



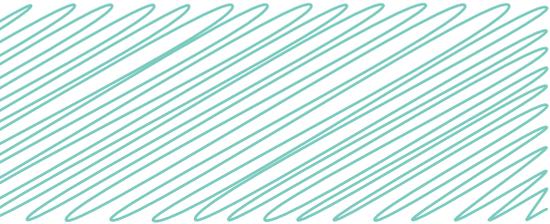
PACTE USAGERS DE LA VILLE DE LYON

Pacte de la Ville de Lyon
en faveur de la qualité
de service aux **usagers**

2021-2026



Fière-es de notre service public



SOMMAIRE

- 03 — Éditorial
- 04 — L'évolution de la qualité de service à la Ville de Lyon
- 06 — Le parcours de l'utilisateur du service public



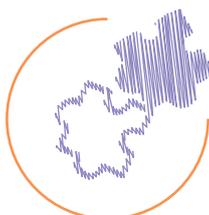
**Promouvoir
l'accessibilité
du service public**

08



**Promouvoir
la proximité
du service public**

12



**Promouvoir
l'adaptabilité
du service public**

16



Chers Lyonnais, chères Lyonnaises,

Nous entendons depuis des années une petite musique autour de la « modernisation » du service public. Des réformes nationales se sont succédé pour optimiser, mutualiser, dématérialiser, externaliser le service public... et n'ont fait finalement que le fragiliser, en diminuant drastiquement ses moyens et, par là même, sa qualité.

Le service public n'a pas attendu la start-up nation pour être moderne : par l'humanisme qu'il incarne, par son accessibilité à toutes et tous, par son attention aux plus fragiles, il s'inscrit plus que jamais dans les besoins de son époque. Pour cela, il faut que le prisme de l'action publique reprenne le dessus sur celui de la dépense publique, que le service public soit appréhendé avant tout comme une opportunité pour l'usager-e et non comme une charge pour le contribuable.

À travers son *Pacte social en faveur des agent-es municipaux* (2021), la Ville de Lyon a choisi de renforcer significativement les services publics avec la création de plus de 400 postes sur le mandat et une centaine d'engagements en appui des personnels : revalorisation des salaires, rénovation des locaux, politique sociale, qualité de vie au travail...

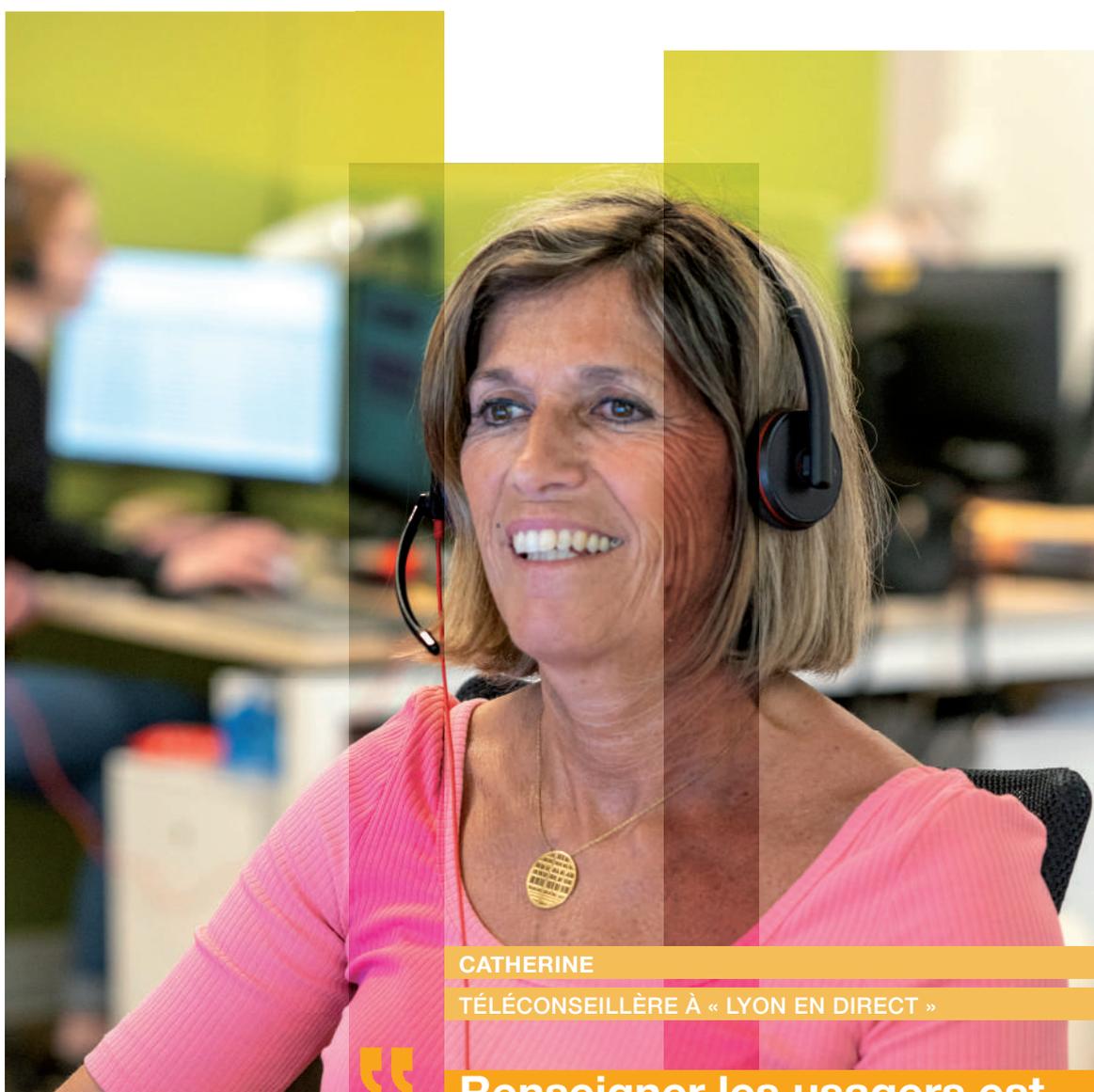
À travers ce *Pacte pour la qualité de service aux usager-es* (2022), la Ville de Lyon réaffirme ce lien indispensable entre citoyen-nes et administration avec des moyens renforcés pour un accueil de qualité, des démarches simplifiées en proximité, une écoute active au quotidien. Merci aux agent-es municipaux qui feront vivre cette ambition.

