



AAP "prix de l'innovation périurbaine 2016"

Intitulé du projet : Gestion de la Relation Citoyen

Lancement de la démarche projet : 01/07/2014

Date de mise en œuvre : 5/10/2015

Contexte :

Auparavant, beaucoup de moyens d'échanges existaient déjà mais peu de procédures étaient identifiées. Cela se traduisait par un manque de lisibilité pour l'utilisateur et parfois même, un véritable parcours du combattant pour trouver le bon interlocuteur ou le bon endroit pour obtenir l'information souhaitée. Pour les élus comme pour l'administration, il n'existait pas d'indicateur ou de traçabilité des demandes. De plus, les demandes des usagers étaient traitées par les services concernés mais l'utilisateur n'était pas toujours informé de la réalisation de l'action. Cette démarche d'amélioration de la qualité du service public occupe une place centrale dans la politique de modernisation des services des Collectivités territoriales. Aujourd'hui, la Gestion Relation Citoyen (G.R.C.) rend compte des actions effectuées et permet de suivre les moyens et ressources déployés pour optimiser les dépenses.

Avant l'Espace Citoyen, la vie administrative châlonnaise, c'était chaque année :

- Plus de 20 000 appels téléphoniques reçus (76 par jour) ;
- Plus de 87 000 lettres reçues (330 par jour) ;
- Plus de 147 000 lettres envoyées (557 par jour) ;
- Plus de 46 000 démarches administratives ordinaires réalisées (175 par jour) ;
- Plus de 110 000 personnes accueillies à l'Hôtel de Ville (417 par jour).

Objectifs :

La Ville de Châlons-en-Champagne s'inscrit dans une démarche qualitative moderne résolument tournée vers l'avenir. L'un des engagements de la Ville est de faire de Châlons une ville simple et exemplaire. Cet objectif naît tant de l'exigence des Châlonnais de bénéficier des services municipaux réactifs, que de la réelle volonté de l'équipe municipale de simplifier les démarches administratives et de moderniser la collectivité. En ce sens, l'instauration d'une véritable plateforme Gestion de la

Relation Citoyen, est une priorité majeure et une mesure phare. 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 de la modernisation de l'administration opérés sont les suivants :

- Placer le citoyen au cœur du projet ;
- Simplifier les démarches pour l'utilisateur ;
- Améliorer la rapidité de la réponse (réactivité) ;
- Rechercher une meilleure efficacité et réactivité des services.

Grâce à cet Espace Citoyen, la "nouvelle" Ville de Châlons-en-Champagne, c'est :

- une administration municipale modernisée et simplifiée ;
- une relation avec les citoyens renforcée et diversifiée ;
- une meilleure réactivité des services municipaux ;
- une meilleure qualité de l'action municipale ;
- la traçabilité de toutes les demandes et de toutes les réponses ;
- le citoyen qui retrouve une place au cœur de l'action et des services publics ;
- la possibilité pour chacun de participer activement à l'amélioration de la cité en signalant tout dysfonctionnement ou problème.

L'Espace Citoyen dispose de plus de 190 téléservices disponibles à tout moment sur chalonsenchampagne.fr classés dans différentes catégories, facilement accessible grâce à un moteur de recherche : Institutions, Vie municipale, Démarches administratives, Voirie, Eclairage, Transports, Espaces verts, Propreté, Sénior, Santé, Solidarité, Education Logement, Eau, Assainissement, Economie, Commerce, Emploi, Sécurité, Tranquillité, Culture, Sports, Loisirs...

L'autre aspect important de l'espace est de faciliter l'accès aux services municipaux administratifs. Grâce à la plateforme, les châlonnais n'auront plus besoin de se déplacer pour effectuer certaines de leurs démarches ; ils peuvent télécharger un maximum de documents ; sur leur compte personnel, les habitants peuvent consulter et payer leurs factures en ligne pour les services périscolaires et extrascolaires. La dématérialisation n'apporte que des avantages aux usagers et à la collectivité qui peut réduire ses coûts de fonctionnement.

