

27 octobre 2023

# Qualivilles Bilan annuel 2023



# Rappel de notre périmètre Qualivilles

## Depuis 2017, modules 1 à 4 du référentiel pour les services :

- ✓ Cabinet du Maire
- ✓ Accueil
- ✓ Elections
- ✓ Etat-Civil / Cimetières
- ✓ RLE (nettoyage des locaux)
- ✓ Ressources Humaines

## Depuis 2022, modules 1 à 4 et 6 du référentiel pour les services :

- ✓ Enfance Education
- ✓ Petite Enfance

***Une certification obtenue chaque année depuis 2017!***

# Le pilotage de la démarche

**Adjoint Communal délégué à Qualivilles** : Monsieur Alain Grillet

## **Comité de Pilotage**

(Responsable Qualivilles : Jérôme Collet)

## **Comité Technique**

(Réfèrent Qualivilles : Anne Théry

+auditeurs internes)

## **Collectivité / élus**

Dispositions d'organisation

Suivi et pilotage

Signalétique

Travaux d'accessibilité

Veille du respect des engagements

Procédures / modalités écrites

Engagement politique

**L'audit documentaire Afnor 2023 se déroulera le 12 décembre 2023**

# 2023 marqué par l'intrusion informatique

## *En détails.....*

- ❖ Le 1<sup>er</sup> mars 2023, nous sommes informés d'une cyberattaque sur les communes de Lille, Lomme et Hellemmes. L'interdiction est donnée de ne pas allumer les postes informatiques, le réseau téléphonique est également inopérant.
- ❖ Du 1<sup>er</sup> au 15 mars, les téléphones portables professionnels sont distribués dans les services pour maintenir le lien avec les usagers. Une communication est immédiatement réalisée pour informer les usagers de la situation, et communiquer les numéros de téléphone portable des services. Cette communication est diffusée par affiches dans les bâtiments communaux, sur le site internet de la commune, sur les réseaux sociaux.
- ❖ A partir du 15 mars, des ordinateurs portables d'urgence sont déployés peu à peu dans les services (1 PC par service, 1 imprimante), ce qui nous permet de récupérer l'outil Word Excel, mais toujours sans messagerie, sans internet.

- ❖ Avril : reprise de la téléphonie
- ❖ Mai / juin : Analyse de chaque poste informatique de la collectivité
- ❖ Juin/juillet : Redémarrage progressif des postes informatiques avec accès à la messagerie. Installation des logiciels métiers par ordre de priorité (Ressources Humaines, Finances)
- ❖ Septembre : installation du logiciel d'Etat Civil (non complet)
- ❖ A ce jour, nous ne disposons pas encore du réseau pour relier les imprimantes, ni pour travailler en dossiers partagés. Certains logiciels ne sont pas encore installés dans leur version optimale (Etat-Civil)

## INTRUSION INFORMATIQUE MAINTENIR LE SERVICE PUBLIC

Le 1<sup>er</sup> mars dernier, une intrusion informatique a profondément affecté la Ville de Lomme au même titre que Lille et Hellemmes. Les agents se sont adaptés pour maintenir la continuité du service public.

Du jour au lendemain, les ordinateurs et les téléphones se sont éteints, l'accès aux archives, aux mails et aux logiciels rendu impossible. Une coupure généralisée a été décidée par mesure de sécurité pour empêcher la propagation de l'intrusion et pour pouvoir investiguer à l'intérieur de l'architecture informatique. L'enquête est menée conjointement par la Police Judiciaire et l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (A.N.S.S.I.).

Première conséquence : des messageries professionnelles inaccessibles et des démarches en ligne impossibles. Les demandes concernant les autorisations d'urbanisme, les actes de mariage ou de décès, le paiement de la restauration scolaire, les signalements TellMyCity... nous avons pris l'habitude de pouvoir gérer ces aspects de la vie quotidienne à distance.

Les agents se sont très vite adaptés pour permettre aux Lommois et aux Lommoises de continuer à bénéficier de ces services. Le papier, en double exemplaire, a fait son retour, ainsi que, dans certains services, des machines à écrire ! **L'adaptation est une qualité, dit-on.**

Le site Internet et les réseaux sociaux, épargnés par cette coupure, sont un lien utile pour informer la population de des améliorations, comme lorsque les services informatiques ont pu reconnecter des lignes téléphoniques de l'Hôtel de Ville afin de pouvoir être de nouveau joignable depuis l'extérieur. **Des boîtes à lettres, non informatisées, ont été mises en place** dans l'ensemble des équipements, avec, pour seules solutions de devoir payer en chèque ou en espèces.

