

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 65
Reçu en Préfecture le : 08/11/2023
ID Télétransmission : 033-213300635-20231107-132621-DE-1-1

**Séance du mardi 7 novembre
2023
D-2023/310**

Date de mise en ligne : 09/11/2023

certifié exact,

Aujourd'hui 7 novembre 2023, à 14h11,

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni à Bordeaux, sous la présidence de

Monsieur Pierre HURMIC - Maire

Suspension de séance de 18H29 à 18H43

Etaient Présents :

Monsieur Pierre HURMIC, Madame Claudine BICHET, Madame Camille CHOPLIN, Monsieur Didier JEANJEAN, Madame Delphine JAMET, Monsieur Mathieu HAZOUARD, Madame Harmonie LECERF MEUNIER, Madame Sylvie SCHMITT, Monsieur Dimitri BOUTLEUX, Madame Nadia SAADI, Monsieur Bernard G BLANC, Madame Céline PAPIN, Monsieur Olivier CAZAUX, Madame Pascale BOUSQUET-PITT, Monsieur Olivier ESCOTS, Madame Fannie LE BOULANGER, Monsieur Vincent MAURIN, Madame Sylvie JUSTOME, Monsieur Dominique BOUISSON, Madame Sandrine JACOTOT, Monsieur Laurent GUILLEMIN, Madame Françoise FREMY, Madame Tiphaine ARDOUIN, Monsieur Baptiste MAURIN, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Didier CUGY, Madame Véronique GARCIA, Monsieur Patrick PAPADATO, Madame Pascale ROUX, Madame Brigitte BLOCH, Madame Isabelle ACCOCEBERRY, Madame Isabelle FAURE, Monsieur Francis FEYTOU, Madame Eve DEMANGE, Monsieur Maxime GHESQUIERE, Monsieur Matthieu MANGIN, Monsieur Guillaume MARI, Madame Marie-Julie POULAT, Monsieur Jean-Baptiste THONY, Monsieur Radouane-Cyrille JABER, Madame Charlee DA TOS, Monsieur Marc ETCHEVERRY, Madame Léa ANDRE, Madame Béatrice SABOURET, Monsieur Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, Monsieur Nicolas FLORIAN, Madame Alexandra SIARRI, Madame Anne FAHMY, Madame Géraldine AMOUROUX, Monsieur Marik FETOUH, Monsieur Aziz SKALLI, Monsieur Thomas CAZENAVE, Madame Catherine FABRE, Monsieur Guillaume CHABAN-DELMAS, Monsieur Philippe POUTOU, Madame Myriam ECKERT,

Monsieur Thomas CAZENAVE présent jusqu'à 17h44

Monsieur Patrick PAPADATO présent jusqu'à 18h58

Excusés :

Monsieur Stéphane PFEIFFER, Monsieur Amine SMIHI, Monsieur Bernard-Louis BLANC, Madame Servane CRUSSIÈRE, Monsieur Stéphane GOMOT, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Fabien ROBERT, Monsieur Nicolas PEREIRA, Madame Evelyne CERVANTES-DESCUBES,

Stratégie de la relation usagers à la Ville de Bordeaux

Madame Delphine JAMET, Adjointe au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

L'efficacité et la performance du service public sont des éléments essentiels à la cohésion sociale. Nous devons aller vers une administration plus simple, plus proche des usagers.

A ce jour, la Ville reçoit et traite environ 450 000 sollicitations et 400 000 démarches administratives qui prennent la forme de signalements nécessitant la planification d'interventions sur le domaine public, la transmission de formulaires ou de pièces justificatives en lien avec les démarches administratives, des demandes d'information ou des réclamations. Ces sollicitations sont transmises par courrier papier, mail, appel téléphonique ou par les personnes directement dans les différents lieux d'accueil généralistes de la Ville (cité municipale, hôtel de Ville, annexe de l'hôtel de Ville et mairies de quartier).

A cela s'ajoute la prise en charge des démarches par les directions opérationnelles.

Comme l'ensemble des collectivités, la ville de Bordeaux est confrontée aux problématiques touchant la lisibilité de son offre, l'intégration des canaux, la fluidité des parcours, la qualité de service dans les points de contact, les délais et l'intelligibilité des réponses aux sollicitations ou encore la bonne captation et l'exploitation pertinente des données des usagers.

