

Commune D'ORVAULT

DEPARTEMENT

Loire-Atlantique

ARRONDISSEMENT

NANTES

CANTON

SAINT-HERBLAIN II

EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DES DELIBERATIONS

CONSEIL MUNICIPAL

12 février 2024

L'an deux mil vingt-quatre, le lundi douze février, le Conseil municipal de la Commune d'ORVAULT s'est réuni en session ordinaire, au lieu habituel de ses séances, après convocation légale en date du deux février 2024, sous la présidence de Jean-Sébastien GUITTON, Maire.

Etaient présents : Mme Dominique VIGNAUX, M. Lionel AUDION, Mme Marie-Paule GAILLOCHET, M. Guillaume GUÉRINEAU, Mme Armelle CHABIRAND, M. Yann GUILLON, Mme Brigitte RAIMBAULT, M. Christophe ANGOMARD, Mme Valérie DREYFUS, M. David HURTREL, Mme Anne-Sophie JUDALET, M. Laurent DUBOST, Mme Catherine LE TRIONNAIRE, M. Morvan DUPONT, M. Vincent BOILEAU, M. Jean-Yves ROUX, Mme Linda PAYET, M. Ronan GILLES, Mme Stéphanie BELLANGER, M. Pierre ANNAIX, Mme Françoise NOBLET, M. Dominique GOMEZ, Mme Sandrine BRUN, Mme Colette VINET-PINSON, M. Sébastien ARROUËT, Mme Elodie RAGUIN, M. Gilles BERRÉE, M. Damien LE ROUX, M. Florent THOMAS, M. Dominique FOLLUT, Mme Maryse PIVAUT, M. Jean-Jacques DERRIEN, M. Thierry BOUTIN, M. André NYAMSI-HENDJI

Il a été procédé, conformément à l'article L. 2121-15 du code général des collectivités territoriales, à l'élection d'un secrétaire pris dans le sein du Conseil : Mme Linda PAYET ayant obtenu la majorité des suffrages a été désignée pour remplir ces fonctions qu' elle a acceptées.

01. Commission citoyenne : Réponse au rapport rendu sur les relations entre la Ville, les habitants et les usagers.

Monsieur GUERINEAU rapporte :

Les membres de la Commission citoyenne ont présenté leur rapport sur la thématique des relations entre la mairie, les habitants et les usagers lors du Conseil municipal du 19 juin 2023.

Leurs propositions ont été instruites pendant le deuxième semestre 2023 par les élu-es et les services de la Ville.

Ce rapport présentera les actions déjà menées, les actions en cours et les objectifs à fixer et sera communiqué suite au conseil.

INFORMATION

Sur proposition de Monsieur le Maire, et après en avoir délibéré, le Conseil municipal :

- **PREND ACTE** de la réponse au rapport rendu sur les relations entre la Ville, les habitants et les usagers.

Extrait certifié conforme
Orvault, le 13 février 2024

Pour le Maire
Le Directeur général

Le secrétaire de séance



Jean-François MAISONNEUVE

Linda PAYET

Rendu exécutoire
Par publication le : 13 FEV. 2024

COMMISSION CITOYENNE de la Ville d'ORVAULT

Relations entre la mairie et ses usagers

Réponse à l'avis citoyen présenté en Conseil municipal le 19 juin 2023

Le 19 juin dernier, la Commission citoyenne est intervenue pour la deuxième fois devant le Conseil Municipal pour présenter son avis.

La question posée à la Commission était la suivante : « **Pourquoi et comment améliorer les relations entre les habitants, les usagers, les agents municipaux et les élus ?** »

Dès le début de leurs travaux, les membres de la Commission ont souhaité restreindre le champ d'étude. La relation entre les habitants et les élus fait ainsi l'objet d'un sujet à part entière, que la Commission a choisi d'étudier ultérieurement.

Le sujet ainsi précisé a été traité par les membres de la commission en combinant les recherches théoriques et pratiques, les rencontres, les échanges etc, avec les aptitudes, les sensibilités, l'expertise d'usage des services publics locaux de chacune et chacun des membres.

Avant d'évoquer les conclusions des travaux et les orientations qui sont ou qui pourraient être retenues, il convient de relever une convergence de vue sur les enjeux majeurs auxquels la collectivité doit faire face.

I) Des enjeux majeurs pour la collectivité.

