Published on *Lab Périurbain* (http://periurbain.cget.gouv.fr)

acteur-51-5

Personne référente:
Olivier GUYOT

Adresse site web:
http://www.chalonsenchampagne.fr

Adresse Email:
o.guyot@chalonsenchampagne.fr

Téléphone du référent:
0326690995

document_ressource:
projet GRC_0.pdf

Domaine(s) d'action du projet:
Gouvernance
Gouvernance, démocratie locale et participation citoyenne

partenaires:
Collectivités
Etablissements publics

labels:
non

Le projet est-il multi-sites ?:
non

Les finalités du projet et ses grands objectifs. Les besoins auxquels il répond:
La finalité est d'améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'administration municipale et, ainsi, l'efficacité de son action et la qualité de sa gestion. Les objectifs sont les suivants : - Placer le citoyen au cœur du projet ; - Simplifier les démarches pour l'usager ; - Améliorer la rapidité de la réponse

(réactivité) ; - Rechercher une meilleure efficience et réactivité des services. Les besoins sont : Pour le citoyen : - une réduction des déplacements / gestion depuis son domicile - un maximum d'informations regroupées en un espace unique - un interlocuteur unique pour les demandes ordinaires - un gain de temps pour la constitution du dossier - un suivi de l'avancement des demandes - un paiement sécurisé en ligne de certaines prestations municipales Pour la Collectivité : - apporter des solutions aux habitants qui ne peuvent se déplacer ou ont des difficultés - optimiser les organisations et réduire les délais de réponse - centraliser les demandes - réduire les files d'attente - maintenir une disponibilité de l'information en dehors des heures d'ouverture de l'Hôtel de Ville - être informé des dysfonctionnements dès leur apparition (faire remonter l'information)

Description du projet:

La Collectivité a créé un service dédié et rattaché à la Direction Etat-Civil Population. Une équipe professionnalisée dédiée à la relation avec les citoyens composée de 3 ambassadrices GRC, un patrouilleur et un Chef de service assure le suivi des demandes des citoyens avec des engagements de qualité et de délai, de la réception de la demande à la réponse formalisée, du lundi au vendredi en journée continue aux horaires d'accueil des services publics de 9h à 17h. 95 référents GRC ont été désignés au sein des différents services des Collectivités territoriales (Ville, CCAS et Communauté d'Agglomération de Châlons-en-Champagne) (fiche de mission en pièce jointe). Quel que soit le mode de contact choisi (numérique, téléphonique avec un numéro unique spécifique 03 26 69 38 38, physique du lundi au vendredi de 9h à 17h, courrier, conseil de quartier, Gestion Urbaine et Sociale de Proximité) pour communiquer avec les services de la Ville, la demande sera réceptionnée et suivie par l'une des trois ambassadrices de la Gestion Relation Citoyen. Enregistrée sur la plateforme, elle pourra être suivie par l'usager à tout moment. Tous les services municipaux, mais aussi ceux de la Communauté d'Agglomération et du Centre communal d'action sociale (CCAS) ont travaillé sur la mise en place du projet, en formalisant les demandes des citoyens pour que les ambassadrices puissent répondre aux sollicitations les plus diverses. En amont, 383 processus ont été identifiés et analysés. Depuis le 5 octobre 2015, un travail au quotidien est réalisé avec les référents GRC et leurs Chefs de service, les sollicitations des citoyens permettent la co-construction d'autres processus. A ce jour, le référentiel est composé de 503 processus. Pour être efficace, cette plateforme est accompagnée d'un dispositif spécifique. Si besoin, un patrouilleur intervient sans délai sur site dès le signalement, pour préciser le problème, sécuriser le lieu et répercuter la demande d'intervention auprès du service technique concerné qui pourra alors engager les moyens appropriés et proportionnés. Une réactivité qui permettra d'agir en faveur d'une meilleure qualité de vie. Cela a nécessité un important travail transversal avec tous les services de la commune mais aussi du CCAS et de la communauté d'agglomération afin de déterminer le rôle du patrouilleur afin qu'il soit "les yeux" de l'ensemble des services techniques et que son rapport soit directement exploitable pour engager l'intervention technique sans devoir dépêcher de nouveau sur site un technicien. Le patrouilleur réalise au quotidien une veille technique lors de ses interventions avec autosaisine des dysfonctionnements ou problèmes constatés sur les périmètres où le citoyen n'interpellent pas le service GRC. La Direction du Cadre de vie de la Ville de Châlons-en-Champagne a mis en place un poste de patrouilleur qui réalise aussi des autosaisines des dysfonctionnements ou problèmes constatés au quotidien sur le logiciel GRC à partir de sa tablette lors de ses déplacements sur les différents espaces. Tout le processus opérationnel est par ailleurs dématérialisé : échanges entre la plateforme et le patrouilleur, avec le service technique concerné, chaine de validation de la réponse formalisée (DGS, Directeur de cabinet et élu concerné). Aucun papier ne circule.

Les éléments clefs du projet:

La mise en place de nouveaux services

Le recours à de nouveaux modes de faire (nouvelles pratiques, nouveaux usages)