

L'an deux mil vingt-quatre, le lundi 9 décembre à 14h00, le Conseil Municipal de SAINT-HERBLAIN, dûment convoqué le mardi 3 décembre, s'est réuni en session ordinaire, Salle du Conseil, à la Mairie de Saint-Herblain, sous la présidence de Monsieur Bertrand AFFILÉ, Maire.

ÉTAIENT PRÉSENTS :

Bertrand AFFILÉ, Marcel COTTIN, Farida REBOUH, Guylaine YHARRASSARRY, Christian TALLIO, Frédérique SIMON, Eric COUVEZ, Marine DUMÉRIL, Driss SAÏD, Myriam GANDOLPHE, Jérôme SULIM, Hélène CRENN, Jocelyn GENDEK, Sarah TENDRON, Baghdadi ZAMOUM, Virginie GRENIER, Nelly LEJEUSNE, Jean-Pierre FROMONTEIL, Liliane NGENDAHOYO, Evelyne ROHO, Alain CHAUVET, Jean-Benjamin ZANG, Joao DE OLIVEIRA, Françoise DELABY, Jocelyn BUREAU, Léa MARIÉ, Laurent FOUILLOUX, Nadine PIERRE, Christine NOBLET, Jean-François TALLIO, Simon BRUNEAU, Éric BAINVEL, Vincent OTEKPO, Primaël PETIT, Amélie GERMAIN, Matthieu ANNÉREAU, Alexandra JACQUET, Bernard FLOC'H, Catherine MANZANARÈS

EXCUSÉS AYANT DONNÉ PROCURATION : Dominique TALLÉDEC pouvoir à Marcel COTTIN, Mohamed HARIZ pouvoir à Hélène CRENN, Newroz CALHAN pouvoir à Eric COUVEZ, Sébastien ALIX pouvoir à Catherine MANZANARÈS

QUORUM : 22

SECRÉTAIRE DE SÉANCE : Éric BAINVEL

DÉLIBÉRATION : 2024-174

OBJET : OBSERVATOIRE CITOYEN DES POLITIQUES PUBLIQUES (OCP) : RETOUR SUR L'INSTRUCTION DES PRÉCONISATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION DE L'ACCUEIL DES PUBLICS ET DÉSIGNATION DU COLLÈGE PERSONNES QUALIFIÉES POUR L'ÉVALUATION 2024-2025

DÉLIBÉRATION : 2024-174  
SERVICE : DIRECTION DU SECRETARIAT GENERAL ET DE L'OBSERVATOIRE

OBJET : OBSERVATOIRE CITOYEN DES POLITIQUES PUBLIQUES (OCP) : RETOUR SUR L'INSTRUCTION DES PRÉCONISATIONS ISSUES DE L'ÉVALUATION DE L'ACCUEIL DES PUBLICS ET DÉSIGNATION DU COLLÈGE PERSONNES QUALIFIÉES POUR L'ÉVALUATION 2024-2025

**RAPPORTEUR : Driss SAÏD**

## **RAPPEL DU CONTEXTE**

Lors du Conseil Municipal du 11 décembre 2023, les élus ont choisi de confier un nouveau sujet d'évaluation à l'Observatoire citoyen des politiques publiques : l'accueil des publics.

Pendant 6 mois, les membres de l'Observatoire citoyen ont travaillé collectivement à l'intégralité du processus évaluatif, depuis le choix des questions évaluatives ayant guidé les travaux, jusqu'à la formalisation des conclusions et des préconisations opérationnelles et stratégiques. Ces conclusions et préconisations ont été présentées lors du Conseil Municipal du 24 juin 2024, par deux membres non-élus de l'Observatoire citoyen, aux côtés de l'adjoint délégué aux ressources humaines, à la prospective et à l'évaluation des politiques publiques.

Les élus s'étaient engagés à donner réponse aux préconisations formulées dans le rapport d'évaluation, conformément à l'article 6 de la Charte de l'OCP :

« La Ville s'engage à :

- considérer sérieusement les conclusions remises ;
- faire un retour circonstancié à l'OCP une fois les propositions instruites et, à justifier ses choix ;
- prendre en considération les retours des participants sur l'Observatoire, sa composition, son fonctionnement, les moyens mis à disposition. »

## **METHODOLOGIE DE L'INSTRUCTION**

Chacune des 25 préconisations issues du rapport de l'évaluation accueil des publics a fait l'objet d'un travail d'instruction. Trois instances ont pour cela été convoquées : un groupe de suivi élus et deux comités techniques, auxquels ont participé l'ensemble des directions concernées par l'accueil du public.