La relation entre la mairie et les usagers est un sujet important pour la municipalité. Consciente de son impact direct sur la vie quotidienne des usagers, la Ville sait la nécessité de travailler en profondeur afin de l'améliorer. C'est pour cette raison qu'elle a pris des initiatives en ce sens et a demandé en parallèle à la commission citoyenne de travailler sur ce thème pour les projets à venir. Ces travaux, approfondis et riches, mettent en lumière une vision partagée sur les enjeux à relever par la collectivité.

a) L'utilisateur face à la complexité du canevas institutionnel

Tout d'abord, un sujet est repris à plusieurs reprises : la relation du citoyen avec la métropole nantaise et sa complexité.

Les membres de la commission citoyenne avaient été conviés à une soirée sur ce thème précis le 7 septembre 2021. Force est de constater que cette question se pose encore, plus de 20 ans après la création de la communauté urbaine, devenue Nantes Métropole entretemps. La nature même de la Métropole et son histoire expliquent cette complexité.

Rappelons que la Métropole est l'émanation des 24 communes qui ont choisi de mettre en commun un nombre important de compétences et de moyens et d'en partager la gouvernance via un conseil métropolitain composé de représentants des conseils municipaux et d'une conférence réunissant les 24 maires de l'agglomération.

La construction intercommunale a été progressive depuis la création du SIMAN en 1982 dédié aux transports collectifs, le District en 1992, la Communauté Urbaine en 2001 et enfin, la Métropole en 2015.

Dès sa création, la communauté urbaine de Nantes a opté pour la création de « pôles de proximité ». Au nombre de 7, ces pôles de proximité ont, aujourd'hui encore, vocation à porter sur le terrain les moyens opérationnels de la Métropole et à assumer des missions d'aménagement et d'entretien de l'espace public, de développement urbain, de développement économique et d'assainissement. Comme l'indique le site internet de Nantes Métropole, ces pôles sont « *le relais technique de la Métropole auprès des habitants* ».

Théoriquement bilatérale, la relation entre l'utilisateur et la Métropole est le plus souvent, en réalité, trilatérale. Malgré l'étendue de ses compétences de proximité et l'existence du pôle de proximité Erdre et Cens, la Métropole n'est que partiellement saisie en direct par les usagers. Dans les faits, la commune est bien souvent impliquée dans cette relation, sans que l'on puisse savoir si cela procède plutôt d'un malentendu sur la répartition des rôles entre la Ville et la Métropole aux yeux de l'utilisateur, d'un réflexe naturel conduisant celui-ci à saisir le maire et ses services des questions qui concernent son environnement proche, ou d'un défaut de communication de l'une ou l'autre institution.

La relation entre l'établissement public intercommunal et les communes qui le constituent a évolué tout au long de ses années et donc, avec elle, sa relation avec les usagers. Le rapport de la Commission Citoyenne prouve que le moment est sans doute venu d'offrir aux usagers une vision plus claire de la répartition des rôles et de s'interroger sur les outils à mobiliser pour simplifier leurs démarches.

b) L'utilisateur face à l'évolution des modes de relations à l'administration

L'évolution des outils renvoie à une autre dimension parfaitement identifiée dans l'avis citoyen : celle du développement de l'administration numérique et de l'impact de la multiplicité des canaux de saisine des services publics, qu'ils soient communaux ou métropolitains.

Cette dématérialisation a également un impact sur la pratique des agents de la collectivité et engendre des difficultés pour eux. Les agents doivent régulièrement s'approprier de nouveaux outils, adapter leur manière de faire, avec en parallèle une charge de travail qui ne diminue pas.

Le défi de la lutte contre la fracture numérique n'est pas sans rapport avec le thème des travaux de la Commission citoyenne ; c'est la raison pour laquelle il est évoqué à plusieurs reprises. Pour autant sans en nier l'importance, il ne sera pas abordé dans cette réponse : en effet, il constitue un sujet à part entière et dépasse le cadre de la relation à l'utilisateur, qu'il soit communal ou métropolitain.

c) Une relation à l'utilisateur qui reflète l'évolution des attentes et des comportements

La relation à l'utilisateur est impactée par des évolutions de comportement qui elles-mêmes sont, pour une part, le produit du développement des outils de communication.