En 2016, la Ville de Châlons-en-Champagne a étendu le recours au numérique pour les inscriptions scolaires, périscolaires et extrascolaires depuis leur domicile, directement sur leur compte personnel. Plus d'un quart des familles ont choisi cette formule, ce qui a permis de réduire considérablement les temps d'attente des parents qui ont continué à venir en Mairie.

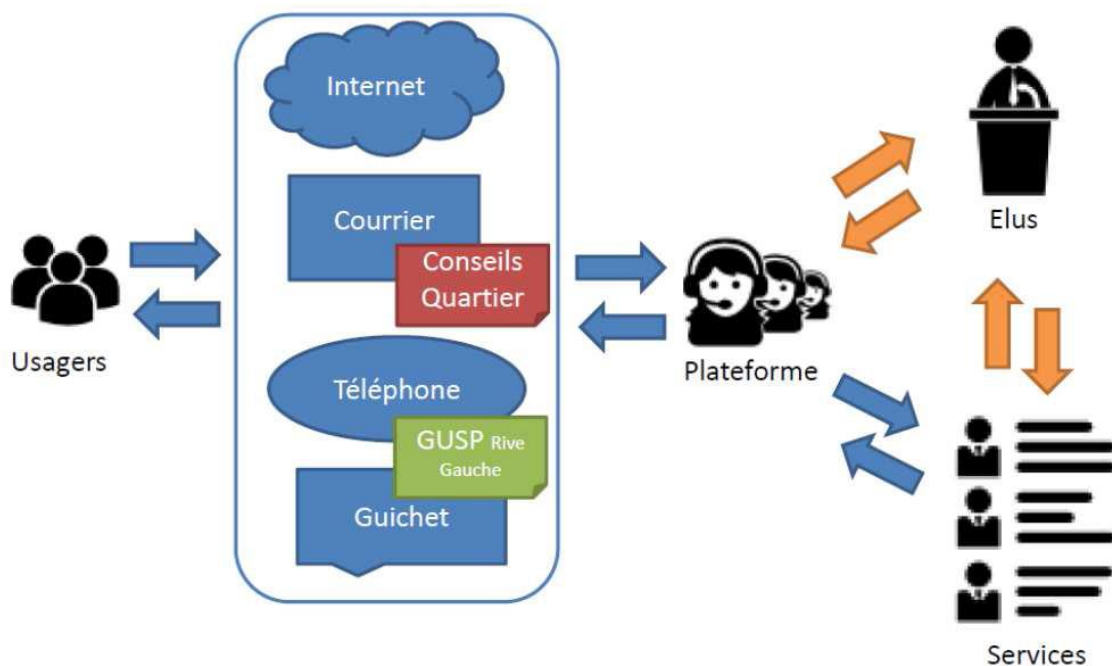
Des téléservices qui permettront de visualiser un histogramme avec 10 années de consommation d'eau, communiquer son relevé de compteur après le passage d'un releveur, imprimer un duplicata de sa dernière facture, payer sa facture en ligne, seront disponibles courant de l'automne 2016. Il sera également possible à terme de prendre un RDV avec le service, signaler un emménagement ou résilier un contrat.

Les citoyens ont la possibilité de signaler un problème ou de poser une question très facilement. Les Châlonnais peuvent signaler des dysfonctionnements ou actes d'incivilité à la Ville en envoyant un message sur son site Internet depuis leur ordinateur ou leur mobile. En se connectant sur son compte sécurisé sur l'Espace citoyen, l'utilisateur pourra suivre l'état d'avancement de sa demande. La Ville s'engage à lui répondre dans un délai de deux jours ouvrés pour une question simple et dans les dix jours ouvrés pour un sujet qui nécessite des recherches approfondies ou des études spécifiques. Par le biais de cet outil, l'expression et la participation des citoyens est facilitée, cela favorise une nouvelle forme de lien entre les collectivités et les citoyens, ils peuvent contribuer à la gestion des espaces par leurs retours d'usage.