Au moment où vous lirez ces lignes (issues d'un magazine qui a réussi à être



Les agents municipaux s'adaptent pour vous permettre de continuer à bénéficier des services de la Ville.

finalisé malgré ce contexte), la situation aura peut-être évolué. N'hésitez pas à **consulter le site de la Ville ([ville-lomme.fr](http://ville-lomme.fr)) et nos réseaux sociaux afin d'être informé en temps réel**. Soyez assurés que toutes les décisions que nous avons prises l'ont été avec deux objectifs : **protéger et sécuriser les données et assurer la continuité du service public.**

Dans cette période particulière, la Ville de Lomme remercie, encore une fois, les Lommois de leur compréhension et de leur patience. ●

→ Suivez l'évolution de la situation sur [ville-lomme.fr](http://ville-lomme.fr) et sur Facebook, Instagram et LinkedIn @villedelomme

### POUR VOS DÉMARCHES

→ Rendez-vous directement sur place dans vos structures municipales OU contactez-nous par téléphone (liste des contacts sur [ville-lomme.fr](http://ville-lomme.fr)). Si possible, merci de différer vos démarches non urgentes.

→ **RAPPEL** : les lignes téléphoniques (hors Hôtel de Ville), les boîtes mails professionnelles, site [Lommepeuce.fr](http://Lommepeuce.fr), démarches en ligne, signalements sur TellMyCity et les adhésions à l'Odyssee médiathèque sont **INACCESSIBLES**.

# Une large communication multimédias



Ville de Lomme

Publié par Serv Comlomme · 1 mars ·



{INTRUSION INFORMATIQUE - La situation à Lomme}

■ Suite à un incident informatique en cours à la Ville de Lille, commune associée, des mesures de précautions ont été prises à Lomme :

- L'accès téléphonique est interrompu jusqu'à nouvel ordre
- Les démarches en ligne (Lomme Puce, Tell My City, Etat-Civil) sont pour le moment inaccessibles. Dans la mesure du possible, il est conseillé de les reporter.
- L'accueil physique en mairie est lui toujours effectif et les démarches d'Etat-Civil, d'urbanisme ou relevant du CCAS peuvent être faites manuellement.

Les accueils scolaires, périscolaires ou la restauration collective ont lieu normalement.

La Ville de Lomme communiquera au fil des avancées de cette situation.



Ville de Lomme

Publié par Serv Comlomme · 17 mars ·



[ÉTAT DE LA SITUATION] 🗨️ Suite à une intrusion informatique en cours à la Ville de Lille, la commune de Lomme est toujours impactée.

📌 Ces opérations ont des conséquences sur le fonctionnement actuel des services municipaux (pas d'emails notamment). Les démarches en ligne n'étant toujours pas accessibles, la Ville de Lomme remercie encore une fois les Lommois de leur compréhension, de leur patience et les invite à reporter les démarches qui ne seraient pas urgentes.

📄 Retrouvez ci-dessous la liste des services que vous pouvez contacter par téléphone ici : <http://www.ville-lomme.fr/.../Piratage-informatique...>

# INTRUSION INFORMATIQUE À LA MAIRIE DE LOMME

## POINT DE SITUATION



👍👎👏 20

9 commentaires 20 partages

👍 J'aime

🗨️ Commenter

🔄 Partager

👍👎👏 64

44 commentaires 62 partages

👍 J'aime

🗨️ Commenter

🔄 Partager

# L'impact sur les services municipaux, et notamment sur ceux inclus dans la démarche Qualivilles

Nous avons été contraints de constater que l'absence d'informatique a complètement bouleversée nos modes de fonctionnement, nos communications, et il a fallu néanmoins s'y adapter !

Nous nous sommes déplacés pour communiquer, nous avons ressorti les stylos et la machine à écrire.....pour répondre aux attentes des usagers qui se sont montrés très compréhensifs.

- Des délais plus longs pour répondre (nous avons fixé un délai d'un mois pour répondre aux courriers)
- Des temps d'attente aux guichets plus importants (traitement des démarches plus long)
- Des actes délivrés en 15 jours au lieu de 5, encore à ce jour : près de 7500 demandes d'actes de mars à octobre impossibles à délivrer via le logiciel. Chaque demande en ligne nécessite un enregistrement sur clé usb, suivi d'une impression pour enfin sortir le registre papier d'Etat-Civil et copier l'acte demandé.