Dans le rapport présenté, il est relevé fort justement des moments de tensions entre usagers et administrations. Ces épisodes sont croissants, comme le prouvent plusieurs études réalisées ces dernières années. Ainsi, dans une enquête sur les conditions de travail de 2016 menée par l'INSEE, 1,7 % des agents territoriaux déclaraient avoir été victimes d'une agression physique et 19,3 % d'une agression verbale de la part du public dans les douze derniers mois. Au total, 41,6 % des agents territoriaux déclaraient alors « vivre des situations de tensions avec le public », en progression de sept points par rapport à 2013. De plus, le contexte de crise sanitaire et la dématérialisation massive des démarches administratives ont accentué les tensions. Lorsque ces tensions se matérialisent par des incivilités, il incombe à la collectivité de veiller à la protection de ses agents contre elles. Les violences subies ne sauraient rester impunies et la Ville s'engage à y répondre fermement.

La facilité d'expression par mail et plus encore via les réseaux sociaux génère une forme d'exigence d'immédiateté dans les réponses. Bien souvent, cette exigence entre en contradiction avec la nécessité de produire des réponses circonstanciées et documentées.

Dans un certain nombre de cas, cette barrière technologique aboutit à réduire l'importance de la relation humaine et le souci de l'expression écrite des idées, comme-ci un clavier et un écran ou un smartphone réduisait l'exigence minimale de courtoisie et autorisait tout.

Dans la même veine, et la relation aux usagers en est altérée, on ne peut que regretter l'absence de sens du collectif et la place de l'exigence individualiste qui transformant le citoyen en client exige parce qu'il paye méprisant l'engagement public des élus et le sens du service des agents.

En parallèle, les usagers ont parfois un sentiment de « violence institutionnelle » engendrée par la difficulté d'effectuer une démarche administrative qui génère une grande inquiétude et des agacements.

Certains agacements sont légitimes face à des fondamentaux que la Ville doit améliorer. La collectivité a conscience des insatisfactions que génèrent certains canaux de communication tels que la téléphonie ou le suivi non-communicé des demandes. La joignabilité de la mairie est un enjeu primordial pour les usagers, elle figure d'ailleurs comme priorité 1 de l'avis de la commission citoyenne.

Il résulte de ces constats, parfois amers, la nécessité pour la Ville de travailler à faire baisser les tensions en amont. Il s'agit de mieux doter les services des outils de travail et de communication plus adaptés aux exigences du temps présent et de former les agents chargés d'accueil à ces évolutions. Il apparaît également indispensable de sortir du 100 % numérique et de mettre l'accent sur la dimension humaine de la relation à l'utilisateur afin de répondre aux demandes de toutes et tous.

II) Une réponse progressive qui met l'accent sur la dimension humaine

L'amélioration des relations entre les habitants, les usagers, les agents municipaux est un élément essentiel et n'est réalisable que par étape. La Ville a décidé de se saisir de cette question en ayant déjà mis en place des actions concrètes et travaille sur des nouvelles mesures.

a) Les actions déjà entreprises

La Mission Dialogue Citoyen et Relation à l'Usager a contribué en 2023 à faire émerger les besoins des usagers en les associant et à poser les jalons d'une feuille de route. L'année 2024 sera marquée par le passage à la dimension opérationnelle avec la création au sein des services municipaux du Centre de relation aux usagers chargé d'associer l'accueil physique, l'accueil téléphonique, les correspondances (tous supports) et plus généralement d'améliorer la relation entre la mairie et les usagers.

Pour répondre au besoin d'accéder plus facilement à une information, un nouveau site internet a été mis en place. Il est plus ergonomique, avec notamment un outil de recherche d'information immédiatement accessible et une meilleure adaptation à tous les types d'écrans. Il continuera à évoluer en adéquation avec les retours formulés par les usagers.

Pour assurer une centralisation et un meilleur suivi des demandes, la collectivité a fait le choix de s'équiper d'un nouveau logiciel de gestion des correspondances (tous supports). Ce logiciel sera mis en place rapidement, en remplacement d'une solution inadaptée.

b) Les actions à venir

Un audit technique et organisationnel est prévu à court terme au sujet de la téléphonie. Il s'agira d'améliorer les temps d'attente et de réduire les pertes d'appel.

À moyen terme, la question de l'organisation de l'accueil physique de la collectivité (les locaux, les moyens humains, les outils...) sera abordée en concertation afin de répondre aux attentes exprimées dans l'avis de la commission.

Toutes ces actions en cours ou à venir sont guidées par la volonté d'améliorer la qualité du service public. Afin de garantir cette amélioration, une réflexion sera menée sur la manière d'associer les usagers en amont et sur la possibilité de faire des observations constructives sur les projets développés.