Ce travail d'instruction a permis de statuer sur l'opportunité et les conditions de réalisation de chaque préconisation.

## **REPONSE DES ELUS**

Les 25 préconisations formulées par l'Observatoire citoyen ont été jugées pertinentes et opportunes. Pour y répondre, la Ville prend plusieurs engagements, et a identifié plusieurs pistes d'actions, détaillées ci-après.

Si certaines actions s'arriment à des projets en cours, d'autres nécessiteront d'être plus précisément chiffrées et leur déploiement phasé dans le temps.

### **AXE 1 : DEFINIR ET PARTAGER DES ORIENTATIONS COMMUNES AUTOUR DE L'ACCUEIL DES PUBLICS**

**Engagement 1 : Faire de l'accueil une véritable politique publique, cadrée par un référentiel politique, et en créant les conditions d'une culture commune propre à tous les agents d'accueil.** Les orientations politiques en matière d'accueil des publics seront affirmées et partagées. Pour cela, un référentiel politique sera produit par les élus.

Déclinaison technique de ces orientations politiques, un référentiel de l'accueil sera co-construit avec l'encadrement et les agents d'accueil des directions concernées. Ce référentiel sera composé d'un guide municipal des bonnes pratiques, d'un guide des procédures et d'une charte qualité interne.

A l'issue de ces travaux, un plan d'action sera déployé auprès de l'ensemble des agents de la ville visant à faire culture commune sur le sujet de l'accueil des publics. Des actions de sensibilisation seront menées auprès des agents travaillant en lien avec le public. En complément, un plan d'information sera déployé auprès de l'ensemble des agents municipaux.

## **AXE 2 : AMELIORER LE PARCOURS DES PUBLICS, QUEL QUE SOIT LE CANAL UTILISE**

### **Engagement 2 : S'outiller pour mesurer la satisfaction et les besoins des publics, et s'y adapter.**

De nouveaux dispositifs de mesure de la satisfaction des publics seront mis en œuvre, par exemple : une enquête d'ampleur tous les 3 à 5 ans, des enquêtes flash annuelles dans les équipements, des mesures ciblées de la satisfaction via le futur outil de GRU.

Le sujet de l'adaptation aux besoins des publics sera retravaillé au prisme de deux questions : l'adaptation de l'offre de services d'une part, et la capacité d'adaptation relationnelle des agents d'accueil d'autre part.

### **Engagement 3 : Améliorer les conditions d'accueil dans certains équipements.**

Trois équipements seront plus particulièrement concernés par des opérations de réaménagement de leur espace d'accueil : l'Hôtel de Ville, le Carré des services et la Direction de l'Education, située dans les locaux de la Harlière.

### **Engagement 4 : Améliorer l'accueil téléphonique au standard généraliste et au niveau des accueils spécialisés.**

Dans le cadre de l'élaboration du référentiel d'accueil, l'architecture interne de l'accueil téléphonique de chaque service sera revue. L'actuel outil de gestion du standard téléphonique, obsolète et ne donnant plus satisfaction, sera remplacé.

### **Engagement 5 : Améliorer la gestion des courriers et courriels.**

La Ville mettra en œuvre les préconisations issues de l'audit courrier sur lequel l'Observatoire citoyen s'est appuyé. Les points suivants feront l'objet d'une vigilance particulière :

- l'envoi d'avis de réception mentionnant des délais de réponse,
- la révision du circuit des courriels,
- le canal de réponse aux courriers et l'éventuelle remise en cause du principe du parallélisme des formes,
- le déploiement du parapheur électronique.

### **Engagement 6 : Mettre en œuvre le projet de Gestion de la relation usager (GRU) à l'échelle de la Ville.**

Le projet de GRU est actuellement en cours. Les préconisations issues de l'Observatoire citoyen ont été intégrées au cahier des charges du projet. La GRU devra ainsi permettre d'améliorer le suivi des demandes des publics, de garantir une qualité de service équivalente quel que soit le canal utilisé, mais aussi de permettre la traçabilité des retours des usagers et leur prise en compte, et de mesurer leur satisfaction.