# Notre audit interne

Les auditeurs ont réalisé l'audit interne en octobre 2023. Celui-ci fait bien entendu état de nos lacunes durant cette période qui n'est pas encore totalement terminée.

**9 points de non-conformité relevés** : la plupart sont la conséquence de la cyberattaque (délais de réponses courriers, délais de délivrance des actes). 2 sont levés avec la finalisation du bilan annuel et du plan d'amélioration.

**Des points sensibles** : l'accessibilité des PMR et des usagers avec poussettes dans les structures Enfance Education et Petite Enfance est difficile. Des travaux sont prévus en 2025.

## .....mais des points forts :

- Accueil, écoute, information, orientation
- La satisfaction des usagers quant à l'accueil que nous leur réservons
- La propreté des locaux
- Des locaux accueillants
- Des rendez-vous respectés,.....
- Des réponses aux mails en – de 5 jours
- Une forte communication
- Le professionnalisme et la volonté des agents qui ont tout mis en œuvre pour limiter l'impact sur les usagers.

# NOS INDICATEURS QUALITE 2023

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	<b>42,19%</b>
			100 % <30J	<b>83,78%</b>
	Taux de courriels	90 % <5J	<b>98,78%</b>	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	<b>92%</b>
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	<b>100%</b>
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	<b>23,03%</b> 100% en- de 15 jours

# Bilan 2023 des fiches Remarques et Suggestions

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
EVALUATION DE LA SATISFACTION	Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service en moins de 10j	Taux de réponses aux suggestions ou réclamations	100%<- de 10 j	100 %

Fiches « Votre avis nous intéresse ! »	Nombre de fiches reçues	Taux
Félicitations	35	100%
Réclamations	0	0
Suggestions	0	0

Les 35 usagers qui ont renseigné des fiches remarques et suggestions sur l'année 2023 ont tous exprimé leur satisfaction sur l'accueil qui leur a été réservé. Par ailleurs, et même si l'intrusion informatique a ralenti certaines de leurs démarches, les usagers ont manifesté leur compréhension.

# L'enquête de satisfaction annuelle

## ■ CADRE

C'est dans le cadre de **l'engagement de service n° 9** « *Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser* » **du référentiel «QUALIVILLES»** qu'une enquête de satisfaction doit être réalisée chaque année.

## ■ OBJECTIF

Son but est de **recueillir l'opinion des usagers sur la qualité d'accueil et d'écoute qui leur est réservée** en mairie.

## ■ ENQUÊTE 2023

Les usagers étaient interrogés sur l'accueil, l'information, la signalétique, la propreté, le site Internet, la documentation mise à leur disposition, les délais de réponses....

Les niveaux de satisfaction demandés étaient : « Très satisfait », « Satisfait », « Non satisfait ».

**Les questionnaires** recueillis soulignent un **taux général de satisfaction global** de .....

**90,50%** (très satisfaits)

# Analyse

Les taux de cette enquête de satisfaction varient de 75 à 100%

Les taux de satisfaction les plus forts concernent l'accueil principal et dans les services, la propreté et la tenue des locaux, l'écoute et l'amabilité des agents.

Le taux de satisfaction le plus bas (75%) concerne le délai d'attente au guichet, notamment à l'Etat Civil (démarches plus longues sans informatique), ainsi qu'un délai de 2 à 3 mois pour obtenir un rendez-vous pour une CNI ou un passeport (délai constaté dans toutes les communes). Pour les usagers qui subissent une perte ou un vol de titres d'identité, nous proposons toutefois des rendez-vous « urgent », rendez-vous pris sous un délai d'une semaine.

# Quelques chiffres

- 9 notices disponibles à l'accueil principal et relatives aux démarches incluses dans le périmètre Qualivilles mises à jour,
- 5 notices rédigées pour les services Enfance Education et Petite Enfance mises à jour depuis leur certification.

## **De nombreuses démarches en ligne effectuées entre novembre 2022 et octobre 2023**

- 5223 rendez-vous pour les CNI / Passeports
- 5444 demandes d'actes d'Etat Civil
- 27 demandes de première inscription scolaire
- 242 demandes d'inscription en liste d'attente pour la crèche,



# Une amélioration continue..... :

- Une nouvelle démarche en ligne en janvier 2024 : Inscription à la « cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants » pour les nouveaux lommois,
- Une formation d'audit interne durant le premier trimestre 2024 pour les agents volontaires.

Merci aux services, aux agents qui  
veillent quotidiennement au respect  
des engagements du référentiel!