Ces actions seront évaluées par une enquête AFNOR afin de mesurer leur efficacité.

D'autres actions sont en cours de réflexion et s'inspirent de modèles existants. Parmi eux, la commission citoyenne met en avant à plusieurs reprises le modèle vertavien qu'elle a pu découvrir lors d'une visite sur place. Ce modèle est en effet inspirant et peut nourrir notre réflexion. En revanche, il ne saurait être transposable tel quel, comme l'indique la commission dans son rapport.

Les propositions contenues dans le rapport présenté le 19 juin 2023 sont reprises point par point, avec les observations de la Ville, dans un tableau en annexe.

III) Annexe – Tableau des attentes exprimées et des observations de la Ville

Priorité 1 : Que la mairie soit joignable (sur place, par téléphone, en ligne...)	
Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>1. Mettre à profit le temps d'attente avec des messages d'actualité. Personnalisation : temps d'attente, qui va nous recevoir, comment le joindre si pas de réponse ou occupé ?</p> <p>2. Proposer un choix de transfert d'appel automatique pour joindre les services thématiques (ex : si un usager appelle sur le standard mais veut parler à l'espace famille, taper 1). Et Être rappelé si le temps d'attente est dépassé (liste des appels manqués) et message pour prévenir l'utilisateur que ce sera fait.</p>	<p>1. La mairie va engager un projet de refonte des dispositifs d'appels téléphoniques. La priorité sera de réduire les temps d'attente. Comprenant l'intérêt de la diffusion des messages d'actualité, leurs mises à jour constantes présentent cependant une complexité pouvant entraîner de nouveaux dysfonctionnements. En revanche, une réflexion sera menée pour trouver des alternatives afin d'améliorer le moment d'attente (orientation vers l'agenda du site internet par exemple).</p> <p>2. Concernant le choix de transfert d'appel automatique, cette idée sera étudiée. La généralisation des numéros d'appel direct par service, bien que déjà créée, sera réévaluée, de même que les systèmes de bascule en cas d'absence ou de lignes occupées. La Ville garantit une réponse et travaillera sur un dispositif informatif sur le temps d'attente, ainsi que sur des solutions pour réduire les « appels perdus ». À noter qu'avec la refonte du site internet de la Ville, les numéros des services ont désormais une meilleure visibilité et sont donc plus facilement accessibles aux usagers.</p>
<p>3. Revoir le système de logiciel, carte d'authentification, casque et introduire les appels en visio ainsi que des solutions de traduction (42 nationalités différentes à Orvault).</p> <p>4. Le temps de travail des agents d'accueil doit être dédié à cette mission, afin de donner du temps pour une montée en compétences et en connaissances, ainsi qu'offrir à la population de nouveaux services comme rappeler les appels manqués.</p> <p>5. Le standard téléphonique peut être assuré ailleurs qu'à l'Hôtel de Ville (télétravail, autre site municipal).</p>	<p>3. Un diagnostic du système est prévu à court terme afin de prévoir les bonnes mesures correctives. Ces deux options seront étudiées afin d'en mesurer l'opportunité (notamment pour les appels en visio) et la faisabilité.</p> <p>4. Une réorganisation des services est en cours d'élaboration en ce sens. Une montée en compétence des agents peut aussi passer par une diversité des missions compatibles avec la fonction d'accueil. D'un point de vue pratique et à moyens constants, il n'est pas possible d'envisager de demander aux agents d'accueil de rappeler les appels manqués. D'autres solutions peuvent être envisagées (voir problématique des appels perdus et messages d'attente).</p> <p>5. Même si d'un point de vue technique, il serait effectivement possible de déporter l'accueil téléphonique sur un agent en situation de télétravail ou situé sur un autre site municipal, il nous semble essentiel de maintenir un positionnement du standard téléphonique à proximité immédiate de l'accueil général. Ceci afin de favoriser la communication entre les agents affectés à ces missions, et leur capacité à s'appuyer ou à se suppléer en cas de besoin et d'apporter une réponse pertinente à l'utilisateur.</p>

