



N°2018.79.CD

Signée le	18/12/18
Date d'envoi en Préfecture	19/12/18
Identifiant Acte	
033-223300013-20181217-239042-AR-1-1	
Date de Publication au RAAD	19/12/18

CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Réunion du 17 décembre 2018

Sous la Présidence de

Monsieur Jean-Luc GLEYZE

Présents : Mme Marie-Claude AGULLANA, Mme Géraldine AMOUROUX, M. Arnaud ARFEUILLE, Mme Clara AZEVEDO, Mme Christine BOST, M. Jacques BREILLAT, M. Bernard CASTAGNET, M. Alain CHARRIER, M. Jacques CHAUVET, Mme Sonia COLEMYN, M. Jean-Marie DARMIAN, M. Grégoire DE FOURNAS, M. Arnaud DELLU, Mme Isabelle DEXPERT, M. Philippe DORTHE, Mme Valérie DROUHOUT, Mme Valérie DUCOUT, Mme Fabienne DUMAS, M. Jean-Jacques EROLES, Mme Marie-Jeanne FARCY, M. Bernard FATH, M. Dominique FEDIEU, M. Jean GALAND, M. Hervé GILLE, M. Jean-Luc GLEYZE, Mme Denise GRESLARD NEDELEC, Mme Carole GUERE, Mme Christelle GUIONIE, Mme Isabelle HARDY, Mme Martine JARDINE, Mme Michelle LACOSTE, Mme Nathalie LACUEY, Mme Marie LARRUE, M. Xavier LORIAUD, M. Jacques MANGON, Mme Corinne MARTINEZ, Mme Yvette MAUPILE, Mme Edith MONCOUCUT, Mme Célia MONSEIGNE, M. Guy MORENO, M. Jean-Guy PERRIERE, Mme Sophie PIQUEMAL, Mme Liliane POIVERT, Monsieur Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Jacques RAYNAUD, M. Alain RENARD, M. Jacques RESPAUD, M. Matthieu ROUYEYRE, Mme Cécile SAINT-MARC, M. Sébastien SAINT-PASTEUR, M. Stéphane SAUBUSSE, Mme Carole VEILLARD

Excusés : Mme Pascale GOT, Mme Corinne GUILLEMOT, M. Jean TOUZEAU

Affaire délibérée : Politique départementale de la relation aux usagers

CDR : DRP
Vice-présidence : Citoyenneté, Relations avec les Usagers, Communication et Accès numériques
Commission : N°21 - Relations avec les Usagers et Accès numériques
N°chrono : 109

DEPARTEMENT DE LA GIRONDE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Réunion du 17 décembre 2018

--==--

Politique départementale de la relation aux usagers

--==--

Mesdames, Messieurs,

La loi du 17 juillet 1978, relative à l'accès aux documents administratifs, et, surtout, celle du 12 avril 2000, relative aux droits des citoyens dans leur relation avec l'administration, nous obligent à informer nos administrés de la réception, de l'avancée de leurs dossiers et nous contrainent à des délais de réponse. Lors de sa plénière du 30 juin 2011, notre collectivité avait précisé, dans un rapport dédié, les grandes orientations et les déclinaisons de sa politique de l'accueil.

L'accueil des girondins représente, en moyenne, sur une année, plus d'1.000.000 d'appels, 738.000 correspondances, 240.000 usagers reçus sur l'ensemble des accueils physiques, et plus de 10.000 mails sur le portail gironde.fr. Le téléphone est le mode de contact privilégié par les girondins (60 % d'entre eux choisissent ce canal d'accueil).

L'accueil au sein du Département comporte un volet territorial avec l'accueil en central (Mériadeck) et sur les territoires. Il prend en compte le champ de l'autonomie (PA, PH). Il nécessite un accompagnement numérique adapté. Enfin, la signalétique et les écrits de la collectivité relèvent également de son périmètre d'intervention.

Chacune de ces composantes s'inscrit dans un cadre commun permettant une adaptation aux publics cibles.

1- Un cadre commun

Notre politique de l'accueil vise à améliorer notre relation avec les usagers. C'est une politique intégrée qui agrège les différents canaux qui la constituent : physique, téléphonique, écrit, numérique. Une direction, la Direction des Relations avec le Public devenue Direction des Relations aux Usagers en 2015, a été créée pour mettre en œuvre cette politique et engager les procédures nécessaires sur l'ensemble des sites départementaux. Cette politique s'est construite, dans un premier temps, sur la professionnalisation et la montée en compétences de nos agents en charge de l'accueil et sur l'utilisation d'outils adaptés comme le catalogue des services.