Laurent Bosetti

Adjoint au maire de Lyon
Délégué à la promotion
des services publics

*Le service public
n'a pas attendu
la start-up nation
pour être moderne.*

L'évolution de la qualité de service à la Ville de Lyon



CATHERINE

TÉLÉCONSEILLÈRE À « LYON EN DIRECT »

“ Renseigner les usagers est
un rôle dans lequel je me
sens utile.

Même par téléphone, c'est
un véritable échange humain
que l'on vit. ”

UNE PROFESSIONNALISATION ACCÉLÉRÉE DE L'ACCUEIL (2001-2020)

Du développement du centre d'appel téléphonique de la Ville de Lyon à la fin des années 90 à la mise en place d'une approche multicanale (accueil physique, téléphonique, courrier, courriel) via une logique de « guichet unique » (2008-2014), en passant par une forte accélération de l'administration numérique et des e-services (2014-2020), la gestion de la relation aux usager-es s'est profondément transformée au sein de la collectivité en une vingtaine d'années.

Le développement des technologies de l'information et de la communication a naturellement accompagné ces évolutions organisationnelles : déploiement d'un logiciel de traitement des demandes des usager-es, base de connaissances partagée pour les agent-es d'accueil, extension des services en ligne, création de « comptes usager-es », paiement en ligne, partenariat précurseur avec France Connect, campagne d'e-mailings aux usager-es, refonte de Lyon.fr, création d'applications municipales, émergence des réseaux sociaux...

AFFIRMER L'HUMAIN AU CŒUR DE LA POLITIQUE D'ACCUEIL (2020-2026)

La feuille de route politique du nouvel exécutif (2020-2026) fait la part belle à la participation citoyenne, à la valorisation des mairies d'arrondissement et à l'écoute des usager-es au sein des services publics.

Après des années marquées par un fort développement des technologies, l'orientation prioritaire sera d'affirmer l'humain au cœur de la politique d'accueil, ceci à travers un triptyque : **accessibilité, proximité et adaptabilité.**

Ces trois axes stratégiques sont détaillés dans le présent plan d'action dédié à l'amélioration continue de la qualité de service aux usager-es.



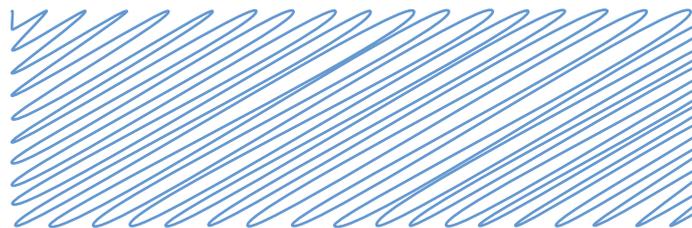
UNE NOUVELLE ORGANISATION DES SERVICES DE LA COLLECTIVITÉ (2021)

À la suite de l'adoption du plan de mandat, une réorganisation des services de la Ville de Lyon a été opérée dès 2021 pour concrétiser cette nouvelle ambition politique.

1. Création d'une délégation à la proximité et à la relation aux habitant-es qui réunit les neuf mairies d'arrondissement, Lyon en direct, la mission démocratie ouverte, la mission relations aux usager-es.

2. Création d'une mission inclusion numérique, afin de travailler la problématique de la fracture numérique, aussi bien en externe vis-à-vis des usager-es qu'en interne au bénéfice des agent-es municipaux.

3. Création d'une mission évaluation et prospective pour prendre du recul sur la qualité de service aux usager-es et être capable de renouveler les pratiques à travers l'expérimentation et l'innovation publique.



Le parcours de l'utilisateur du service public

La qualité de service à l'utilisateur peut faire l'objet de multiples définitions. La Ville de Lyon propose ici une approche très concrète de la qualité de service en ciblant des séquences du parcours de l'utilisateur.

1.

L'accueil de l'utilisateur

La prise de contact de l'utilisateur avec son administration à travers un guichet d'accueil, un appel téléphonique, un courrier ou un courriel, un service en ligne, des réseaux sociaux, une réunion publique sont autant de canaux de communication à améliorer en continu.



2.