<p>6. Faire un audit précis des failles (appels internes et externes) pour voir si ces propositions sont adéquates :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Gestion des absences et des moments de forte affluence avec du personnel en renfort. ✓ Annuaire téléphonique interne disponible sur les portables des agents pour éviter de déranger le standard ✓ Dissocier le standard public des appels internes ✓ Débordement vers un autre accueil ou service ✓ Résoudre les problèmes de « joignabilité » au sein des services municipaux hors standard (occupé et sonnerie dans le vide) ✓ Remplacer la mise en veille des comptes informatiques des agents par un autre système (temps de connexion / reconnexion fait perdre des appels) 	<p>6. Audit technique et organisationnel prévu. Certaines propositions sont déjà possibles via l'application utilisée par nos services. Un travail va être amorcé sur l'appropriation du logiciel par les services ; notamment pour assurer une meilleure joignabilité.</p>
<p>7. Nous préconisons de retravailler la présence des services sur le territoire ainsi que les locaux d'accueil et la posture des agents (aller vers). La Maison France Services est un atout pour les habitants et mérite d'être mieux connue. Des liens seraient à faire entre l'accueil général et les dispositifs d'aide aux démarches et au numérique.</p>	<p>7. Les services municipaux, hors écoles, équipements sportifs ou culturels, sont présents dans le bourg (Hôtel de ville et CCAS, Police municipale), au Petit Chantilly (Espace famille, Education, Enfance, Jeunesse), à Plaisance (France Services, CCAS), au Croisy (Urbanisme, Environnement, Services techniques), Avenue de la Ferrière à la Gobinière (Culture, sports, location de salles). Le maillage territorial orvaltais est une spécificité qui justifie que la politique de relation à l'usager soit régulièrement réinterrogée. Chaque accueil dispose de sa spécialité thématique. La question de la répartition de fonctions d'accueil sur la base d'un noyau dur de prestations et de renseignements mérite d'être réfléchi en vérifiant bien sa faisabilité.</p>

<p>Pistes possibles : mairie annexe, bus itinérant des services publics (1 jour par semaine dans chaque quartier par exemple, y compris billetterie culturelle) pour aider aux démarches administratives en général (municipales et autres) et aller à la rencontre des usagers. Risque de ne pas sortir de son quartier ?</p>	<p>Afin d'aller vers les usagers sur le territoire, une équipe de 3 médiateurs sociaux est présente dans l'espace public. Depuis 2022, la municipalité a également mis en place l'opération « Parlons-nous ! » qui consiste à venir à la rencontre des usagers pour répondre à leurs questions et présenter les aides et services qui pourraient les intéresser. La dimension « mobilité » est séduisante. Elle pose toutefois clairement la question des moyens humains et matériels et donc des coûts. Ce ne saurait être un projet à court terme.</p>
<p>8. Rendre possible l'accès entre l'accueil général et celui du CCAS, voire mutualiser les espaces d'accueil.</p> <p>9. Amélioration de la salle d'attente et des bureaux. Réorganiser l'espace pour la confidentialité des informations et des documents en trouvant un équilibre avec la sécurité des agents / Aménager des espaces privatifs de rendez-vous (box). Mobilier de bureau et agencement de l'espace (bureau debout/assis : pouvoir changer) Inclusion des agents et des habitants dans certaines étapes des projets d'aménagement.</p>	<p>8. La séparation entre le CCAS et l'accueil général a déjà été réinterrogée. Si jusqu'à maintenant elle n'a pas reçu de réponse positive, elle fera l'objet d'une nouvelle instruction dès lors qu'elle s'intégrera dans l'audit annoncé ci-dessus.</p> <p>9. Déjà, diverses améliorations ont été apportées en ce sens (bureau dédié à l'état civil pour plus de confidentialité). Une réflexion sera conduite pour revoir l'aménagement de l'espace d'accueil de l'hôtel de ville, afin de mieux répondre aux attentes des usagers et des agents. Les solutions retenues seront mises en œuvre lors des travaux de rénovation thermique de l'hôtel de ville, qui viendront modifier la structure des façades.</p>

<p>10. Encourager les associations à lutter contre la fracture numérique (inquiétude quant à la suppression du poste de médiation numérique dans les centres socio-culturels).</p> <p>11. Améliorer le site internet pour les usagers : ergonomie, facilité pour trouver les infos, éviter le site fourre-tout, une seule page qui centralise toutes les démarches possibles. Associer les usagers à la création d'un nouveau site Internet</p>	<p>10. Voir propos liminaire.</p> <p>11. Le nouveau site Internet municipal est en service et a pour objectif de répondre à ces préoccupations. La commission citoyenne a été associée avant la création du nouveau site afin de recueillir son avis sur les grandes orientations.</p>
--	---