Notre politique de l'accueil, qui s'inscrit dans une démarche qualité, repose sur la formalisation de règles communes à l'ensemble des directions accueillant du public. Elle distingue ainsi deux niveaux de traitement des demandes : un accueil de premier niveau qui répond aux sollicitations les plus simples, les plus générales, et un accueil de deuxième niveau qui gère les sollicitations plus complexes ou relevant d'une technicité particulière. Cette méthodologie a eu d'incontestables effets. L'accroissement de l'accueil de premier niveau a permis aux services de se recentrer sur leur cœur de métier.

Cette organisation a fait ses preuves et a été récompensée par l'AFNOR en 2017, en classant lors de son baromètre annuel la Gironde au rang de 2^{ème} département français pour sa qualité de l'accueil.

2- Une démarche territorialisée

Nous avons fait évoluer notre démarche en prenant en compte l'organisation territoriale de notre collectivité et plus spécifiquement les Pôles Territoriaux de Solidarité.

A la lumière d'une expérimentation menée en 2017, sur les pôles de solidarité du Libournais et du Médoc, notre collectivité a opté pour un accueil téléphonique « décentralisé ». Chacun des PTS dispose(ra) ainsi progressivement d'une plateforme téléphonique qui lui est propre et s'organise(ra) en conséquence en respectant le principe de premier et deuxième niveau. Le déploiement de cette initiative sera achevé fin 2019. Les autres canaux d'accueil seront progressivement adaptés ; toutes les modifications apportées à l'accueil impactent en profondeur l'organisation de chaque service.

Le chantier est d'envergure. Il s'agit d'obtenir la certification AFNOR « accueil, service public local » sur tous les territoires girondins.

3- L'autonomie

Dans le domaine de l'autonomie, l'accueil des usagers est réparti selon les canaux de contact. Sur les canaux téléphonique et numérique, avec la mise en place du Pôle Solidarité Autonomie (PSA) depuis le 02/11/16. La Plateforme Accueil Autonomie (PAA) du Conseil départemental dédiée aux personnes âgées a pris en charge l'accueil dans le domaine du handicap, jusqu'alors assuré par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Cette nouvelle structure a pour mission de répondre aux usagers et aux professionnels sur l'accès aux droits dans le domaine des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap (268 526 appels en 2017).

Elle renseigne sur l'avancée des dossiers dans le respect de la confidentialité des données et est en capacité d'accompagner les interlocuteurs dans les démarches à accomplir. Elle a la connaissance requise pour aider et orienter si besoin vers d'autres partenaires ou dispositifs.

Elle dispose d'un travailleur social en appui pour les situations les plus sensibles ou complexes.

La PAA dispose d'une boîte fonctionnelle. Elle gère les courriels en provenance du formulaire de contact de la MDPH, de la boîte MDPH-partenaires et les courriels directs des personnes ou professionnels (16 431 mails traités en 2017).

Elle assure la mise à jour des sites internet Gironde.fr et MDPH33.fr en lien avec les services et les directions (539 939 visiteurs pour le site MDPH33 en 2017). Enfin, elle gère le plan canicule en lien avec les services du département et de l'Etat, en particulier la préfecture et les signalements de cas de maltraitance des personnes âgées et handicapées.

L'accueil physique des personnes handicapées a été transféré auprès des 4 CLIC et des 5 PTS. Cela permet d'offrir un service de proximité en limitant les déplacements des usagers (27 961 personnes en situation de handicap y ont été reçues en 2017).

En début d'année 2017, deux actions ont été réalisées avec le CLIC de Bordeaux : la rédaction du guide handicap de Bordeaux et la mise en place d'une permanence associative le 25 septembre 2017 dans les locaux de la Cité Municipale de Bordeaux.

Enfin, en 2018, le Pôle Solidarité Autonomie a engagé divers travaux pour faciliter l'information des personnes en situation de handicap :

- la rédaction d'un guide handicap par territoire,
- la réalisation de flyers d'information,
- la réalisation de tutoriels vidéos par thématique (La Carte Mobilité Inclusion, l'insertion professionnelle...),
- la refonte du module de suivi en ligne de la demande : « le suivi fédéré de l'utilisateur » ...

4- L'importance du volet numérique

L'amélioration de l'accueil et de la relation usagers comporte un volet numérique déterminant. L'utilisateur s'appuie de plus en plus sur le canal numérique. C'est pourquoi la collectivité propose de nouveaux services.