## **AXE 3 : RENFORCER L'ACCESSIBILITE DE L'ACCUEIL DES PUBLICS**

### **Engagement 7 : Mieux répondre aux besoins des actifs.**

Deux principaux leviers seront activés pour mieux répondre aux besoins des actifs : la dématérialisation et l'adaptation des horaires d'ouverture des services.

Les démarches dématérialisées seront développées, en veillant à garantir leur accessibilité sur smartphone.

Les horaires d'accueil des publics seront réinterrogés : conformément aux préconisations de l'Observatoire citoyen, la Ville souhaite dans un premier temps développer l'accueil sur rendez-vous et tendre vers une harmonisation des horaires d'ouverture des services lorsqu'ils sont implantés dans un même équipement.

Dans un second temps, la Ville ouvrira une réflexion plus large sur les horaires d'ouverture des services, corrélée à la question de l'adaptation aux temps de la ville.

**Engagement 8 : Mieux accompagner l'accueil des publics à besoins particuliers (éloignés des institutions, du numérique, publics allophones, en situation de handicap ou de perte d'autonomie).**

Les élus adoptent le principe suivant, proposé par l'Observatoire citoyen : la Ville proposera systématiquement des alternatives au numérique qui soient fonctionnelles, accessibles et sans écart qualitatif avec le canal numérique.

En parallèle, l'offre d'accompagnement numérique existante sera valorisée. L'espace France service sera quant à lui conforté : il fera l'objet d'une reconfiguration au sein du Carré des services et des permanences en proximité seront proposées (par exemple, à l'Hôtel de Ville).

La proximité restera une priorité et un levier pour ramener les publics, et notamment les plus éloignés des institutions, vers les services et le droit commun.

Un travail visant à améliorer les conditions d'accueil des publics allophones sera mené : les outils d'interprétariat mis à la disposition des agents seront actualisés et le parcours de formation des agents sera adapté pour traiter du sujet de l'interculturalité.

Enfin, la Ville engagera une réflexion visant à rendre la communication municipale plus accessible pour tous les publics, en s'inspirant du Facile à lire et à comprendre.

**AXE 4 : PROFESSIONNALISATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS D'ACCUEIL**

**Engagement 9 : Poursuivre l'accompagnement des agents d'accueil, individuellement et en équipe.**

Un travail sera mené avec la Direction des ressources humaines sur le parcours professionnel des agents d'accueil, en considérant l'ensemble de ses étapes : depuis le recrutement jusqu'à la sortie de ces fonctions, pour prendre en compte la fatigabilité induite par les missions d'accueil.

Le parcours de formation existant sera complété sur certains aspects (par exemple : capacité d'adaptation relationnelle, prise en charge des publics présentant des troubles psychiques ; interculturalité).

En parallèle, l'organisation municipale veillera à dégager des temps d'échange réguliers pour les équipes. Dans certaines équipes, des temps d'analyse de pratiques pourront être organisés périodiquement.

**Engagement 10 : Sécuriser les conditions de travail des agents à l'accueil généraliste et spécialisés.**

La sécurité des conditions de travail des agents et des conditions d'accueil des publics est une priorité. L'adaptation du plan de formation et la consolidation des temps d'échange collectifs doivent aussi permettre de réduire les situations de tension et de mieux outiller les agents d'accueil dans la gestion de ces situations.

De même, le réaménagement des espaces d'accueil évoqué précédemment (engagement 3) sera pensé au prisme de la sécurité des agents.

Enfin, la procédure de gestion des incidents intègrera dorénavant des temps d'échanges périodiques visant à repérer d'éventuelles situations récurrentes qui peuvent traduire des points de faiblesse.

Des lignes directrices seront posées pour définir la réaction de la Ville vis-à-vis des usagers présentant des comportements inacceptables. Il s'agira de concevoir un système de réponse graduée qui prendra en compte l'intensité et la récurrence des incivilités, tout en permettant de documenter ces incidents et de protéger les agents.

