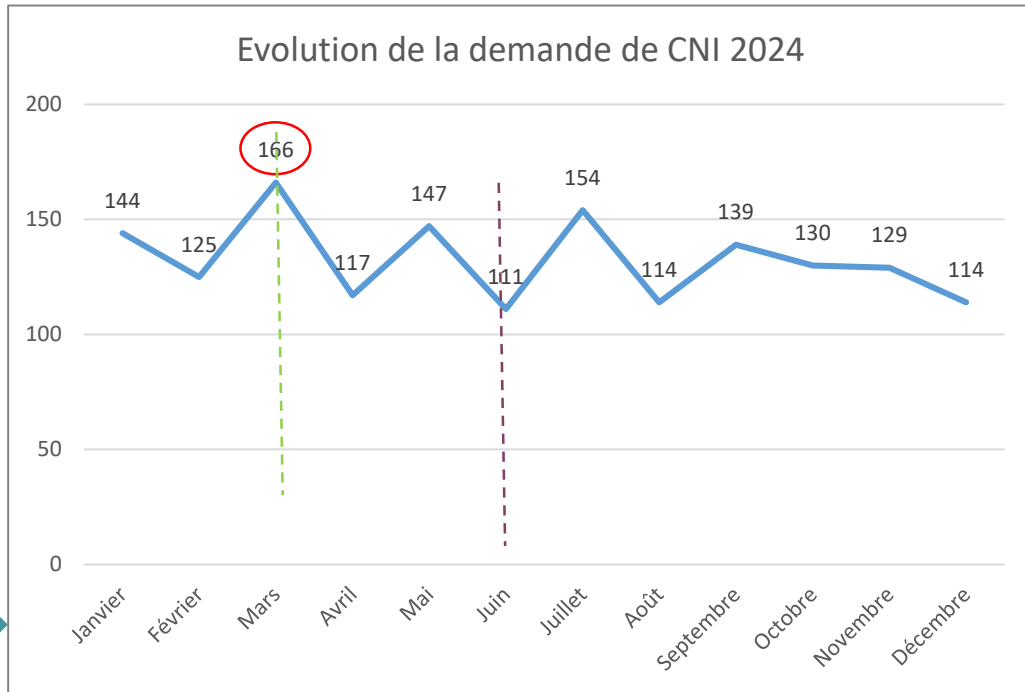
Taux de rejet : 1%



Objectif : 90% traités
< 5 jours

Bilan des indicateurs – Etat Civil CNI

1517 demandes vs 1590 en 2024 : Légère baisse des demandes de 4,8%



Répartition des demandes sur l'année plus homogène, ce qui réduit les pics ponctuels.

Taux de rejet : 1%



Objectif : 90% traités
< 5 jours

Bilan des indicateurs – Etat Civil CNI & passeport



62%

des demandes
ne sont pas
des Noiséens



2 866

remises de
CNI et
passeports



1,3%

des demandes sont
rejetés
(38 rejets de CNI et
passeports
sur 2 918 demandes
totales)



480

demandes de
recueil

Bilan des indicateurs – Social

+19,7%
En 2025
vs 2024

595 sollicitations mails et courriers
(vs 497 en 2024)
100% traités dans les délais