La délivrance d'un service à l'utilisateur

L'administration déploie ensuite des politiques publiques au bénéfice de l'utilisateur : accueil en crèche ou à l'école, utilisation d'équipements sportifs ou culturels, prestations sociales ou administratives... Dans chaque domaine, les directions municipales veillent à la qualité du service rendu.

3.

L'appréciation de l'utilisateur

À la fin du parcours de l'utilisateur, l'administration peut solliciter son avis pour faire évoluer la qualité de service, l'associer à des expérimentations ou lui proposer aussi des voies de recours en cas de difficulté.



Dans ce Pacte en faveur de la qualité de service, la Ville de Lyon fait le choix de travailler plus précisément les étapes d'entrée et de sortie du parcours de l'utilisateur (n° 1 et n° 3).

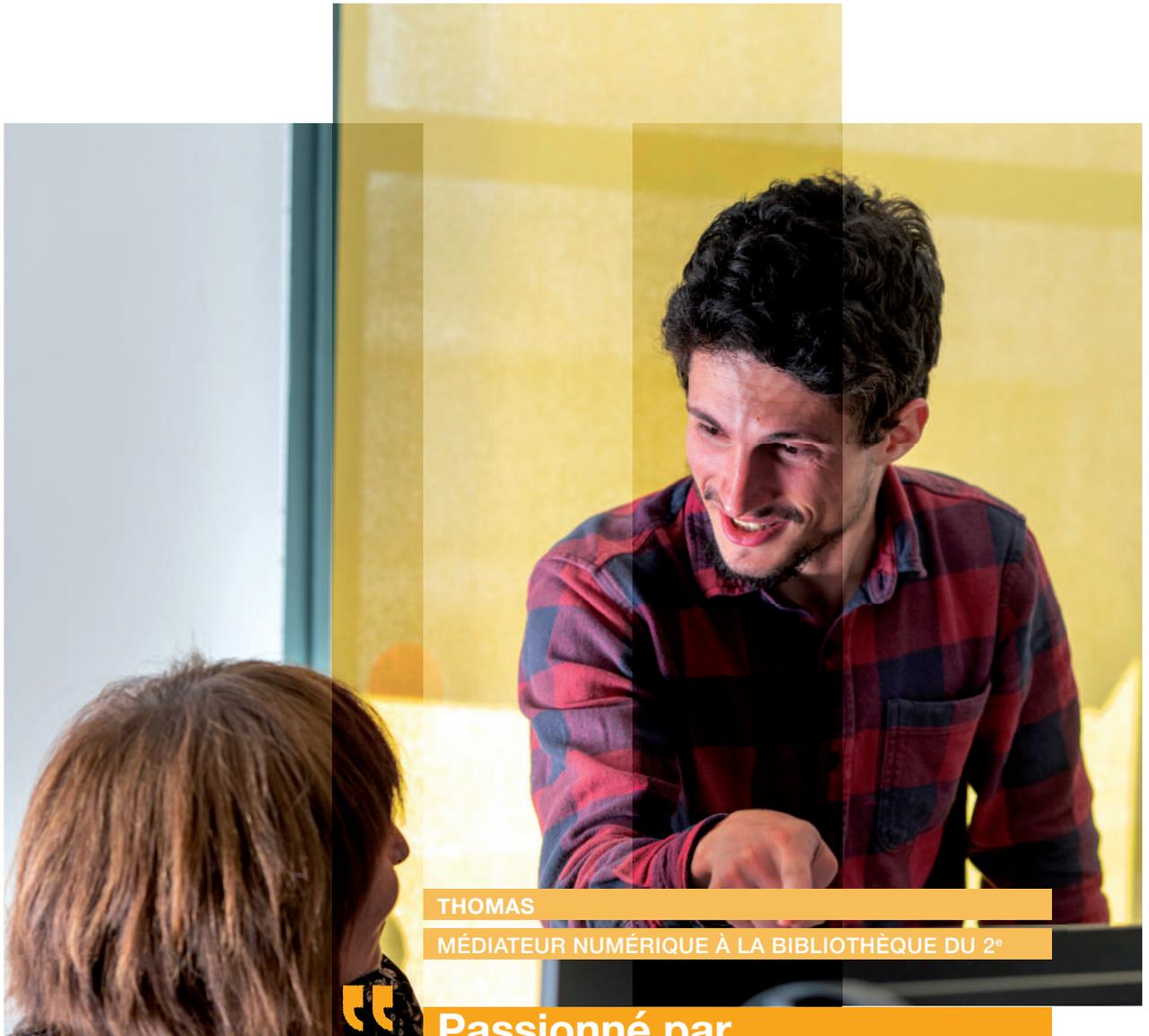
Le comité de pilotage, qui regroupe les services moteurs sur la qualité de service à l'utilisateur, participera à la diffusion d'une culture de l'accueil partagée avec l'ensemble des directions en contact avec les publics (CCAS, équipements sportifs, écoles, bibliothèques, etc.).

Si chaque direction municipale est aujourd'hui parfaitement investie sur la qualité de sa politique publique, les séquences de relation à l'utilisateur, en amont et en aval des prestations, peuvent encore être améliorées et mieux coordonnées à l'échelle de la collectivité.





ACCESSIBILITÉ



THOMAS

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE À LA BIBLIOTHÈQUE DU 2^e

“
Passionné par
l’environnement numérique,
j’ai à cœur de pouvoir
accompagner tout le monde
dans ces évolutions, des plus
jeunes aux plus âgés.”