## **AXE 5 : LIENS AVEC NANTES METROPOLE**

### **Engagement 11 : Continuer à s'investir auprès de la métropole pour améliorer la gestion de la relation usager métropolitaine.**

La Ville poursuivra son investissement au sein du service commun métropolitain de la relation à l'utilisateur. En réponse à la préconisation 13 de l'Observatoire citoyen, la Ville proposera aux autres communes membres du service commun un temps de travail spécifique sur la gestion des titres d'identité.

La Ville adoptera une posture incitative auprès de la métropole afin d'améliorer le suivi des demandes et les réponses apportées aux usagers du territoire, et se mettra à disposition de la Métropole pour travailler ce sujet.

### **MODALITÉS D'ORGANISATION**

Ces actions ne pourront pas toutes être mises en œuvre simultanément. Certaines améliorations sont déjà engagées ou pourront voir le jour à court terme, quand d'autres nécessiteront un temps de mise en œuvre plus long.

L'ensemble des directions et services concernés par l'accueil du public sera impliqué dans la mise en œuvre des préconisations retenues. Un groupe de suivi élus sera chargé du suivi des actions présentées dans la présente délibération.

Des points d'étapes seront réalisés périodiquement auprès des membres de l'Observatoire citoyen des politiques publiques, afin de les tenir informés des réalisations issues de leurs travaux.

### **COMPOSITION DU COLLEGE PERSONNES QUALIFIEES POUR L'ÉVALUATION 2024-2025**

S'agissant de la composition du collège personnes qualifiées de l'Observatoire citoyen des politiques publiques rappelons que lors du Conseil Municipal du 24 juin 2024, les élus ont confié un nouveau sujet d'évaluation à l'Observatoire citoyen des politiques publiques. Les participants sont invités à travailler sur le sujet de la nature en ville, en considérant tout ou partie des espaces naturels municipaux.

Conformément aux modalités votées lors du Conseil Municipal d'octobre 2021, l'Observatoire citoyen des politiques publiques reste composé de cinq collèges : collège habitants, collège élus, collège acteurs associatifs, collège acteurs économiques et collège personnes qualifiées.

Dans le cadre de cette nouvelle évaluation portant sur la nature en ville, Monsieur Romain SIEGFRIED, responsable du pôle Innovation et transitions à l'Agence d'urbanisme de la région nantaise (AURAN), accompagne l'Observatoire citoyen en tant que personne qualifiée.

Il est proposé au Conseil Municipal :

- d'approuver les réponses apportées aux préconisations formulées par l'Observatoire citoyen dans le cadre de l'évaluation de l'accueil des publics annexée à la présente délibération ;
- d'autoriser Monsieur le Maire ou son représentant à accomplir toutes les actions et formalités nécessaires à l'exécution de la présente délibération ;
- d'approuver la participation de Monsieur Romain SIEGFRIED pour la troisième évaluation de l'Observatoire citoyen des politiques publiques.

**Le Conseil, après délibéré, adopte la présente délibération à l'unanimité.**

Saint-Herblain le : 09/12/2024

Le secrétaire de séance

Le Maire

Éric BAINVEL

Bertrand AFFILÉ

Transmise en Préfecture le : 12/12/2024

Publiée sur le site de la commune de Saint-Herblain le : 12/12/2024

## **ANNEXE**

### **ORGANISATION DE L'ACCUEIL DES PUBLICS A SAINT-HERBLAIN**

**Préconisation 1 : Faire de l'accueil des publics une politique publique en formalisant ses orientations et objectifs.**

**Réponse des élus :**

Les orientations politiques en matière d'accueil des publics seront affirmées et partagées. Un référentiel politique est en cours de réalisation par les élus.

**Préconisation 2 : Définir une posture d'accueil commune à tous les agents en situation d'accueil et promouvoir la connaissance et la compréhension des missions d'accueil à l'échelle de la Ville, même pour les agents ne travaillant pas en lien direct avec le public.**

**Préconisation 3 : Améliorer la coordination intra et inter-directions pour une meilleure gestion des demandes des publics.**

**Réponse des élus :**

En fonction des missions des agents, un plan d'action différencié sera mis en place :

**Pour les agents d'accueil, qui doivent incarner la posture d'accueil :**

- Co-construction d'un référentiel d'accueil avec l'encadrement et les agents d'accueil des différentes directions concernées. Ce référentiel sera composé d'un guide municipal des bonnes pratiques (commun à l'ensemble des services), d'un guide des procédures (adapté à chaque service) et d'une charte qualité interne ;
- Poursuite du plan de formation, qui sera complété par de nouvelles thématiques (cf. réponse aux préconisations 23 à 25).