Dans ce sens, le programme de mandature a inscrit dans son axe 3 « répondre aux aspirations démocratiques » la volonté d'améliorer et de simplifier la prise en compte du parcours des usagers et d'associer les Bordelaises et les Bordelais à la construction d'une offre de services numériques publics simples et sécurisés, pour améliorer les différents aspects de la vie quotidienne.

Mieux prendre en compte les usagers, leurs situations et leurs usages dans le fonctionnement des services est une priorité stratégique pour la Ville de Bordeaux. Cette attention portée à la relation avec les usagers est un prérequis pour améliorer le niveau de satisfaction des Bordelaises et des Bordelais dans leurs rapports avec les services de la Ville, c'est aussi une condition pour améliorer l'efficacité des services, en évitant les sollicitations inutiles et les charges de traitement associées.

La nécessité d'évoluer vers une meilleure écoute et implication des usagers n'est pas nouvelle, mais la précarisation croissante de certains publics et les attentes toujours plus fortes de la société en termes de qualité de service rendu exigent d'accélérer le mouvement.

Bordeaux souhaite s'inscrire dans cette dynamique qui vise à construire une administration claire, efficace, accessible, transparente, réactive et empathique, en particulier envers les publics les plus fragiles.

Il est jugé opportun de développer une stratégie forte en matière de relation usagers, dans un contexte de crise, où le souhait d'accessibilité se traduisant par l'ouverture à un public le plus large possible et notamment celui éloigné de la puissance publique est plus que jamais exprimé.

Cette politique s'articule avec celle sur la stratégie Numérique, présentée en conseil métropolitain de septembre 2021.

Une ambition construite autour de quatre axes

L'utilisateur du point de vue de la Ville, qu'il soit particulier, entreprise ou association, est un acteur résident sur la commune ou fréquentant un équipement ou un service dont Bordeaux assure la maîtrise d'ouvrage.

La politique communale en matière de relation aux usagers (RU), se structure autour de quatre grands axes stratégiques :

- Axe 1 : résoudre les irritants majeurs vécus par les usagers dans leurs relations avec la Ville,
- Axe 2 : développer l'écoute usager et la mesure de sa satisfaction

- Axe 3 : enrichir la relation avec les usagers (proactivité et personnalisation)
- Axe 4 : développer les processus, les outils et renforcer la gouvernance et les compétences en matière de gestion de la relation usagers.

Ces quatre axes stratégiques, déclinés en plusieurs chantiers opérationnels (cf. : « Des premiers chantiers emblématiques identifiés ») ont fait l'objet depuis 2021 d'un travail poussé avec l'analyse des parcours usagers. Un travail de cartographie des points d'accueil des publics a permis d'identifier leurs spécificités. Des entretiens avec les personnes en situation d'usagers et les agents ont permis d'identifier les attentes et les besoins. Enfin des ateliers participatifs menés entre avril et décembre 2022 ont permis d'identifier des axes pour expérimenter des évolutions et structurer les principes de réaménagement. Ces temps d'échange ont ainsi permis d'adapter les chantiers aux priorités de terrain, d'interroger le planning prévisionnel au regard des projets en cours ou à venir. Partout lorsque c'était possible les usagers et les agents ont été associés dans une démarche de co-construction : en amont du projet de création du futur portail de démarches, tout au long du dispositif d'amélioration des conditions d'accueil des publics au sein de la cité municipale, en amont de la refonte du portail numérique de gestion du stationnement sur voirie.

Depuis 2021, plusieurs chantiers ont été lancés en vue d'améliorer la qualité de la relation aux personnes en situation d'usagers :

- Amélioration des supports d'information en portant une attention particulière à la clarté du vocabulaire et des tournures grammaticales utilisées
- Évolution des formulaires de démarches en portant une attention particulière à l'inclusivité des personnes
- Amélioration des conditions d'accueil des publics au service des titres et formalités de l'hôtel de Ville
- Mise à disposition d'un portail usager pour les bénéficiaires de la prestation de domiciliation du CCAS de la Ville.
- Mise en œuvre d'un outil de gestion et de supervision des correspondances adressées aux élu.e.s et services administratifs
- Refonte ergonomique du portail de gestion du stationnement sur voirie

Inconditionnalité d'accès aux services publics municipaux

La municipalité souhaite réaffirmer par ce travail sa volonté de garantir l'inconditionnalité d'accès aux services qui jalonnent la vie et le quotidien des habitants, professionnels et associations qui vivent, visitent ou travaillent à Bordeaux en réaffirmant plusieurs valeurs ou dispositions :

« **Aller vers** » : dans un souci de lutter contre le non-recours aux droits et la conditionnalité de l'électronisme numérique, les collectivités doivent aller aux devants des publics les plus fragiles, des jeunes, des seniors... cumulant parfois difficultés administratives, sociales et en difficulté vis-à-vis des interfaces numériques.

