

LA QUALITÉ

CŒUR DE NOS MÉTIERS

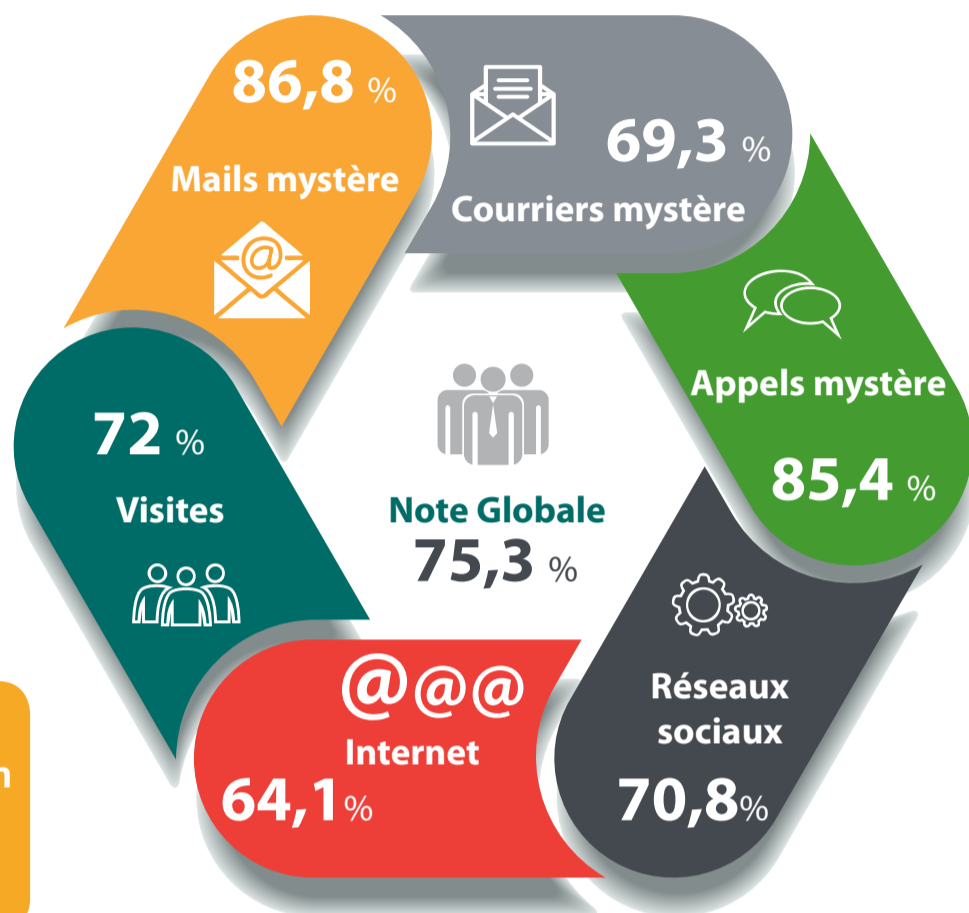


RÉSULTATS 2018 - OBJECTIFS 2019

Un podium pour le Bassin de Pompey

Pour la deuxième année, la Communauté de Communes du Bassin de Pompey est nommée 1er prix exæquo de la catégorie Etablissements Publics de Coopération Intercommunale sur l'édition 2018 du Baromètre Indiko Expérience Citoyen, pour l'exemplarité des notes obtenues sur la qualité de l'accueil usager tout au long de son parcours et quelque soit le canal de communication. Bravo aux équipes pour la qualité de leur travail, récompensée par cette nomination !

Expérience citoyen / baromètre AFNOR
Classement catégorie « établissement public de coopération intercommunale » : 1/15
Classement général : 68 / 231



QUALITÉ

SATISFACTION USAGERS

83%



L'accueil touristique, le guichet unique habitat, les travaux d'infrastructure et la restauration sont intégrés dans la démarche. Un résultat toujours au dessus de l'objectif mais en baisse légère (84% en 2017)

OBJECTIF ≥ 80%
2019

ACCUEIL DU PUBLIC

89%



Les 797 enquêtes réalisées sur l'accueil du public en 2018 confortent les résultats 2017 et ainsi l'engagement du Bassin de Pompey.