PROMOUVOIR L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE PUBLIC

L'accessibilité du service public constitue la première orientation de la politique d'accueil de la Ville de Lyon : faire en sorte que tout citoyen, toute citoyenne, puisse solliciter son service public sans difficulté, quelles que soient ses fragilités, quelle que soit sa maîtrise de l'informatique ou de la langue, quelle que soit sa situation sociale, à distance ou à un guichet d'accueil. Nous nous mobiliserons pour un accueil inconditionnel de l'usager-e.

Se mobiliser face à l'illectronisme sans injonction au tout-numérique

Dans ses nombreux rapports d'observation, le Défenseur des droits recommande de conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics, en évitant la seule voie de la dématérialisation. Aussi, nous choisissons à la Ville de Lyon d'appliquer l'esprit de deux propositions de loi qui avaient été déposées en ce sens mais qui n'ont jamais abouti (propositions de loi du 26 mai 2020 n° 2997 et du 12 février 2021 n° 367).

Nous nous engageons à proposer **une alternative systématique aux services dématérialisés**. Nous voulons garantir aux usager-es la possibilité d'être reçus physiquement ou par téléphone pour réaliser leurs démarches, ceci même quand de nouveaux services en ligne performants sont développés. Lorsque c'est nécessaire, nous souhaitons également pouvoir proposer un accompagnement par un écrivain public pour faciliter les échanges écrits entre notre administration et ses administrés.

Nous devons **former les agent-es d'accueil et les téléconseiller-es à l'accompagnement numérique** des usager-es. Ils doivent en effet mieux connaître le fonctionnement de nos services en ligne pour assurer un premier niveau d'information dans la navigation ou aiguiller les usager-es vers un accompagnement plus adapté en présentiel.

Enfin, nous souhaitons **aider les usager-es volontaires mais éloigné-es du numérique**, en leur proposant de découvrir les espaces publics numériques lyonnais, les possibilités d'accompagnement et de formation par les conseiller-es numériques, les événements de sensibilisation et d'appropriation de l'outil numérique proposés par les bibliothèques municipales, le Centre communal d'action sociale (CCAS), les associations locales... Cet apprentissage du numérique doit rester une opportunité pour l'usager-e mais en aucun cas une injonction.

PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR ACCOMPAGNER LES USAGER-ES ÉLOIGNÉ-ES DU NUMÉRIQUE

- Proposer systématiquement une alternative physique ou téléphonique à nos services en ligne.
- Proposer des permanences d'écrivains publics pour accompagner les usager-es.
- Former les téléconseiller-es et les agent-es d'accueil à l'environnement numérique.
- Simplifier les démarches des personnes éloignées du numérique avec « aidants connect ».
- Mieux valoriser les espaces publics numériques lyonnais et leur éventail de services.
- Orienter les usager-es en difficulté vers les nouveaux « conseiller-es numériques ».
- Mieux communiquer sur les actions numériques de la bibliothèque municipale et du Centre communal d'action sociale (CCAS).

L'ACCESSIBILITÉ

Éviter le casse-tête de l'e-administration

Le développement des services en ligne permet aux administrés d'effectuer leurs démarches quand ils le souhaitent, sans contrainte horaire ni déplacement. Mais ces démarches en ligne doivent pouvoir être les plus simples possible pour ne pas être source de contrariétés. Or, une enquête de l'Insee (mai 2022) précise qu'un tiers d'usager-es effectuant une démarche administrative en ligne ont renoncé après l'avoir pourtant engagée.

Aussi, la Ville de Lyon souhaite que chacune de ses démarches numériques soit examinée, de manière à **améliorer l'ergonomie des services en ligne**. En mettant les usager-es au cœur de cette démarche, en travaillant avec des panels d'utilisateur-trices, en mettant en place des enquêtes de satisfaction, nous voulons faciliter la navigation sur l'ensemble de nos sites internet et applications.

Tout en tenant compte d'un principe de sobriété numérique, **de nouveaux services en ligne seront développés** afin de faciliter le quotidien des usager-es, des familles, des associations. Les alternatives au numérique seront quoi qu'il en soit indissociables de tout nouveau e-service. L'attention portée aux citoyen-nes doit également l'être en interne auprès des agent-es avec un accompagnement adapté à la transformation numérique des métiers. C'est le principe de symétrie des attentions.

Enfin, au-delà des démarches administratives, la Ville de Lyon souhaite **faciliter les interactions en ligne entre usager-es et administration**. Que ce soit en simplifiant l'envoi d'un courriel à partir de Lyon.fr, en améliorant le suivi des demandes sur les réseaux sociaux de la Ville, ou encore en développant la plateforme de participation citoyenne *Oyé*.

Un tiers des usager-es abandonnent leur démarche en ligne après l'avoir engagée.



PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR SIMPLIFIER LES DÉMARCHES EN LIGNE

- Faire évoluer la présentation graphique et l'ergonomie de Lyon.fr.
- Opérer un audit sur la qualité et l'ergonomie de nos principaux e-services.
- Consulter systématiquement un panel des panels d'utilisateur-trices pour la conception d'un nouvel e-service.
- Déployer des enquêtes de satisfaction régulières auprès des usager-es d'e-services.
- Rédiger les formulaires et démarches en ligne dans un langage facile à lire et à comprendre.
- Former les agent-es de la direction de la communication à la rédaction en « langage clair ».
- Développer de nouveaux e-services de manière raisonnée et dans une optique de simplification.
- Permettre l'envoi d'un courriel à la Ville de Lyon sans création préalable d'un compte numérique.
- Mieux intégrer le traitement des demandes des usager-es sur les réseaux sociaux de la Ville de Lyon.
- Développer les possibilités d'expression à travers une plateforme de participation citoyenne.