Nous mettons ainsi en valeur sur le canal numérique l'offre de services du Département via notre site internet rénové. Nous mettons à disposition des services en ligne qui permettent d'engager une démarche avec notre administration et d'en suivre l'avancement. Il s'agit de fournir un espace personnel en ligne à l'utilisateur. Des projets de télé-services sont attendus dans divers domaines (MDPH; bases de loisirs; transports adaptés; laboratoire; etc.).

Parallèlement, le Département souhaite accompagner nos usagers dans l'utilisation du canal numérique grâce à la mise en place d'actions de soutien auprès des acteurs locaux de l'inclusion numérique.

Nous devons donc prendre aussi en compte la transition numérique pour nos agents en relation avec les usagers. Un programme de développement d'outils leur est consacré : catalogue de l'offre de service, vision 360 des demandes de l'utilisateur, inscription aux rendez-vous de permanence.

Enfin, au sein de notre administration, les processus de traitement des demandes usagers doivent être dématérialisés pour alimenter les outils de pilotage au niveau opérationnel et par conséquent les tableaux de bord de suivi de la politique d'accueil et de relation usagers. Les projets informatiques dans ce domaine sont nombreux (suivi de courrier, suivi d'activité des accueils physiques et téléphoniques, système d'information décisionnel).

5- Documents de communication et signalétique

Le Département a souhaité améliorer la lisibilité et la visibilité des services proposés à l'ensemble des Girondines et Girondins.

En 2017, le guide pratique de l'utilisateur a entièrement été revu et bénéficie d'une mise à jour semestrielle. Il est complété depuis 2018 d'une série de plaquettes harmonisées et orientées services/utilisateurs (CPEF, PMI, RSA, CEGIDD...), et de guides spécifiques à certains besoins

En 2018, à l'initiative des agents des Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion (MDSI) de Bordeaux, une opération portes ouvertes a été imaginée et co-construite entre agents et utilisateurs. Elle a montré la nécessité de mieux faire connaître les services du Département pour favoriser l'accès aux droits

Aussi, nous vous proposons d'engager une opération de simplification de la signalétique sur les bâtiments départementaux tout en mettant l'accent sur les services rendus aux Girondines et Girondins.

Après une phase de test en 2018, l'ensemble des MDSI et des antennes médico-sociales, lieux d'accueil du public seront progressivement signalés en tant que Maison du Département « Solidarités », et cela au fur et à mesure de leurs travaux de réhabilitation et de rénovation.

Ce changement progressif de signalétique n'entraînera pas de réorganisation des services.

6- Les écrits de la collectivité

Une démarche spécifique, participant de la politique de l'accueil, s'est mise en œuvre en 2018, sur la simplification des écrits. Il s'agit de rendre les différents documents que nous produisons pour nos utilisateurs (courriers, arrêtés, notifications...), plus clairs, plus accessibles, plus humains et plus efficaces. Cette action sera achevée en avril 2019.

Les principaux chantiers en cours ancrant le département dans un lien privilégié et partagé avec les utilisateurs sont :

- Mise en place d'une Gestion de la Relation Utilisateurs (GRU)
- Simplification des correspondances
- Développement des services en ligne
- Amélioration du suivi des démarches et des dossiers en cours

- Réduction de la fracture numérique à travers un accompagnement adapté
- Évaluation continue de la qualité de notre accueil et de la satisfaction usagers

L'amélioration de l'accueil est l'affaire de tous et cela nécessite une coordination transverse sur l'ensemble des territoires girondins et l'ensemble des domaines. Cette dernière est assurée par la Direction des Relations aux Usagers qui est garante de la qualité de l'accueil et de la relation usagers. Dans ce cadre, elle est chargée de mettre en place les processus d'évaluation et d'amélioration continue.

En conséquence, la présente délibération vise à :

- autoriser Monsieur le Président du Conseil départemental à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires à la réalisation, sur l'ensemble du territoire girondin, d'un accueil départemental de qualité.
- autoriser Monsieur le Président du Conseil départemental à signer tout acte nécessaire à la mise en œuvre de cette décision.

Je vous saurais gré de bien vouloir en délibérer.

DECISION

Les propositions de Monsieur le Président du Conseil départemental sont adoptées.

Fait et délibéré en l'Hôtel du Département à Bordeaux, le 17 décembre 2018.

Le Président du Conseil départemental,



Jean-Luc GLEYZE
Conseiller départemental du
canton Sud-Gironde