Ce projet permet de :

- Repositionner le citoyen au cœur de l'action publique ;
- Centraliser la relation avec l'utilisateur (numérique, téléphonique, manuscrite ou physique) ;
- Accroître la réactivité et l'efficacité des services municipaux y compris si cela nécessite une organisation différente des services ;
- Avoir une vision complète de la relation administrés/administration ;
- Disposer d'outils d'analyse et d'aide à la décision pour les élus mais aussi pour les services.

Mise en œuvre opérationnel du service GRC :



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'utilisateur 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'interpelle 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, chaîne de validation de la réponse formalisée (DGS, Directeur de cabinet et élu concerné). Aucun papier ne circule.

Conduite de projet transversal : co-construction ; communication et concertation ;

Ce projet a été mené selon les principes de la méthodologie de projet avec nomination d'un binôme chef de projet (Directeur DSI - Direction Etat civil - Population).

Un chef de service a été recruté le 1 octobre 2014 pour conduire un travail transversal avec l'ensemble des acteurs sur ce projet de modernisation de l'administration et des relations avec les citoyens. Les

ambassadrices de la relation citoyen et le patrouilleur ont été nommés lors de la phase de développement afin qu'ils participent à l'élaboration concrète du projet.

Un comité de pilotage, instance décisionnelle, constitué de quelques élus référents, du DGS, de 2 DGA et des 2 chefs de projet, a été mis en place dès le lancement du projet.

Plusieurs passages en Bureau Municipal ont permis de valider/corriger les propositions du comité de pilotage.

Entre octobre 2014 et octobre 2015, 2 à 3 réunions de travail ont été mises en place avec l'ensemble des services des 3 Collectivités territoriales (Ville de Châlons-en-Champagne, Communauté d'Agglomération de Châlons-en-Champagne et Centre Communal d'Action Sociale de Châlons-en-Champagne) impliqués dans le projet G.R.C. pour l'élaboration de la base de connaissance qui est un référentiel des procédures. Chaque procédure a été validée par le Chef de service, Directeurs/trices, DGA, DGS et l' élu référent. Les acteurs ont collaboré et collabore encore activement dans le cadre de ce projet ambitieux et transversal. Le projet a bénéficié d'un fort portage politique ainsi que celui de la Direction générale. Une approche transversale s'est substituée à l'organisation verticale qui met le citoyen au cœur du système d'information de la Mairie. Elle coordonne et mobilise l'ensemble des services municipaux et communautaires rendant plus rapides et efficaces leurs réponses pour la plus grande satisfaction des usagers du service public.

Plusieurs points d'étape en séances plénières avec l'ensemble des DGS, DGA, Directeurs, Chefs de service et référents GRC se sont tenus afin d'ajuster le projet, les informer de l'état d'avancement et co-construire avec eux le projet.

Mise en place de plusieurs formations :

Un important travail de concertation avec chacun des services municipaux, du CCAS et de la Communauté d'agglomération a été mené pour élaborer les fiches processus, les éventuels téléservices et déterminer le rôle du patrouilleur et la manière de répondre aux usagers.

Une formation spécifique déclinée dans un cahier des charges qui a été écrit par nos soins avec le concours du CNFPT. Cette formation intra relatif à « l'accueil et gestion des publics » de 2+3 jours a été étendue à l'ensemble des agents en charge d'accueillir du public dans les différents services à la population.

Une formation au logiciel de traitement des demandes GRC à destination des différents utilisateurs dans les différents services des 3 Collectivités et des élus signataires a été mise en place. Les utilisateurs remontent régulièrement leurs attentes et besoins qui sont pris en compte par la Direction des Systèmes d'Information.

Un important travail de concertation a également été mené avec les élus et chefs de service afin de déterminer leurs attentes relatives aux éléments statistiques afin que la traçabilité des actions constitue également un outil d'aide à la décision.

Pendant près de 12 mois, une réunion de travail hebdomadaire associait les développeurs informatiques de la DSI et les utilisateurs des outils afin de co-construire à la fois l'Espace citoyen (partie grand public) et le back-office qui constitue l'outil de travail de la GRC, logiciel de travail accessible à l'ensemble des services municipaux, de la CAC et du CCAS pour le traitement des demandes GRC.