Garantir l'égalité de traitement entre toutes et tous

Habitant-es, associations, étudiant-es, commerçant-es, touristes, mais aussi personnes en situation de handicap, personnes allophones, personnes migrantes... les usager-es de la Ville de Lyon doivent pouvoir être accueilli-e-s de manière inconditionnelle, bénéficier d'un même accès aux droits et d'une même égalité de traitement.

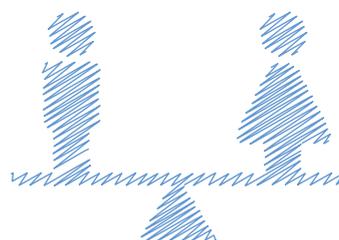
Aussi, nous poursuivrons la **mise en accessibilité de nos établissements** avec le recrutement de personnel supplémentaire pour accélérer les travaux de mise aux normes. Nous mettrons en place un logiciel adapté aux personnes sourdes et malentendantes sur nos accueils physiques et téléphoniques. Nous améliorerons l'accessibilité de nos sites internet d'information pour les personnes mal et non voyantes.

Une attention particulière sera portée aux **personnes en difficulté avec la langue française**. Nous développerons les permanences d'écrivain-es publics pour accompagner les usager-es dans leurs démarches. Nous proposerons des solutions de traduction à travers le réseau de nos agent-es d'accueil et l'intervention d'interprètes en langue étrangère pour faciliter le dialogue avec l'administration.

Nous nous attacherons à progresser en matière de qualité d'accueil des **personnes en situation de précarité**. Nous serons attentifs aux analyses de l'observatoire du non-recours aux droits, impulsé par le Centre communal d'action sociale de Lyon, pour que nos accueils orientent les personnes vers les bons interlocuteurs. La Ville de Lyon formalisera mieux l'orientation des personnes migrantes.

Enfin, nous nous engageons à **lutter contre toutes les formes de discrimination** et de stigmatisation, que ce soit dans nos formulaires administratifs, la rédaction de nos communications ou dans notre posture d'accueil, afin de garantir une égalité de traitement entre toutes et tous.

Déployer un observatoire du non-recours aux droits.



PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR ADAPTER NOS ACCUEILS À LA DIVERSITÉ DES PUBLICS

- Accélérer la mise en accessibilité physique de nos équipements publics, les agendas d'accessibilité programmée (ADAP).
- Renforcer l'accessibilité de nos outils numériques aux personnes en situation de handicap : référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).
- Proposer un logiciel d'accueil adapté pour les personnes sourdes et malentendantes.
- Intégrer au parcours de formation des agent-es d'accueil les questions de non-discrimination.
- Mettre en place un observatoire du non-recours aux droits avec le Centre communal d'action sociale (CCAS).
- Proposer des prestations d'interprètes en langue étrangère dans nos accueils.
- Mieux orienter les personnes en situation de migration vers les dispositifs d'accueil adaptés.
- Proposer des formulaires et des communications écrites plus inclusives.
- Mettre en place des permanences d'accueil du public visant à lutter contre les discriminations.



PROXIMITÉ



AUDE

AGENT D'ACCUEIL À LA MAIRIE DU 6^e

“ Ancienne agente de la police nationale, j'aime être au plus proche de la population et répondre au mieux aux demandes des usagers.

Cela m'apporte une grande satisfaction au quotidien. ”

PROMOUVOIR LA PROXIMITÉ DU SERVICE PUBLIC

La proximité du service public constitue la seconde orientation de la politique d'accueil de la Ville de Lyon : redonner toute leur place à l'ensemble des élu-es d'arrondissement de la Ville de Lyon, aux agent-es de terrain, aux neuf mairies d'arrondissement, qui sont les mieux à même d'entendre et de comprendre les préoccupations des usager-es, de les associer au bon fonctionnement de leurs équipements de proximité. Nous nous mobiliserons pour faire vivre le principe d'une administration déconcentrée.

Donner aux élu-es d'arrondissement les moyens d'agir en proximité

Les mairies d'arrondissement offrent aux citoyen-nes un réseau d'élu-es de proximité à l'écoute de leurs préoccupations. Il est donc essentiel que ces élu-es disposent d'un appui privilégié des services pour répondre aux sollicitations, être réactif-ves, apporter des solutions concrètes.

L'articulation entre l'administration centrale et les élu-es d'arrondissement sera renforcée.

Chaque direction centrale affinera sa collaboration en termes d'information, de concertation, de décision dans le cadre des prérogatives confiées aux élu-es par la loi PML (loi du 31 décembre 1982 relative à l'organisation administrative de Paris Marseille et Lyon).

Nous nous engageons également à **consolider les équipes d'arrondissement** avec de nouveaux postes pour améliorer la relation aux usager-es. Ainsi, les mairies seront confortées sur le champ du cadre de vie (espaces publics et bâtiments), de la démocratie locale ou encore des accueils du public.