OBJECTIF ≥ 85%
2019

APPELS TÉLÉPHONIQUES

91%



Stabilité des résultats entre 2017 et 2018, avec un bon taux de réponse des services administratifs. 15 pôles sur 19 ont un taux de réponse supérieur ou égal à 90%.

OBJECTIF ≥ 90%
2019

RÉPONSE AUX COURRIERS

24,7j



Les efforts en 2018 ont permis d'atteindre l'objectif de délai de réponse aux courriers. **Efforts à poursuivre.**

OBJECTIF ≤ 25j.
2019

RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS

68,4%



Le taux a fortement progressé grâce au déploiement d'une nouvelle technique comptable (AP-CP), qui permet une analyse plus fine des sommes dépensées et des montants engagés.

OBJECTIF ≥ 70%
2019

PROJETS DANS LES TEMPS

73%
22 / 30



L'objectif de 80% n'est pas atteint mais la démarche projet et les plans d'actions ont permis une amélioration de plus de 11%.

OBJECTIF ≥ 80%
2019

ENVIRONNEMENT

CONSOMMATION
ENERGIE GAZ
ELECTRICITE **3851
MWH**



Une baisse due à une meilleure maîtrise des consommations en énergie, associée à une météo estivale favorable.

OBJECTIF \leq **3800 MWh**
2019



PAPIER
PAR AGENT **22,6kg**



Les efforts réalisés ont permis de diminuer la consommation de papier de 10% et ainsi atteindre l'objectif fixé.

OBJECTIF \leq **25kg**
2019

DECHETS
COLLECTÉS
PAR HABITANT **499kg**



Un objectif atteint mais qui se dégrade du à certains flux de déchets en augmentation.

Restons mobilisés sur le tri!

OBJECTIF \leq **500kg**
2019

FRÉQUENTATION
FLEXO **4632**
4 (PARC) **voyages**



Une communication ciblée auprès des salariés du parc a été déployée afin de faire mieux connaître le service FLEXO sur le parc d'activité.

OBJECTIF \geq **5 000**
2019

TRANSPORTS **498 353**
EN COMMUN **VOYAGES**



La baisse de fréquentation est observée également sur les autres réseaux du territoire, l'amélioration de la performance commerciale devra être recherchée dans le cadre du futur contrat.

OBJECTIF \geq **515 000**
2019

TRI DES
DECHETS
PAR HABITANT **92kg**



Une communication spécifique et des rappels sur la tarification incitative : une augmentation de 2kg au niveau individuel représentant plus de 80 tonnes à l'échelle du Bassin de Pompey !

OBJECTIF \geq **90kg**
2019

Une nouvelle démarche menée depuis 2018 pour **travailler en toute sécurité, se former et être attentifs aux dangers**

ABSENTÉISME

GLOBAL **8,2%**



Un taux d'absentéisme inférieur aux moyennes nationales des collectivités de notre strate (9,8%) et en baisse par rapport aux données 2017 du Bassin de Pompey (8,7%). Cette baisse est significative globalement sur les absences des agents pour maladie ordinaire et pour accident de travail.

OBJECTIF \leq **8 %**
2019

MALADIE
ORDINAIRE & **4,3%**
ACCIDENTS
DE TRAVAIL

OBJECTIF \leq **4,3 %**
2019

SECURITE

ACCIDENTS
DE TRAVAIL



8 ACCIDENTS

8 accidents sur l'année 2018 contre 23 en 2017 qui ont généré 356 jours d'arrêts de travail contre 1113 jours d'arrêt en 2017 (70 % de baisse).

Restez vigilants pour votre sécurité et celle des autres, portez vos équipements de protection individuels et respectez les consignes & procédures liées à votre activité..



OBJECTIF : **< 8**
< 356 JOURS
2019

PRÉVENTION

RÉALISATION
DU PROGRAMME
DE PRÉVENTION **67%**

Un programme annuel de prévention piloté par les Directions, et pôles accompagnés par la Direction des Ressources Humaines, et déployé sur l'ensemble des équipements communautaires. 510 actions sur plus de 760 ont été mises en œuvre.



OBJECTIF \geq **75 %**
2019

INTÉGRATION **93%**
SANTÉ
SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La sensibilisation de tous les nouveaux agents est un levier d'action important. 39 temps d'intégration ont été réalisés par le conseiller en prévention en lien avec les missions et les lieux d'affectation des agents.

OBJECTIF = **100**
2019