Plusieurs présentations en conseils de quartier ont permis également tout au long du développement de prendre en compte le retour d'expérience des citoyens.

Des référents GRC, interlocuteurs privilégiés du service GRC, ont été désignés dans chaque service et une charte de la gestion de la relation citoyen qui récapitule les engagements qualité de la collectivité a été mise en place et signée par chacun des acteurs (pièce jointe).

Présentée sur le stand de la Ville, de la Communauté d'Agglomération et de l'Office de tourisme lors de la 69^e Foire-Exposition du 28 août au 7 septembre 2015, la plateforme « Espace citoyen » va véritablement dans ce sens. A la fois pratique, fédératrice, informative, la plateforme créée ne présente que des avantages.

Les nombreux visiteurs présents sur le stand ont pu tester l'Espace citoyen et les outils mis à leur disposition. Ils ont également pu donner leur avis, faire des suggestions d'amélioration à travers un sondage dont voici les principaux résultats :

- Trouver une information vous semble-t-il ? Facile : 89,7% ; Moyen : 10,3 % ; Difficile : 0%.
- L'ouverture de l'Hôtel de Ville du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption le midi vous semble-t-il ? Un vrai plus : 89,7% ; Peu d'intérêt : 1,7% ; Ne se prononce pas : 8,6%.
- Allez-vous nous aider à améliorer la Ville en utilisant le signalement en ligne ? Oui probablement : 93,1% ; Non : 0% ; Ne se prononce pas : 6,9%.
- Acceptez-vous de recevoir par courriel des informations pratiques de proximité ? Oui : 87,3% ; Non : 12.1 %.

Les agents du service Gestion de la Relation Citoyen accompagnés de ceux du service des Eaux et Vie des Ecoles ont été à nouveau présents sur le stand de la Ville, de la Communauté d'Agglomération et de l'Office de tourisme lors de la 70^{ème} Foire-Exposition du 26 août au 5 septembre 2016 afin de promouvoir le service ainsi que les nouveautés proposées sur l'Espace Citoyen.

Un plan de communication a été déployé par la Direction de la Communication : publication dans le magazine municipal, présentations en conférence de presse, mise en place d'une campagne publicitaire (radio, presse, ...) et création d'une identité spécifique (nom et iconographie) qui a été déclinée sur toutes les communications y compris sur la signalétique des différents espaces d'accueil, sur le véhicule du patrouilleur.