**Pour les agents en lien avec le public, qui doivent connaître et partager les grandes orientations d'accueil pour les incarner :**

- Mise en œuvre d'un plan de sensibilisation

**Pour l'ensemble des agents municipaux, qui doivent connaître ces orientations et prendre conscience de l'impact de leurs missions propres sur les services publics :**

- Mise en œuvre d'un plan d'information

### **SATISFACTION DES PUBLICS ET CONNAISSANCE DE LEURS BESOINS**

**Préconisation 4 : Maintenir le niveau de satisfaction actuel en déployant une organisation et des moyens adéquats.**

**Préconisation 5 : Travailler en particulier sur les points qui ne satisfont pas complètement les publics :**

- **Renforcer l'accueil téléphonique**

**Réponse des élus :**

L'amélioration de l'accueil téléphonique sera traitée dans le cadre de la co-construction du référentiel accueil. Les objectifs seront les suivants :

- Définir et partager les bonnes pratiques en matière d'accueil téléphonique
- Retravailler l'organisation interne de l'accueil téléphonique pour chaque service : répondants, renvois, numéros accessibles au public.

- Remplacer l'outil de gestion du standard téléphonique, obsolète et qui ne donne plus satisfaction.
- **Répondre de façon systématique à toute demande écrite et retravailler la gestion des courriers et des courriels**

#### **Réponse des élus :**

Les préconisations issues de l'audit courrier seront prises en compte, avec une attention particulière quant aux objectifs suivants

- S'engager sur des délais de réponse ;
- Envoyer des accusés de réception pour les courriers impliquant un délai de réponse long ;
- Achever la dématérialisation du circuit courriels ;
- Interroger le canal de réponse aux courriers (question du parallélisme des formes) ;
- Travailler la question du parapheur électronique

- **Améliorer les conditions d'accueil et d'attente dans certains équipements**

#### **Réponse des élus :**

Trois équipements seront concernés par des opérations de réaménagement de leur espace d'accueil :

- L'Hôtel de ville (suite aux préconisations de l'Observatoire citoyen, le réaménagement de l'espace accueil a été intégré aux travaux prévus sur le bâtiment) ;
- Le Carré des services publics
- La Direction de l'Education, située dans les locaux de la Harlière

Ces opérations devront tout à la fois améliorer le confort d'accueil des publics et les conditions de travail des agents (cf. réponse à la préconisation 25).

- **Valoriser l'offre d'accompagnement numérique et d'accompagnement administratif**

#### **Réponse des élus :**

Cf. réponse à la préconisation 20

- **Réinterroger les horaires d'ouverture des services**

#### **Réponse des élus :**

Cf. réponse à la préconisation 16

**Préconisation 6 : Proportionner les efforts consentis pour renforcer la satisfaction des publics**

**Préconisation 7 : Mettre en place des outils et une organisation pour mesurer la satisfaction des usagers, percevoir l'évolution des besoins des usagers et s'y adapter.**

### **Réponse des élus :**

De nouveaux dispositifs de mesure de la satisfaction des publics seront mis en œuvre, par exemple : une enquête d'ampleur tous les 3 à 5 ans, des enquêtes flash annuelles dans les équipements, des mesures ciblées de la satisfaction *via* le futur outil de GRU.

Dans un objectif de suivi et d'amélioration continus, des indicateurs de suivi transversaux aux différents services seront construits afin de permettre une vision municipale globale sur le sujet de l'accueil.

La question de l'adaptation aux besoins des publics sera retravaillée au prisme de deux questions : l'adaptation de l'offre de services d'une part, et la capacité d'adaptation relationnelle des agents d'accueil d'autre part.

## **PARCOURS DES PUBLICS AU SEIN DES SERVICES MUNICIPAUX**

**Préconisation 8 : Outiller encore davantage les agents d'accueil pour améliorer le renseignement des usagers, et clarifier si besoin la répartition des compétences entre accueil généraliste et spécialisé.**

### **Réponse des élus :**

Cf. réponse aux préconisations 2 et 3

**Préconisation 9 : Améliorer le suivi des demandes**

**Préconisation 10 : Améliorer la communication envers les publics en utilisant davantage le canal sms et en développant un système d'alerte pour certaines informations (par exemple : nouveaux créneaux de rendez-vous disponibles, changements d'horaires, grèves, etc.).**

**Préconisation 11 : Veiller à la bonne articulation des différents canaux de contact**

### **Réponse des élus :**

Ces préconisations ont été intégrées au cahier des charges du projet de GRU (Gestion de la relation usagers).

