

**TRAVAILLER
AUTREMENT**

01

VILLE DE CRÉTEIL

**Simplification,
réactivité
et proximité
pour une relation
usager repensée**



LES AUTEURS



Sonia Derdiri

sonia.derdiri@administrateur-inet.org



Régis Desbonne

regis.desbonne@ingenieurchef-inet.org



Hector Raffaud

hector.raffaud@administrateur-inet.org



Pierre Morandini

pierre.morandini@ingenieurchef-inet.org

TUTEUR AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Fabien Séguineau

Directeur général des services



CONTEXTE

La Ville de Créteil porte depuis plusieurs années une démarche de simplification et d'amélioration continue de la relation qu'elle entretient avec ses usagers. Cela s'est traduit par une amélioration des conditions d'accueil physique avec la modernisation de l'accueil de l'Hôtel de Ville, la digitalisation progressive de services et démarches accessibles en ligne.

L'évolution des pratiques – notamment numériques – et des attentes des usagers a, par ailleurs, conduit la commune à engager une réflexion pour compléter l'organisation de la fonction accueil, à l'Hôtel de Ville comme dans les équipements de proximité, afin d'associer aux services proposés (actes d'état civil, prestations scolaires, aides sociales, etc.) une logique de conseils et d'accompagnements individualisés des habitants dans leurs démarches physiques ou numériques du quotidien.

Par ailleurs, la crise sanitaire et les périodes de confinement ont mis en exergue la nécessité de s'interroger sur les moyens de renforcer l'accessibilité et la qualité du service. Les habitudes et méthodes de travail de la collectivité ont été bouleversées, la conduisant à s'adapter et à envisager de mieux coordonner ses modalités d'accueil du public. Cela a pu mettre en lumière la diversité des politiques d'accueil entre les services et la nécessité de renforcer les champs de compétences des équipes d'accueil en vue de constituer un vivier d'agents disposant d'un socle de connaissance de base sur les démarches proposées au public.



PROBLÉMATIQUE

→ La mission, englobant un caractère tant stratégique que prospectif, visait à préfigurer la modernisation de la relation administration-usager pour la commune. Il s'agissait de consolider et mettre en cohérence les différents chantiers lancés par la collectivité, mener une réflexion autour des nouveaux projets (notamment les relais numériques) et structurer toutes ces actions ainsi que l'organisation de l'administration autour d'une stratégie multicanale de modernisation et de simplification de la relation usager-administration.



DES CLÉS POUR AGIR

→ Afin de dresser un état des lieux de la relation usager-administration, un diagnostic a été réalisé. Celui-ci dresse un portrait de cette relation qui a été élaboré à la suite d'entretiens, d'immersions au sein des services, d'ateliers d'intelligence collective et d'un atelier de design de service.

La stratégie développée a été, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, d'associer les agents au contact direct des usagers pour favoriser l'émergence de propositions concrètes. La réalisation d'un atelier de design de service a permis de mettre les agents en situation d'usager de la collectivité et de porter un regard critique sur les parcours usagers. Un parangonnage a également été réalisé auprès de 10 collectivités ayant développé des initiatives en matière d'amélioration de la relation usager-administration, que ce soit par le développement de guichet unique, la réorganisation de la fonction accueil, l'accompagnement aux démarches administratives et la lutte contre l'exclusion numérique.

Sur la base du diagnostic, du contenu des ateliers de concertation et de design de service ainsi que du benchmark réalisé, une cinquantaine de propositions opérationnelles a été formulée, pour une mise en œuvre d'une stratégie déclinée sous la forme de 3 scénarii réalisables par la Ville de Créteil.



LES CHIFFRES

10

collectivités rencontrées

10

immersions réalisées dans les services

3

ateliers d'intelligence collective avec les agents dont un atelier de design de service

8

parcours usagers testés en atelier

49

propositions opérationnelles