« **Devoir d'information** » : il est nécessaire de donner une information claire et intelligible aux usagers. Il doit dans ses démarches administratives par exemple, pouvoir accéder à une information claire, qui s'affranchit du langage technocratique. Le développement d'une offre de service ambitieuse d'inclusion numérique facilitera cet accès à l'information.

« **Co-construire** » avec l'utilisateur en amont de façon opérationnelle sur les modalités de délivrance des services. On peut alors s'appuyer sur l'expertise d'usage de l'utilisateur en co-construisant avec lui les services publics de demain. Cette approche rejoint la notion d'expérimentation et de tests, dans un contexte où les différentes parties prenantes acceptent conjointement le risque et le droit à l'erreur. Il sera désormais nécessaire de faire tester tout nouveau service numérique par un panel d'utilisateurs représentatifs et de prendre en compte ses remarques et propositions d'amélioration.

« **Confiance** », « **transparence** » et « **rendre compte** » : les règles du jeu relatives à l'usage des données personnelles doivent être connues et affichées dès le début, afin de ne pas créer

d'effet de méfiance. L'évaluation continue du service rendu doit être rendue publique et faire l'objet d'une démarche qualité d'amélioration continue. L'usager doit pouvoir s'exprimer sur la qualité du service rendu, sur les modalités d'accès ou de délivrance d'une prestation et comprendre comment son avis sera pris en compte.

Des chantiers emblématiques identifiés

Au regard des axes identifiés plus haut et des retours des différentes parties prenantes, plusieurs actions emblématiques sont identifiées :

Axe 1 : résoudre les irritants majeurs vécus par les usagers dans leurs relations avec la Ville.

Mieux répondre aux sollicitations des usagers : depuis juin 2021, la Ville a entrepris de moderniser sa capacité de gestion et de supervision des courriers et mails qui lui sont adressés. Elle ambitionne de répondre sous 15 jours ouvrés à l'ensemble des sollicitations qui lui sont adressées. À cette capacité administrative de traitement sera ajoutée, fin 2024, la possibilité pour l'ensemble des agents d'accueil et des usagers, dotés d'un compte numérique citoyen, de suivre en temps réel l'état d'avancement de leur demande.

Simplifier les démarches : les principales démarches administratives entre la ville et ses habitants doivent être simplifiées. Nous visons la simplification de 70% des démarches les plus utilisées d'ici à 2026. Ce chantier vise notamment à dispenser les usagers de fournir des pièces justificatives lors de leurs démarches et de réduire mécaniquement la charge d'instruction de l'administration (principe du *Dites-le-nous une fois – DLNUF*). Le raccordement en cours du compte numérique de territoire à France Connect, permettra dès 2023 de proposer aux usagers de renseigner automatiquement les champs de leurs formulaires et de certifier leurs données par les administrations qui les détiennent. Sans nécessiter pour les usagers de passer par un service numérique, les perspectives de simplification apparaissent considérables, avec des gains importants en temps, en image et en condition de travail pour les agents.

Déploiement d'un outil de gestion de la relation aux usagers (GRU) : colonne vertébrale de la relation usager, l'outil GRU organisera l'escalade d'une question formulée par un usager, via le formulaire en ligne ou le 102030, vers le service compétent, en assurant la traçabilité, le suivi et la relance automatique des contributeurs. Il doit permettre de rassembler dans un seul outil de suivi et de pilotage les activités actuellement scindées au sein de la plateforme de prise en charge des demandes d'intervention et des moyens alloués à la réponse aux correspondances des usagers. Il donnera à terme la possibilité aux agents d'accueil des canaux physique, téléphonique et numérique de fournir un premier niveau de renseignement sur l'état d'avancement de leurs démarches aux usagers.

Axe 2 : développer l'écoute usager et la mesure de sa satisfaction

Renforcer les dispositifs d'évaluation de la qualité de la relation aux usagers : l'écoute des usagers et les études de satisfaction, déjà initiées par certaines directions, sont aujourd'hui indispensables pour identifier les difficultés de parcours et engager les actions d'amélioration adéquates. Dès la phase de conception d'un projet, la Ville intégrera de manière systématique des étapes de consultation et de test auprès des publics, permettant de sécuriser la bonne appropriation de l'offre ou du service par les utilisateurs finaux. Au-delà des études qualitatives et des enquêtes quantitatives conduites, la Ville développera des démarches de design de service en plaçant au centre de son attention les besoins des personnes en situation d'usagers.