Objectif : 90% traités < 5 jours/100% < 15 jours

0 retard constatés

- 5,7%
En 2025
vs 2024

115 demandes*
(vs 122 en 2024)
100% traités dans les délais



Objectif : 90% traités < 4jours/< 15 jours/100% < 2 mois/ < 3mois

+ 14,8%
En 2025
vs 2024

480 visites
(vs 418 en 2024)
100% traités dans les délais



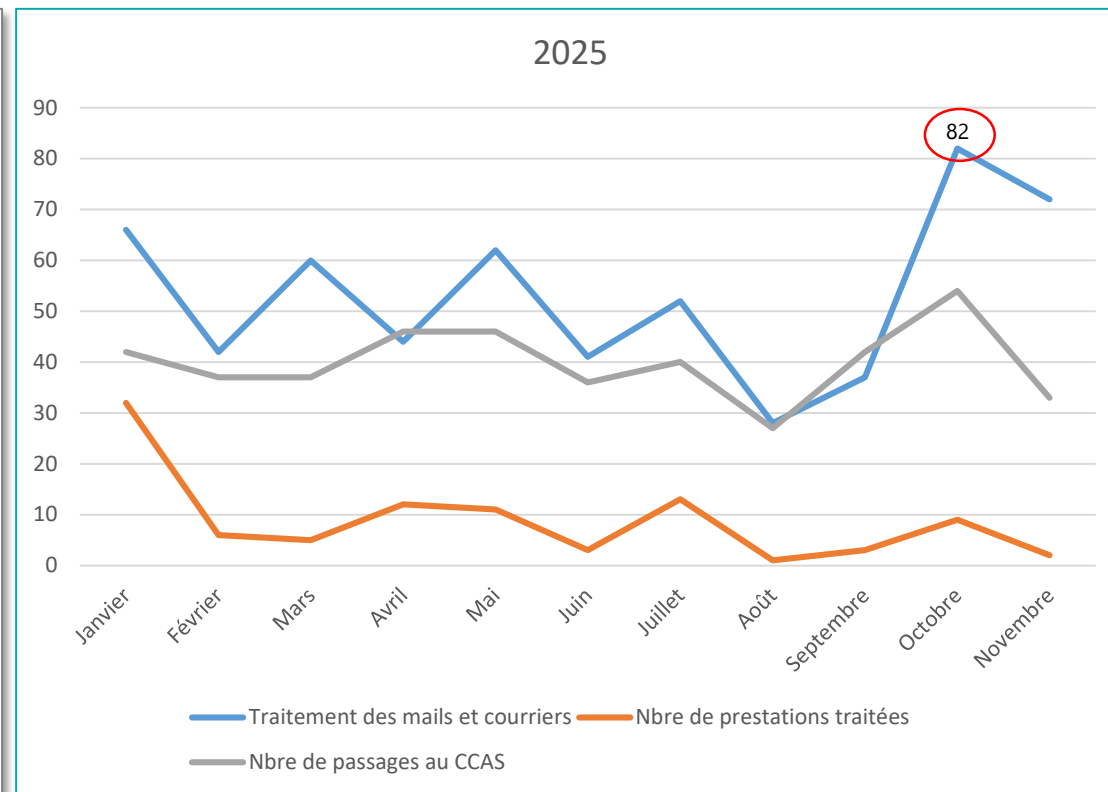
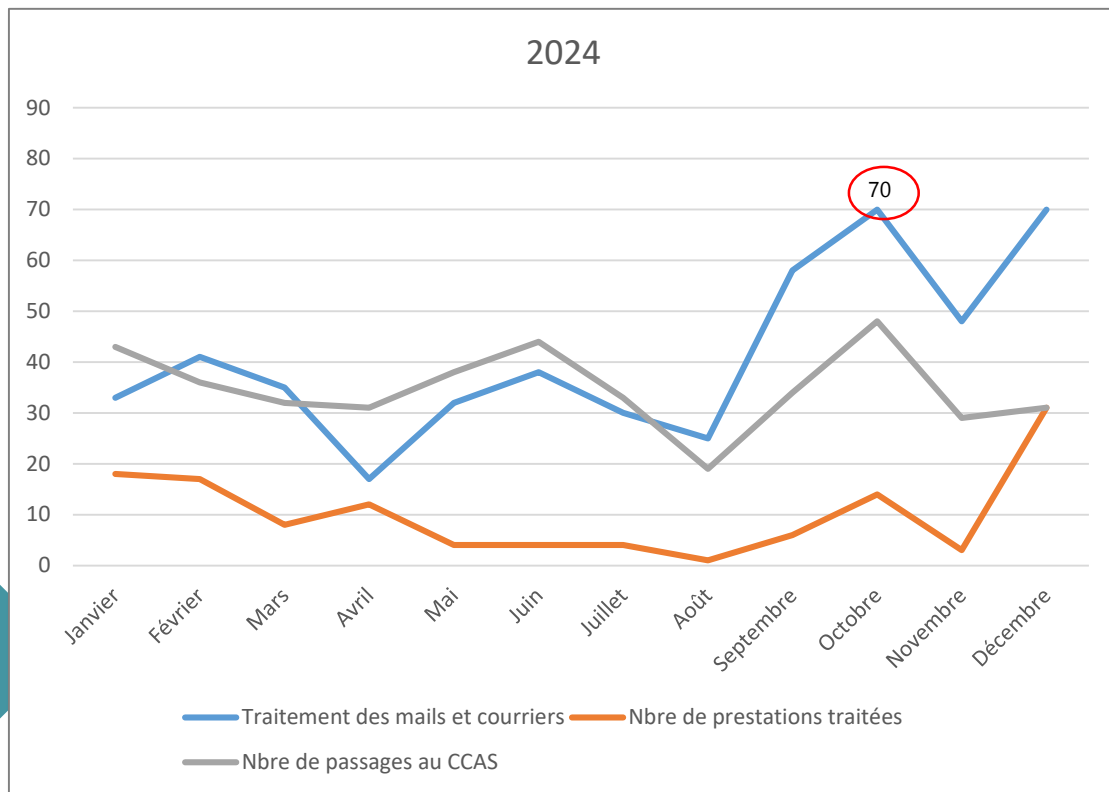
Objectif : 90% des horaires de RDV respectés