Enfin, l'exécutif lyonnais a décidé de donner davantage de prérogatives aux élu-es d'arrondissements en confiant aux mairies d'arrondissement des équipements de proximité supplémentaires tout au long du mandat. Au sein des commissions mixtes d'arrondissement, les élu-es locaux-cales veilleront à **associer les comités d'usager-es** à la définition des conditions générales d'admission et d'utilisation de ces équipements de proximité.

PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR MIEUX OUTILLER LES ÉLU-ES D'ARRONDISSEMENT

- Améliorer l'appui des directions centrales aux élu-es d'arrondissement.
- Créer de nouveaux postes en arrondissement pour favoriser la démocratie locale.
- Créer de nouveaux postes en arrondissement pour instruire les réclamations de proximité.
- Décider en arrondissement des règles d'admission et d'utilisation des équipements de proximité.
- Associer des comités d'usager-es au fonctionnement des équipements de proximité.

PROXIMITÉ

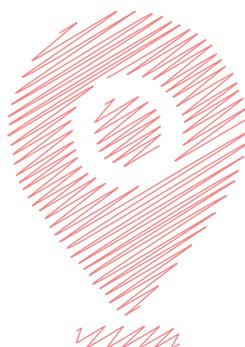
Renforcer la qualité d'accueil dans les arrondissements

La mairie d'arrondissement est la principale porte d'entrée sur le service public municipal. L'expérience vécue par les usager-es y est primordiale et mérite une attention toute particulière.

La Ville de Lyon va rénovier plusieurs mairies d'arrondissement, **retravailler la qualité de ces espaces d'accueil**, les rendre plus lisibles dans l'orientation donnée aux usager-es, voire inspirants avec des touches culturelles ou artistiques. Nous souhaitons également ajuster les horaires des mairies d'arrondissement de manière à mieux correspondre aux besoins des usager-es.

Cette qualité d'accueil en proximité passe aussi par **une meilleure considération du métier d'accueil**, une fonction souvent enfermée dans des représentations simplistes alors que sa technicité ne cesse de s'accroître. La Ville de Lyon s'engage à déployer un réseau professionnel d'agent-es d'accueil inter-arrondissements, une équipe de remplacement, un parcours de formation des agent-es d'accueil, des outils numériques en soutien, une plateforme téléphonique mutualisée pour les mairies volontaires.

Enfin, **une démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité d'accueil** en arrondissement sera portée en lien avec les mairies volontaires, sur les différentes facettes de la relation à l'usager-e : accueil physique, accueil téléphonique, traitement du courrier et qualité de l'écrit...



PISTES D'ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR RENFORCER LA QUALITÉ D'ACCUEIL DANS LES ARRONDISSEMENTS

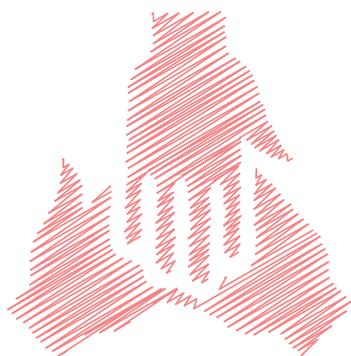
- Engager des travaux et améliorer les espaces d'accueils de plusieurs mairies d'arrondissement.
- Adapter les amplitudes horaires des mairies d'arrondissement au regard des besoins des usager-es.
- Procéder à un audit de la qualité d'accueil multicanale (guichet, téléphone, courrier, courriels).
- Animer un réseau professionnel des agent-es d'accueil pour un meilleur partage d'expériences.
- Formaliser un parcours de formation spécifique et individualisé pour nos agent-es d'accueil.
- Valoriser et diffuser plus largement la base de connaissances interne à nos agent-es d'accueil.
- Renforcer l'équipe d'agent-es d'accueil remplaçant-es pour une meilleure continuité de service.
- Proposer la mutualisation de l'accueil téléphonique aux mairies d'arrondissement volontaires.
- Apporter un appui technique régulier aux agent-es d'accueil d'arrondissement via Lyon en direct.
- Améliorer les procédures autour de la qualité de l'écrit pour le traitement des courriers et courriels.
- Pouvoir réaliser un maximum de démarches administratives dans n'importe quel arrondissement.
- Améliorer l'efficacité des rendez-vous en mairie d'arrondissement avec des SMS de rappel.

Consolider la coopération avec les services de proximité du Grand Lyon

La multiplicité des échelons territoriaux peut renvoyer très légitimement aux citoyen-nés une forme de complexité administrative : arrondissements, ville, métropole, établissements publics...

Aussi, la Ville de Lyon souhaite que les interactions entre administrations et services publics soient les plus fluides possible, de manière à toujours faciliter les démarches de l'usager-e. **L'articulation entre Grand Lyon et arrondissements** sera travaillée avec les élu-es d'arrondissement et les services territorialisés de la métropole, dans le cadre du pacte de cohérence métropolitain.

Nous nous engageons à fluidifier la proximité et les pratiques entre le Grand Lyon et les arrondissements.