Elles seront également à prendre en compte dans le cadre de la co-construction du référentiel d'accueil. La question des canaux à privilégier dans la communication avec le public sera notamment traitée dans ce cadre.

## **COOPERATION METROPOLITAINE**

**Préconisation 12 : Continuer à s'investir dans la démarche métropolitaine portée par le service commun de la relation à l'utilisateur.**

### **Réponse des élus :**

La Ville continuera à s'investir auprès du service commun métropolitain de la relation à l'utilisateur.

**Préconisation 13 : Faire des titres d'identité un sujet métropolitain pour améliorer la coordination entre les différentes communes concernées à l'échelle de la Métropole.**

### **Réponse des élus :**

La Ville proposera un temps de travail spécifique sur la question des titres d'identité avec les communes membres du service commun métropolitain de la relation à l'utilisateur.

**Préconisation 14 : Engager un travail avec les services de la métropole visant à conforter l'amélioration de l'information des usagers (suivi de leur demande, réponse apportée).**

**Réponse des élus :**

La Ville adoptera une posture incitative auprès de la métropole afin d'améliorer le suivi des demandes et les réponses apportées aux usagers du territoire, et se mettra à disposition de la Métropole pour travailler ce sujet.

Si la Ville peut avoir une posture incitative auprès de la Métropole, elle ne peut cependant s'engager à ce que la préconisation soit effectivement réalisée, puisque la réponse à l'utilisateur et le suivi des demandes est de la responsabilité exclusive de Nantes Métropole.

### **ACCESSIBILITE DES SERVICES MUNICIPAUX**

**Préconisation 15 : En complément de la dématérialisation et de la proximité géographique, développer l'aller-vers et le hors-les-murs**

**Réponse des élus :**

La proposition d'une offre de services publics en proximité reste la priorité de la Ville. A travers l'aller-vers, les élus souhaitent mettre en œuvre une stratégie visant à ramener les publics vers les services, les structures existantes et le droit commun. Pour cela, un diagnostic sur les services en proximité et l'aller-vers sera réalisé. En fonction des résultats du diagnostic, de nouvelles actions pourront être envisagées.

**Préconisation 16 : Etudier les hypothèses d'élargissement des horaires d'ouverture et les solutions alternatives comme l'accueil sur rendez-vous.**

**Réponse des élus :**

La Ville souhaite mieux répondre aux besoins des actifs, en mobilisant pour cela deux leviers :

1. Développer les démarches dématérialisées
2. Réinterroger les horaires d'accueil des publics, avec trois objectifs :
  - proposer des créneaux d'accueil sur rendez-vous et valoriser ceux existants
  - tendre vers une harmonisation des horaires d'ouverture des services, *a minima* pour les services regroupés dans un même équipement
  - Réfléchir plus largement aux horaires d'ouverture de demain, corrélés à la question de l'adaptation aux temps de la ville, mais aussi à l'ouverture de temps de travail différents pour les agents. Une réflexion large, qui sera à mener dans un second temps, avec la participation des agents.

**Préconisation 17 : Engager une réflexion sur la traduction des supports et les outils d'interprétariat pour répondre aux besoins linguistiques des publics.**

**Réponse des élus :**

La Ville souhaite donner aux agents les moyens d'assurer un accueil de qualité envers l'ensemble des publics, dont les publics allophones. Pour cela, elle fera en sorte que les agents soient équipés d'outils performants. Les agents devront également pouvoir prendre le temps d'accueillir ces publics, et adapter leur posture d'accueil (c'est pourquoi le sujet de l'interculturalité sera inclus dans le parcours de formation des agents d'accueil).

Sur le sujet de la traduction, le travail d'instruction mené avec l'ensemble des directions et services accueillant du public n'a pas fait émerger de nouveaux besoins de traduction, autres que les documents traduits déjà existants.