Priorité 2 : Recevoir un accusé de réception et être informé du suivi	
Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>12. Pas de nécessité d'avoir un accès en ligne au suivi de l'instruction d'une de nos démarches, mais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être certain que notre demande est prise en charge - Que les agents d'accueil puissent répondre aux relances lorsque nous souhaitons avoir un suivi => Centralisation des demandes quel que soit le canal de communication utilisé. <p>La systematisation des accusés de réception et que tous les agents d'accueil puissent savoir où en est le traitement d'une demande quel que soit le sujet pour renseigner l'utilisateur. Cela est également valable pour les demandes formulées auprès du pôle de proximité Erdre et Cens.</p>	<p>12. Si la Mission Dialogue Citoyen et Relation à l'Usager a contribué à définir une feuille de route, le passage à la dimension opérationnelle marquera l'année 2024 par la mise en place du Centre de relation à l'utilisateur chargé d'associer l'accueil physique, l'accueil téléphonique, les correspondances (tous supports).</p> <p>Des modifications des périmètres de différents services sont en cours de réflexion en association avec les agents concernés. Le Comité Social et Territorial sera saisi pour avis.</p> <p>Par ailleurs, pour répondre au besoin de centralisation des demandes, un nouveau logiciel de gestion des correspondances (tous supports) sera mis en place en remplacement d'un produit ancien inadapté. L'accusé de réception sera généralisé.</p> <p>La collaboration a vocation également à se renforcer avec la métropole pour répondre aux besoins des usagers. La ville d'Orvault est signataire depuis décembre 2022 d'un pacte métropolitain avec 12 autres communes afin de mettre en place une relation usager à l'échelle métropolitaine. Cette collaboration, au travers des groupes techniques métropolitains, vise à répondre, notamment, aux besoins cités dans l'avis de la commission citoyenne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une clarification des compétences, - Une bonne transmission de l'information.

Priorité 3 : Que la réponse soit de qualité (clarté, vocabulaire, explications,...)	
Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>Une organisation efficace à tous les niveaux :</p> <p>13. Une meilleure coordination entre les canaux de communication numériques (site Internet, réseaux sociaux) et le standard. Par exemple, un message d'accueil qui diffuse des infos pendant le temps d'attente (aides, questions récurrentes, nouveautés...).</p> <p>14. Une équipe d'accueil coordonnée entre elle et avec tous les services municipaux, polyvalente, suffisamment nombreuse pour pouvoir changer de mission régulièrement (toutes les demi-journées par exemple).</p> <p>15. Spécialisation des accueils pour orienter (personne, téléphone, service...).</p> <p>Également des outils numériques pour soulager les agents : chatbot, traducteur automatique, dispositifs adaptés aux handicaps.</p>	<p>13. Réponse déjà donnée ci-dessus (Cf. priorité 1. Point 1.).</p> <p>14. A titre d'exemple, l'accueil de l'hôtel de ville a déjà mis en place un nouveau fonctionnement : désormais les chargées d'accueil changent toutes les demi-journées entre le standard téléphonique et le guichet d'accueil. Une réflexion est en cours sur le renforcement de la base de connaissance (fiches wiki ?) des agents d'accueil afin d'apporter directement certaines réponses.</p> <p>15. Demandes intégrées à la réflexion sur l'évolution des moyens humains et matériels.</p>

<p>16. Ainsi que du temps de coordination et de formation, par exemple en fermant les accueils 2h par semaine.</p>	<p>16. Un travail est en cours avec les communes du socle commun métropolitain pour mettre en place des formations communes à l'échelle métropolitaine afin de renforcer la relation à l'utilisateur. Elles auront pour objectif de former les agents à l'accueil multicanal et d'harmoniser la pratique sur le territoire métropolitain. Une réflexion sur les temps de coordination du service est également en cours.</p>
<p>17. L'accueil doit être outillé pour répondre aux questions de niveau 1, voire de niveau 2 pour certains services (ce qui pose à la fois un enjeu d'outils logiciels et d'organisation).</p>	<p>17. Formule de distinction empruntée à Vertou mais non définie à Orvault. Prise en compte au point 14.</p>
<p>18. Identifier les questions récurrentes pour avoir les réponses immédiates à ces demandes (directement dans le message d'attente par ex), standard avec réorientation.</p>	<p>18. Réponse déjà donnée ci-dessus pour le message d'attente (cf. priorité 1). Une réflexion est menée sur la réalisation de fiches pratiques, claires, concernant la répartition des compétences avec Nantes Métropole, et sur des questions récurrentes. Ces fiches seront à destination des usagers pour une réponse immédiate et/ou à destination des agents d'accueil pour une réorientation au bon service. Dans une optique de partage de connaissance, des temps d'échanges seront prévus entre agents d'accueil et services pilotes.</p>
<p>19. Une zone d'information sur le site Internet (type bandeau qui diffuse des messages d'actualité selon les appels reçus au standard).</p>	<p>19. Cette zone d'information existe sous la Rubrique « Actualités » du site Internet de la Ville.</p>