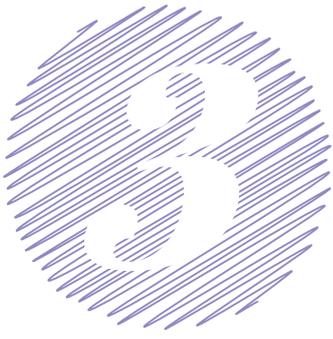


C'est dans cet esprit que le centre communal d'action sociale de Lyon et les antennes solidarité de la métropole se sont rapprochés en 2018 pour créer une porte d'entrée commune aux deux administrations pour toutes les demandes d'accompagnement et de prestations sociales. **Une évaluation de l'accueil des usager-es en Maisons de la Métropole de Lyon (MDML)** sera menée pour établir un bilan de cette démarche de rapprochement.

Enfin, une fluidité dans le partage et l'instruction des réclamations du quotidien est nécessaire entre le Grand Lyon et la Ville de Lyon. Un-e usager-e qui s'adresserait à la mairie ou à la métropole doit pouvoir être pris-e en charge au premier contact par les agent-es d'accueil de manière indifférenciée grâce à **un outil informatique de traitement des demandes interfacé entre les deux collectivités.**

PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR CONSOLIDER LA COOPÉRATION AVEC LE GRAND LYON EN PROXIMITÉ

- Améliorer l'articulation des services de proximité du Grand Lyon avec les élu-es d'arrondissement.
- Faire le bilan du rapprochement des MDMS et du CCAS sur la qualité d'accueil des bénéficiaires.
- Interfacier les logiciels de traitement des demandes usager-es de la Ville de Lyon et du Grand Lyon.



ADAPTABILITÉ



ORANE

ENQUÊTES USAGERS

Je trouve essentiel d'être à l'écoute des usagers, de connaître leurs attentes et leurs retours. Mon travail permet concrètement d'améliorer le service public, et c'est ce qui me plaît !



PROMOUVOIR L'ADAPTABILITÉ DU SERVICE PUBLIC

L'adaptabilité du service public constitue la troisième orientation de la politique d'accueil de la Ville de Lyon : pour toujours mieux correspondre aux besoins des usager-es, en leur donnant la parole, en expérimentant de nouveaux services avec eux-elles et en se donnant un droit à l'erreur, en acceptant aussi la critique et en faisant appel à la médiation pour dénouer les situations de blocage. Nous serons redevables quant à notre qualité de service à l'usager-e.

Donner la parole aux usager-es sur les services publics du quotidien

Les collectivités consultent régulièrement les habitant-es sur l'urbanisme, le cadre de vie, les projets d'aménagement urbains. Il est cependant beaucoup plus rare de donner la parole aux usager-es sur les services publics du quotidien. Pourtant, crèches, écoles, accueils de loisirs, bibliothèques, résidences seniors, équipements sportifs, parcs et squares, sont autant de services publics qui méritent d'évoluer à l'écoute des besoins.

Nous lancerons **une démarche d'écoute des usager-es sur les services publics du quotidien**, en déployant régulièrement des enquêtes de satisfaction quantitatives et qualitatives. Les résultats seront partagés avec les habitant-es dans un esprit de redevabilité du service public.

Les agent-es publics seront systématiquement associé-es aux démarches d'écoute des usager-es en tant qu'artisans du service public. Ils pourront ainsi apporter leur expertise technique, faire remonter des idées d'amélioration, expliquer leurs contraintes, conforter leurs conditions de travail, dans une optique d'amélioration continue du service public.

Cette démarche d'écoute des usager-es et des agent-es aboutira à **des plans d'action en faveur de l'amélioration du service public**. Ces plans d'action tiendront compte des préoccupations des usager-es, de la capacité des services et des moyens que la collectivité est en mesure de mobiliser.

Enfin, l'adaptation du service public aux besoins des usager-es passera aussi par **une analyse partagée des alertes** des usager-es remontées par les différentes portes d'entrée de notre collectivité : accueils d'arrondissement, plateforme téléphonique, courriers, réseaux sociaux, conseils de quartier, plateforme participative... Ceci afin d'avoir une approche plus intelligente et qualitative des dysfonctionnements, en les solutionnant individuellement, tout en modifiant structurellement l'organisation administrative globale lorsque c'est nécessaire.

PISTES D'ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR DONNER LA PAROLE AUX USAGER-ES SUR LE SERVICE PUBLIC

- Mener des enquêtes de satisfaction régulières sur les services publics auprès des usager-es.
- Associer les agent-es municipaux aux enquêtes pour favoriser une symétrie des attentions.
- Élaborer un plan d'actions d'amélioration du service public en réponse aux enquêtes.
- Publier la synthèse des enquêtes et les pistes d'amélioration de la Ville de Lyon sur Lyon.fr.
- Analyser de façon croisée les alertes des usager-es pour réagir et solutionner.

ADAPTABILITÉ

Développer le droit à l'expérimentation au sein de la collectivité

À la Ville de Lyon, nous pensons que les usager-es et habitant-es du territoire sont les mieux placés pour accompagner le service public dans ces expériences de transformation, à partir d'initiatives locales.

Nous **travaillerons un laboratoire d'initiatives publiques** au sein de la Ville de Lyon avec l'appui d'acteur-trices extérieurs pour favoriser le croisement de compétences. Il n'y aura pas d'injonction à la modernité, à l'innovation ou au numérique, mais bien l'expérimentation d'initiatives ou pratiques renouvelées, en lien avec des usager-es volontaires, en se donnant le droit à l'erreur.