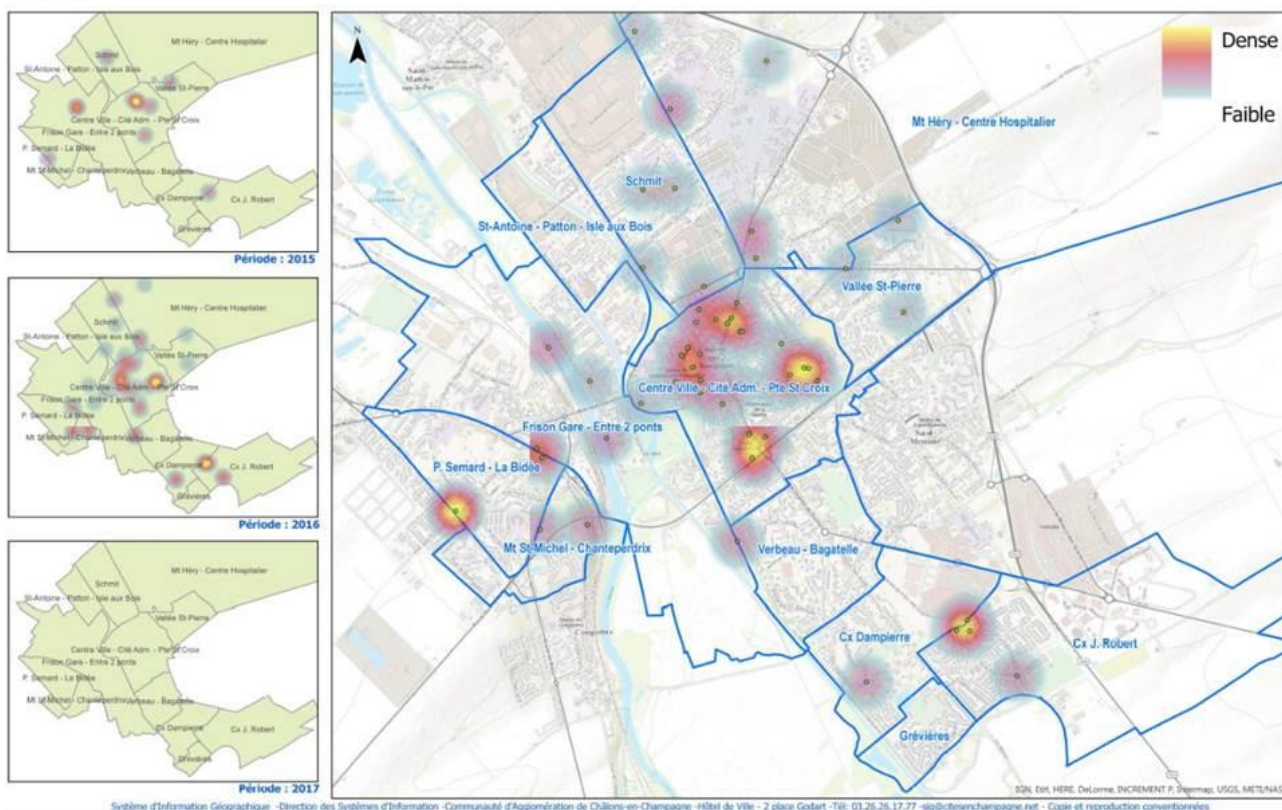
Lors du Comité de pilotage du plan stratégique local, il a été constaté que le dispositif GRC était peu utilisé ; sollicité pour signaler des dysfonctionnements ou autres dans les quartiers. Il est envisagé de

proposer une « sensibilisation » ou « découverte » du dispositif en concertation avec la Direction Politique de la Ville et de la Rénovation Urbaine de la Communauté d'Agglomération de Châlons-en-Champagne, aux habitants des quartiers prioritaires afin qu'ils puissent saisir le dispositif si besoin, en intervenant dans les conseils citoyens des quartiers prioritaires Sud et Ouest ainsi que dans le cadre des prochains temps de concertation dans le cadre du PRU du Verbeau (atelier urbain, parking day, ...). Sur les quartiers dits de « vieille active » (Schmit, Vallée Saint Pierre, Saint Dominique, Valmy et Beauséjour), le patrouilleur réalise des autosaisines lors de ses déplacements. Des temps de sensibilisation des habitants et des professionnels participant aux tours de quartier GUSP qui peuvent être de véritables relais dans le cadre de leurs missions quotidiennes vont être programmés.

Evaluation : impacts auprès des participants ; impacts de la démarche projet

La conduite de ce projet et les effets induits sont d'ores et déjà mesurable tant en interne qu'en externe.

Des tableaux de bords, outils d'aide à la décision pour les différents services des 3 Collectivités, parties prenantes du projet GRC, ont été développés et sont accessibles via le logiciel GRC. Ces outils permettent à l'ensemble des utilisateurs de planifier leur intervention au quotidien ; d'intervenir de manière plus cohérente. 3 outils cartographiques avec un découpage selon les périmètres des 12 conseils de quartier sont consultables par les utilisateurs du logiciel GRC : par processus complexe repartis par thèmes ; par services ; par signalements sur la Ville de Châlons-en-Champagne (aide à la décision). La cartographie interactive relative aux signalements est aussi consultable à partir de l'Espace Citoyen, les données sont anonymes. Elle permet de découvrir visuellement la nature et la localisation des signalements reçues depuis le lancement du service GRC, soit le 5 octobre 2015. La technique retenue par le SIG est celle des « points chauds » qui permet d'identifier facilement les lieux où se concentrent les signalements. Par cet acte de citoyenneté, le citoyen peut contribuer à l'amélioration de notre Ville.