<p>20. Expliquer et argumenter les réponses avec du vocabulaire simple et compréhensible. Au téléphone ou en physique, s'assurer de la bonne compréhension de la réponse par la reformulation.</p>	<p>20. La vulgarisation de données complexes est un objectif louable mais renvoie à une expertise qui n'est pas celle d'un service d'accueil. En revanche, dans le référentiel métier du chargé d'accueil en cours de rédaction, se trouve la capacité d'un agent à s'exprimer clairement et reformuler une demande.</p>
<p>21. Utiliser le dessin pour expliquer une démarche ou quel est le justificatif nécessaire</p>	<p>21. Cela suppose une formation spécifique et à réserver à des situations adaptées. Y a-t-il un grand nombre de cas où les agents ont besoin d'avoir recours à cette spécificité ? À mettre en parallèle avec le manque de temps pour traiter ces demandes à l'accueil.</p>
<p>22. Associer les usagers avant la publication d'un formulaire</p>	<p>22. Une réflexion sera menée pour associer les usagers dans la mise en place de fiches explicatives pour s'assurer de leur clarté.</p>
<p>23. Avoir un canal clair d'échange d'informations entre la Ville et la Métropole, afin de simplifier la vie des usagers et des agents municipaux (éviter les relances et permettre le suivi par ex).</p>	<p>23. Voir ci-dessus (suivi des demandes avec nouvel outil GEC).</p>

Priorité 4 : Respect et courtoisie mutuelle	
Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>24. Généraliser la plainte et les rappels à la loi (comportement inacceptable). Relever les plaques d'immatriculation si cela concerne des agents travaillant en extérieur (ex : jardinier sur les ronds-points).</p>	<p>24. Il est du devoir de l'employeur de protéger ses agents (obligation légale) c'est ce qui est fait. De plus, comme indiqué dans le propos liminaire, le gouvernement met en place un plan de protection des agents publics que les services suivent attentivement. Il appartient à la collectivité de définir et mettre en œuvre les moyens qu'elle juge pertinents et adaptés aux situations (systématisation des courriers de rappel à l'ordre par exemple).</p>
<p>25. Communication auprès des usagers via campagne affichage ou autre.</p>	<p>25. Il est prévu de travailler avec le service communication, en s'inspirant d'exemples existants, sur une campagne d'affichage afin de sensibiliser les usagers. À noter qu'une campagne de sensibilisation au respect des agents a déjà été réalisée dans le Orvault 1 magazine concernant les demandes de carte d'identité et passeport.</p>

<p>26. Mettre en place des mesures destinées à faire baisser la pression : Repenser les locaux, respecter les besoins d'isolement pour se concentrer ou pour échanger avec un usager sans public, changer de mission régulièrement, rituel quotidien au sein de l'équipe pour échanger avec ses collègues entre autres suggestions.</p> <p>Replacer les barrières virtuelles en effaçant un peu la barrière usager-agent (supprimer les écrans), être côte à côte (on travaille ensemble) plutôt que l'un en face de l'autre (deux mondes qui s'affrontent), en matérialisant celle de la confidentialité (zones feutrées d'interaction usager-agent) et celle de la zone ouverte au public du reste du bâtiment municipal (les usagers ne doivent pas avoir l'impression d'être dans le bureau des agents).</p>	<p>26. Les réalisations vertaviennes sont un bel exemple, elles seront retravaillées pour qu'elles correspondent à nos besoins locaux et au budget de la collectivité.</p> <p>Ces idées seront abordées lors de la réflexion sur l'aménagement spatial de l'accueil (Cf. Point 9).</p> <p>Faire attention aussi à la proximité physique de l'agent d'accueil face à un usager agressif.</p> <p>Les formations prévues dans le cadre du dispositif métropolitain seront l'occasion d'aborder le sujet des situations des agents d'accueil devant faire face à des comportements agressifs.</p>
---	--