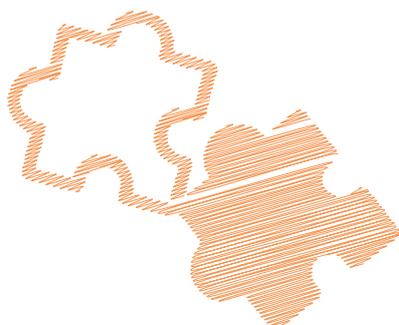
Nous croyons aussi beaucoup en l'intelligence collective des agent-es publics et à leur capacité à analyser leur environnement professionnel, à être force de proposition et d'innovation, à élaborer **un projet d'administration fédérateur**, qui mobilise les agent-es sur la transformation de l'organisation, qui les incite à l'initiative et l'autonomie dans un cadre partagé.

Notre collectivité aura à cœur de s'appuyer sur des **partenariats renforcés avec les universitaires et praticiens lyonnais**, tant notre agglomération est riche en savoir-faire et compétences, notamment dans le milieu académique. L'accueil des apprenti-es et des étudiant-es stagiaires sera également renforcé au sein des services afin d'encourager les interactions entre technicien-nes et jeunes diplômé-es.

Enfin, sous une forme prospective, la Ville de Lyon ouvrira **une réflexion sur les temps de la ville**, les temps des usager-es, et par là même les temps du service public, en lien étroit avec le réseau des collectivités « tempo territorial ».

PISTES D'ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE POUR FAVORISER LES EXPÉRIMENTATIONS AVEC USAGER-ES ET AGENT-ES

- Développer un laboratoire d'initiatives publiques avec l'appui de partenaires extérieurs.
- Conduire un projet d'administration participatif pour faire évoluer les pratiques professionnelles.
- Mieux associer les universitaires et praticien-nes lyonnais-es aux projets de l'administration.
- Renforcer l'accueil des apprenti-es et étudiant-es stagiaires au sein des services.
- Mener un travail prospectif sur les temps du service public avec le réseau « tempo territorial ».



Créer un-e médiateur-trice de la Ville de Lyon pour mieux traiter les réclamations

Au-delà des efforts qui seront faits pour améliorer la qualité de service aux usager-es, nous souhaitons proposer aux Lyonnaises et aux Lyonnais la possibilité de **faire appel à un-e médiateur-trice de la Ville de Lyon** pour régler d'éventuels litiges avec l'administration ou dénouer des situations de blocage.

Les médiateur-trices sont des tiers extérieurs à l'administration, indépendants et neutres, qui aident les usager-es à rétablir le dialogue quand celui-ci est rompu, à mieux comprendre les refus, à réduire le nombre de contentieux entre administration et administré-es. Cette solution de résolution à l'amiable des litiges s'est introduite progressivement dans les textes réglementaires depuis 2012.

Le-la médiateur-trice de la Ville de Lyon aura également pour objectif de faire remonter, à travers **un rapport annuel** délibéré en conseil municipal, les principaux points d'achoppement entre les usager-es et leur administration.

Le-la médiateur-trice émettra des préconisations, des propositions d'évolutions organisationnelles qui contribueront elles aussi à améliorer la qualité de service rendu aux usager-es.

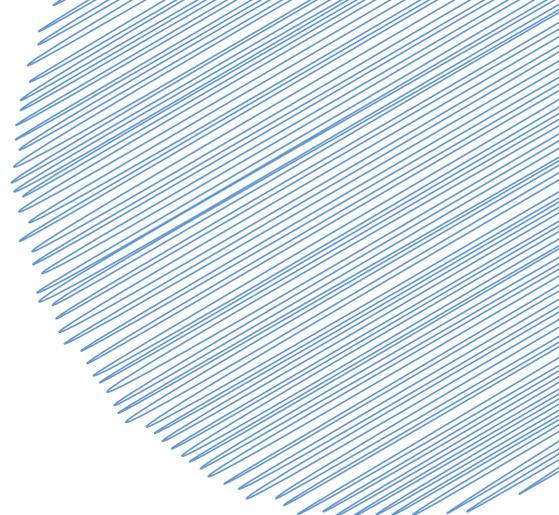
Pour intégrer la dynamique globale des médiateur-trices territoriaux, notre collectivité prendra part au travail réalisé par **l'association nationale des médiateur-trices des collectivités locales**, de manière à partager les pratiques avec plus d'une cinquantaine de grandes collectivités.

Le médiateur émettra des préconisations, des propositions d'évolutions organisationnelles.



PISTES D' ACTIONS EN COURS OU À L'ÉTUDE AUTOUR D'UN MÉDIATEUR DE LA VILLE DE LYON

- **Nommer un-e médiateur-trice de la Ville de Lyon pour dénouer les blocages entre usager-es et administration.**
- **Doter le-la médiateur-trice d'une équipe technique pour l'instruction préalable de ses dossiers.**
- **Développer une campagne de communication auprès des usager-es autour de la médiation.**
- **Délibérer annuellement sur le rapport d'activité du médiateur-trice pour améliorer le service public.**
- **S'associer aux travaux de l'association nationale des médiateur-trices des collectivités locales.**



Édition
juillet 2022

Création réalisation
Trait d'Union
www.traitdunion-com.fr

Photo
Michel Djaoui

Document imprimé
sur du papier issu de forêts
gérées durablement.



Fier-es de notre service public