En interne d'abord, le travail mené collégialement, la qualité de la prestation réalisée par le patrouilleur pour le compte des services techniques, ouvrent déjà un nouveau champ d'action. Dans la mesure où le patrouilleur est déjà quotidiennement sur le terrain et qu'il est compétent pour évaluer une situation dans de très nombreux domaines, les services techniques lui confient le même rôle mais en dehors d'un signalement par un administré. Lorsque les services techniques ont besoin de se rendre sur un site pour effectuer un relevé, pour étudier une implantation ou vérifier une situation, ils ont recours lorsque c'est possible au patrouilleur dans le cadre d'une véritable démarche d'efficacité.

En interne encore, cette mise en place de la professionnalisation de la relation citoyen conduit à envisager une nouvelle approche de l'organisation. A contrario du principe du guichet unique qui prône une polyvalence technique qui ne peut être totalement réelle, le travail mené montre que l'accueil et la relation citoyen méritent d'être améliorés et professionnalisés. Les usagers sont en attente. Les agents en "front office" doivent avant tout assurer une prestation d'accueil de grande qualité. Les prestations "métiers" délivrées doivent être plus encadrées à la fois par les outils technologiques disponibles et par la disposition des "experts" dans les différentes matières.

Le choix fait par la commune est non pas un guichet unique mais un accueil unique dont tous les agents sont rattachés hiérarchiquement au même service quel que soit leur domaine d'intervention (état civil, funéraire, éducation jeunesse, débits de boissons, CNI passeports ...) et fonctionnellement en lien avec le chef de service "métier".

En externe, les concessionnaires de réseaux marquent un réel intérêt à la démarche engagée par la commune. Le mode opératoire avec l'intervention du patrouilleur pourrait également leur être d'une grande utilité pour optimiser leurs propres modes opératoires.

Aspects innovants de la démarche

Durant la phase de réflexion et d'observation des différents dispositifs mis en place dans des communes de toutes tailles, nous n'avons pas identifié un seul exemple de mise en place d'un projet de GRC impliquant réellement les services techniques et s'engageant publiquement sur des délais de réponse aussi brefs.

La démarche est à la fois pratique, fédératrice, informative et participative.

La dématérialisation est trop souvent positionnée comme l'objectif de modernisation et s'adresse alors aux 10% de nos concitoyens hyperconnectés.

Nous avons voulu une dématérialisation qui concoure à la modernisation de l'administration parce qu'elle a du sens et de l'intérêt pour le plus grand nombre de nos administrés.

L'Espace Citoyen (Front-Office) développé est innovant car il est vraiment centré sur les usagers en proposant un véritable "store" de téléservices classés par thèmes et par "nombre de vues".

Les téléservices sont toujours présentés au citoyen de la même manière pour lui faciliter la lecture et la compréhension.

Un moteur de recherche permet à l'utilisateur de trouver facilement le téléservice dont il a besoin et également les autres téléservices disponibles ("A voir aussi...") sur le même thème.

Les téléservices proposés permettent non seulement d'informer mais également de télécharger des documents..., d'être redirigé. Enfin, certains téléservices proposent des applications internes en mode non connecté ("Simulateur des tarifs des services") ou en mode connecté ("Dématérialisation et paiement en ligne des factures")

Le site a été développé en respectant le principe du Web Responsive Design ce qui permet d'avoir un contenu qui s'adapte à la taille de l'écran.

2 téléservices particuliers ("Poser une Question" et "Effectuer un signalement") sont proposées et constituent la porte d'entrée avec le nouveau service mis en place (Plateforme Gestion Relation Citoyen) qui utilise le site GRC (Back-Office) pour traiter toutes les demandes des citoyens.

Des résultats très positifs du 1er janvier au 31 juillet 2016 :

Espace Citoyen :

- 191 télé-services disponibles en ligne
- Consultations : 30 348
- Comptes créés : 2572
- Carte famille : 3499

Signalements :

- 1688 interventions du patrouilleur
- 1111 signalements reçus

Sollicitations : 9724 demandes enregistrées.

Respect engagement délai : 95 %