

LA QUALITÉ

CŒUR DE NOS MÉTIERS



RÉSULTATS 2017 - OBJECTIFS 2018

QUALITÉ

SATISFACTION USAGERS 84%

En 2017, les services de transport et de la restauration ont été intégrés dans la mesure de la satisfaction globale. Cette dernière est en augmentation de deux points. **BRAVO !**

OBJECTIF : **80%**
2018

ACCUEIL DU PUBLIC 89%



L'accueil, toujours l'un des points forts de la qualité de service.

OBJECTIF : **85%**
2018

APPELS TÉLÉPHONIQUES 91%



Un bon taux de réponse sur l'ensemble des services administratifs avec 91%. 18 pôles / 22 sont au-dessus de 90%. **À POURSUIVRE !**

OBJECTIF : **90%**
2018

RÉPONSE AUX COURRIERS 26j.

Des efforts à faire en 2018 pour diminuer les délais de réponse et aboutir à 100 % de courriers répondus.

OBJECTIF : **25j.**
2018

RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS 51%



Une meilleure anticipation budgétaire est nécessaire en lien avec la démarche projet. Des leviers d'action en lien avec la programmation budgétaire.

OBJECTIF : **70%**
2018

PROJETS DANS LES TEMPS 61,7%
21 / 34



À améliorer dans le cadre de la démarche projet et de la mise en œuvre des plans d'actions.

OBJECTIF : **80%**
2018

ENVIRONNEMENT

CONSOMMATION ENERGIE GAZ 4031 MWh



200 MWh consommés de plus pour garantir la qualité de l'eau et de l'air à la piscine de Champigneulle. Un engagement pour lutter les chloramines en 2018.

OBJECTIF : **≤ 3800 MWh**
2018

PAPIER PAR AGENT 25,2kg



La facturation des services restauration et périscolaire génère +3% de papier. Levier d'action : parapheur et bons de commandes dématérialisés.

OBJECTIF : **25kg**
2018

DECHETS COLLECTÉS PAR HABITANT 594kg



Une stagnation de la quantité globale collectée sur le Bassin de Pompey en 2017. Levier d'action : le Plan de Prévention des Déchets et la tarification incitative.

OBJECTIF : **500kg**
2018

FRÉQUENTATION FLEXO 4 (PARC) 3 617 voyages



Une offre qui souffre d'une certaine méconnaissance. À valoriser dans le cadre du Plan de Déplacement Inter Entreprises.

OBJECTIF : **5 000**
2018

TRANSPORTS EN COMMUN 513 324 voyages



La fréquentation des lignes Le SIT et SUB sur le Bassin de Pompey augmente de 2,78 %

OBJECTIF : **515 000**
2018

TRI DES DECHETS PAR HABITANT 90kg



Après 2 ans, les effets positifs des extensions des consignes de tri et de la TEOMI influent sur le comportement des usagers avec +16% de tri.

OBJECTIF : **90kg**
2018