Développement d'une politique de qualité de service : l'enjeu est de définir des engagements de qualité de service plus proches des attentes des personnes en situation d'usagers, d'organiser les conditions de leur portage par les équipes de direction et de mieux associer les directions support dans le dispositif de pilotage. Cette politique transversale débutera dès la fin de l'année 2023 par la création d'un parcours de formation pour les agents et les cadres de la Ville, puis se poursuivra en 2024 par la formalisation d'engagements partagés en matière de qualité de service.

Axe 3 : enrichir la relation avec les usagers (proactivité et personnalisation)

Améliorer la qualité des lieux d'accueil du public : ce chantier vise à repenser l'aménagement des lieux d'accueil par les usages pour favoriser l'inclusivité, l'accompagnement et la logique de parcours. Des chantiers d'amélioration des accueils de la cité municipale et de l'hôtel de Ville sont lancés associant les usagers et les agents. Les enseignements qui en seront tirés permettront de généraliser les principes sur l'ensemble des lieux d'accueil des publics de la Ville.

Améliorer l'accessibilité des services : l'effort porté sur le développement des services en ligne s'accompagnera du souci constant de renforcer l'accueil physique des personnes. Les publics les plus éloignés d'internet seront accompagnés dans l'utilisation des services numériques utiles à la vie quotidienne. Chaque nouveau service numérique s'accompagnera

d'un dispositif de facilitation numérique. Une nouvelle ambition sera donnée à la médiation numérique afin de contribuer à la réduction de l'inégalité d'accès aux services publics induite par la dématérialisation des démarches.

Améliorer la prise en compte des parcours usagers : les chantiers engagés à ce jour dans le cadre de la stratégie relation usagers sont majoritairement porté sur le segment des résidents. Les professionnels qui opèrent sur le territoire de la Ville et qui participent largement à la qualité de l'environnement de vie des Bordelais sont confrontés à des problématiques spécifiques appelant la Ville à mieux coordonner son action : logique de parcours, réduction de la charge administrative liées aux des démarches, valorisation.

Axe 4 : développer les processus, les outils et renforcer la gouvernance et les compétences en matière de gestion de la relation usagers.

Renforcer le pilotage de la relation aux usagers : cette évolution de l'organisation des services municipaux nécessite de créer une direction de la relation aux usagers qui sera chargée de piloter, de manière centralisée, les 3 canaux d'accueil (téléphonique, physique et numérique), portes d'entrée des personnes en situation d'usagers, afin de leur permettre d'obtenir un service et une information consistante tout au long de leur parcours quel que soit le canal emprunté. Elle sera renforcée dans ce rôle par sa mission de coordination de l'accès à l'information pratique et à la médiation administrative et numérique. Elle s'appuiera également sur une mission de pilotage de l'évaluation continue de la satisfaction des services fournis et de l'association des personnes en situation d'usagers à la construction de leurs parcours. Elle s'appuiera sur un réseau de référentes et référents dans l'ensemble des directions.

Moderniser l'offre de service numérique : le numérique est un des grands chantiers de modernisation et va connaître un développement significatif pour offrir aux bordelaises et bordelais, dans leurs relations avec la Ville, des outils de communication plus performants. La création du compte numérique de territoire - l'espace personnel accessible depuis Bordeaux.fr - favorisera à la fois la cohérence et la lisibilité de l'offre de service. Il constitue la première brique du futur portail de démarches, planifié pour mai 2024, qui donnera accès aux informations sur les démarches, leur mise en œuvre de manière autonome par les usagers, et un formulaire de sollicitation. Fin 2024, une plateforme de rendez-vous et le renouvellement de l'application mobile, permettant le signalement d'un besoin d'intervention dans l'espace public, viendront compléter cette offre de service. Le développement de cette offre de service numérique implique la prise en compte de tous les publics y compris ceux les plus éloignés. Un travail de design de service associant agents et usagers, doit permettre de limiter les fractures numériques et d'aboutir à une offre de service garantissant l'inclusion de toutes et tous.

L'ensemble de ces projets s'intègre à une démarche d'évaluation systématique dont le bilan annuel sera intégré au rapport de transition écologique et sociale.