42% des usagers sont venus sans RDV

3,75% des RDV ont été annulés par l'utilisateur ou n'ont pas été honorés

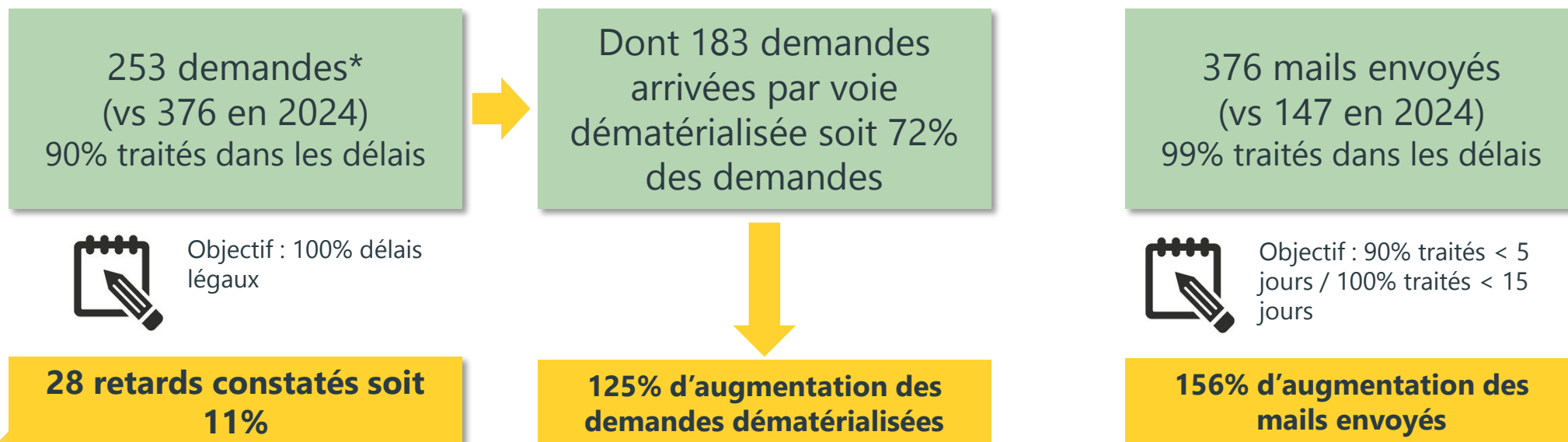
* Demandes de domiciliation, demandes d'aides financières d'urgence, demandes d'aides financières facultatives

Bilan des indicateurs – Social



Bilan des indicateurs – Urbanisme

Il est à noter qu'il n'y a pas de réponse hors délai en urbanisme, puisqu'à défaut de notification d'une décision expresse dans le délai d'instruction, le silence de l'administration vaut accord tacite ou rejet tacite dans certains cas spécifiques (article R.424-1 et 2 du code de l'urbanisme)



* Demandes : Déclaration préalable, permis de construire, certificat d'urbanisme, permis de démolir, permis d'aménager

Bilan des indicateurs – Services Techniques

+ 90%
En 2025
vs 2024

153 arrêts
(vs 104 en 2024)
97% traités dans les délais



Objectif : 100% délais
légaux 2 jours

127 demandes de
locations de salles
(vs 67 en 2024)
99% traités dans les délais



Objectif : 90% délais < 5
jours

555 mails envoyés
Pas de chiffres pour 2024
88% traités dans les délais



Objectif : 90% délais < 5
jours / 100% délais < 15
jours

47 courriers envoyés
Pas de chiffres pour 2024
96% traités dans les délais



Objectif : 100% délais <
15 jours

61 hors délais

En partie sur les temps de
congés de l'assistante

2 hors délais



PROCEDURE

33 procédures
interne créées

Bilan des indicateurs – RH



2 jours de
formation/an/agent



Tableau des formations

8 services

Moyenne par service :
1,86 jours de formations

Au moins 1 agent par service a
réalisé une formation



Bilan des indicateurs – Communication



124 675 visiteurs
(vs 107 362 en 2024)

Les pages les plus visitées
sont :

- Ma ville et moi
- Mairie
- Envie de



Pic à **13 311** visites en
Septembre



120 446 visites*
(Le nombre de fois où votre Page
ou votre profil ont été consultés)

2 957 abonnés vs 2 631
en 2024 : +12,4%



*Les statistiques de Facebook et Instagram ont évolué à partir
de Septembre 2025, certaines catégories n'existent plus



847 abonnés vs 612 en
2024 : +38,4%



370 demandes internes
vs 225 en 2024

64,4 % de demandes en +



96% des demandes ont
été traitées dans un délais
< 5 jours

Bilan sur le traitement des réclamations



+ 33 %*

56
réclamations
vs 42 en 2024

35 par mails (vs 24 en 2024)

7 au guichet (vs 17 en 2024)

7 par téléphone

4 par formulaire

43% des réclamations ont eu une réponse de
1^{er} niveau en -5 jours
67% des réclamation ont été traités
définitivement -15 jours



Entretien des espaces verts



Propreté urbaine et déchets



Voirie et trottoirs



Cimetière

Audit Flash du 1 et 2 décembre 2025

Conclusions

3 services audités

Jeunesse et sport - PAE -
Enfance/petite enfance



**Pas de freins
à la
certification**



De bonnes pratiques sont déjà en place : téléphone, accueil physique, mail

Afficher de la
Politique Qualité dans
les services

Créer une procédure sur
l'organisation du service
scolaire/périscolaire/petite enfance

Désigner des
référents Qualivilles

Mettre en place des indicateurs de
performance