Priorité 5 : Que la mairie m'accompagne dans mes démarches	
Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>27. Dispositifs d'aide à renforcer</p> <p>Formation des agents d'accueil pour assister les usagers dans leurs démarches numériques.</p> <p>28. Aller au maximum vers la prise de rendez-vous pour que tout le monde soit disponible, de préférence dans une salle appropriée et pas dans les bureaux des agents. Avec une Aide ponctuelle en face à face</p>	<p>27. Ces propositions renvoient à la lutte contre la fracture numérique et dépasse le cadre de la fonction accueil. Elles posent la double question de la capacité de la Ville à mobiliser encore plus de ressources et à animer sur son territoire les différents acteurs potentiels. L'inventaire préalable de l'existant est indispensable avant d'imaginer plus.</p> <p>28. En lien avec le point 29 pour l'accompagnement des démarches.</p> <p>Dans ce contexte, la prise de rendez-vous systématique (plus confortable pour les agents) est difficilement conciliable avec une volonté de réponse ou une orientation immédiate (Cf. priorité 1 : que la mairie soit joignable quel que soit le canal utilisé).</p> <p>Actuellement, en cas de prise de RDV, des salles de réunions sont disponibles et les RDV sont alors en présentiels.</p>

<p>29. Possibilité de faire des visio (cf expérience de la DGFiP) et que la mairie prenne la main à distance sur mon ordinateur pour voir mon écran et m'aider (assistance technique et sur la démarche elle-même)</p> <p>30. Confirmation et rappel technique par SMS du rendez-vous pour éviter les oublis et les rendez-vous non honorés (proposition d'ajout au calendrier du smartphone)</p>	<p>29. La possibilité de faire des visios (par les services instructeurs) pose la question des moyens humains et matériels et donc des coûts. La prise de main sur des PC individuels à distance présente des risques notamment de sécurité informatique et de confidentialité.</p> <p>30. Traité ci-dessus (Cf. Point 27 – priorité 4).</p>
<p>31. Mettre en place des démarches municipales les plus simples et lisibles possibles en amont</p> <p>32. Etre précis dans les attentes pour remplir une démarche (par ex, liste des pièces servant comme justificatif de domicile).</p> <p>Toujours vérifier que l'information et la communication soit lisible et intuitive en créant un groupe de citoyens « bêta-testeurs » pour le site Internet, les démarches, les supports, etc.</p>	<p>31. et 34. Sur le site internet de la ville, plusieurs démarches et formulaires explicatifs existent et précisent les pièces justificatives à fournir. Un travail sera engagé sur la manière dont l'usager peut donner son avis sur les démarches et leur explication.</p>

Priorité 6 : Donner mon avis pour faire évoluer la qualité du service public

Les attentes exprimées	Observations de la Ville
<p>35. Prévoir de vérifier a posteriori par sondage avec certains usagers leur expérience avec la mairie, et suivre l'évolution des résultats.</p> <p>Permettre à l'utilisateur de faire des observations constructives pour améliorer le service rendu.</p> <p>Nécessité d'un outil de mesure et d'un pilote de la qualité</p>	<p>35. Une réflexion sera menée sur la manière/l'outil nécessaire pour mesurer la satisfaction de l'utilisateur après qu'il ait été en lien avec la mairie afin d'améliorer la relation à l'utilisateur, et ce, dans un esprit constructif.</p>
<p>36. Portail de démarches administratives ? un récap' type mémo ? un moteur de recherche type chatbot ?</p>	<p>36. L'alimentation régulière des bases de données nécessaire à ces outils (tels que Chatbot) est un élément primordial pour assurer son bon fonctionnement. A moyen constant, il n'est pas possible actuellement de mettre en place ces outils.</p> <p>La fonction « recherche » du nouveau site internet peut répondre, en partie, à ce type de demande.</p>
<p>Présence plus importante des élus au contact des usagers (rencontres de quartiers, etc.)</p>	<p>La municipalité a bien conscience de cet enjeu et a déjà mis en œuvre une série d'actions concrètes pour y répondre : les apéros citoyens estivaux et des cafés citoyens sur les marchés cet hiver.</p> <p>En parallèle, la commission citoyenne travaille sur ce sujet.</p>