Ceci étant exposé, il vous est proposé, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir adopter la stratégie de la relation usager présentée et autoriser Monsieur le Maire à accomplir toutes formalités nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

ADOpte A L'UNANIMITE DES VOTANTS

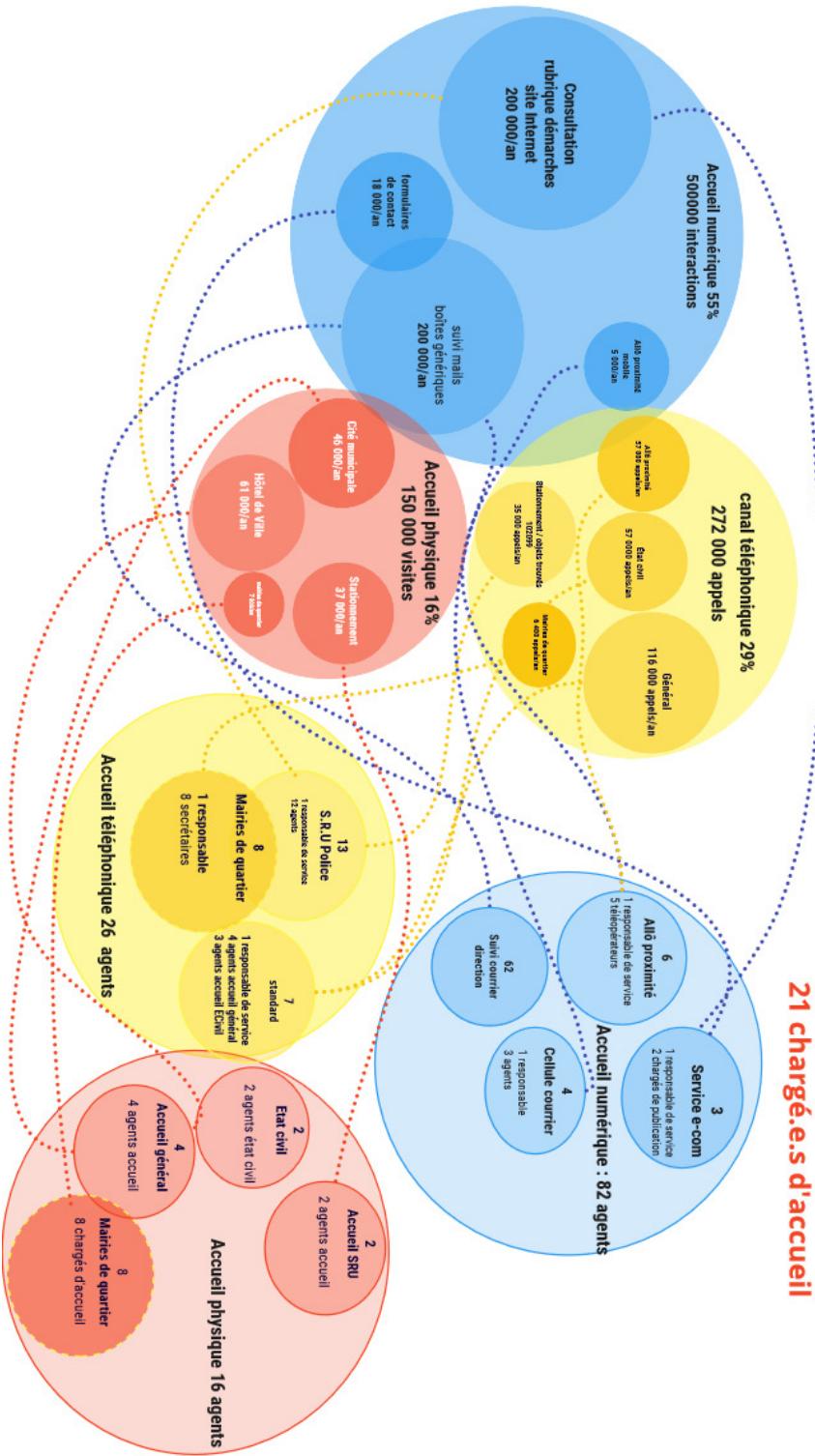
ABSTENTION DU GROUPE BORDEAUX EN LUTTES
ABSTENTION DE Madame Myriam ECKERT

Fait et Délibéré à Bordeaux, le 7 novembre 2023

P/EXPEDITION CONFORME,

Madame Delphine JAMET

Les canaux de la relation aux usagers



1 million sollicitations
134 agents apparentés relation usagers
21 chargé.e.s d'accueil