La Ville souhaite en revanche lancer une réflexion autour du Facile à lire et à comprendre (FALC) pour rendre la communication municipale plus accessible pour tous les publics.

**Préconisation 18 : Proposer systématiquement des alternatives au numérique fonctionnelles, accessibles et visibles.**

**Réponse des élus :**

La Ville veillera à ce qu'une alternative au numérique soit toujours accessible.  
Les élus valident le principe suivant, proposé par l'OCPP : la Ville doit proposer systématiquement des alternatives au numérique qui soient fonctionnelles, accessibles et sans écart qualitatif avec le canal numérique.

**Préconisation 19 : Veiller à ce que des démarches municipales dématérialisées soient accessibles sur smartphone (adaptation des sites internet et des plateformes) et dotées d'interfaces responsives**

**Réponse des élus :**

Les démarches dématérialisées seront développées en prêtant attention à la qualité du parcours de l'utilisateur. L'accessibilité (notamment sur smartphone) sera un principe socle dans les projets à venir.

**Préconisation 20 : Faire connaître l'offre d'accompagnement au numérique et renforcer l'espace France services.**

**Réponse des élus :**

L'espace France service sera conforté : il sera reconfiguré au sein du Carré des services publics et des permanences en proximité seront proposées (à l'Hôtel de Ville par exemple).  
L'offre d'accompagnement numérique sera valorisée dans ses différentes formes. Un travail est actuellement en cours avec le service communication pour produire un guide de l'offre d'accompagnement numérique municipal.

**Préconisation 21 : Favoriser l'autonomisation des publics**

**Réponse des élus :**

Cf. réponse aux préconisations 19 et 20. L'autonomisation des publics sera favorisée à travers le développement de la dématérialisation des démarches, l'offre d'accompagnement numérique et sa valorisation.

**Préconisation 22 : Poursuivre la personnalisation des services**

**Réponse des élus :**

Cf. réponse à la préconisation 7

## **ACCUEIL DE QUALITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

### **Préconisation 23 : Valoriser les métiers de chargé d'accueil, et accompagner leur évolution**

#### **Réponse des élus :**

La Ville accompagnera les agents dans le développement de leurs compétences à travers leur participation à la construction du référentiel de l'accueil d'une part, et l'adaptation du parcours de formation d'autre part. Celui-ci se verra renforcé sur les aspects suivants : capacité d'adaptation relationnelle ; prise en charge des publics présentant des troubles psychiques ; interculturalité.

En parallèle, le parcours professionnel des agents d'accueil sera travaillé avec la DRH dans toutes ses étapes : depuis le recrutement jusqu'à la sortie, pour prendre en compte la fatigabilité induite par ces missions.

### **Préconisation 24 : Améliorer la coordination intra et inter-directions en développant les échanges et l'analyse de pratiques**

#### **Réponse des élus :**

Des temps d'échange réguliers seront dégagés pour toutes les équipes et des temps d'analyse de pratique seront organisés.

La co-construction du référentiel accueil avec toutes les directions concernées permettra également d'améliorer la coordination inter-directions.

### **Préconisation 25 : Consolider l'organisation des missions d'accueil au prisme de la sécurité des agents et de la diminution des situations de violence.**

#### **Réponse des élus :**

Plusieurs leviers seront activés pour sécuriser davantage encore les conditions de travail des agents d'accueil :

- L'adaptation du plan de formation (cf. réponse à la préconisation 23)
- Le traitement collectif des situations de tension, facilité par des échanges plus réguliers au sein des équipes (cf. réponse à la préconisation 24)
- Le réaménagement de certains espaces d'accueil au prisme de la sécurité et en prenant en compte la question de l'isolement des agents en situation d'accueil (cf ; réponse à la préconisation 5).
- L'amélioration de la procédure de gestion des incidents. Une revue régulière des fiches incidents sera mise en place pour révéler d'éventuelles situations récurrentes et identifier les faiblesses. Des lignes directrices seront posées pour définir la réaction de la Ville vis-à-vis des usagers présentant des comportements inacceptables. Il s'agira de concevoir un système de réponse graduée qui prendra en compte l'intensité et la récurrence des incivilités, tout en permettant de documenter ces incidents. Harmonisées à l'échelle de la ville, ces lignes directrices doivent constituer un signal positif à l'attention des agents et sécuriser les élus dans leur prise de décision.