

ÉCHO DU CONSEIL D'ARRONDISSEMENT DU 22 JUIN 2022

Services publics : l'humain d'abord



PACTE DE LA VILLE DE LYON EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE AUX USAGERS

Les services publics locaux ou nationaux sont les biens communs d'une société, le liant essentiel pour faire ville ensemble. Ils assurent l'égal accès de tous à des informations et à des droits. Le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers vise à traiter la qualité du service public sous l'angle de l'utilisateur, en mettant l'accent sur l'accessibilité, la proximité, et l'adaptabilité de notre service public municipal.

Présentation du rapport sur le « pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers », par Aline Guitard, adjointe aux services publics de proximité, lors du Conseil d'arrondissement du 4^{ème} du 22 juin 2022.

[Voir ou revoir le CA de Lyon 4^{ème} du 22 juin 2022](#)

➔ Prochain Conseil d'arrondissement : 14 septembre 2022, à 18h30.

En salle du Conseil ou sur [la chaîne YouTube de la mairie du 4^{ème}](#)

ALINE GUITARD, rapporteur :

La délibération que je vous présente concerne un sujet qui tient à cœur à toute l'équipe de la majorité du 4ème puisque nous allons parler services publics.

Les services publics sont les biens communs d'une société, le liant essentiel pour faire ville ensemble. Ils assurent l'égal accès de tous à des informations et à des droits. Locaux ou nationaux, ils sont pourtant depuis des années la proie d'attaques incessantes : on les accuse de lenteur, d'inefficacité et surtout d'être d'inutiles dépenses pesant sur les budgets publics. Au nom de la compétitivité, on les ampute, on les restreint pour mieux les dénigrer puis les détruire...

Un des outils de cette destruction est la politique systématique d'éloignement de ces services essentiels de leur public, les citoyens.

Cela se fait de mille manières dont, par exemple, en réduisant les horaires (et donc l'accès d'une part des usagers) ou par la dématérialisation systématique et sans alternative correcte, le tout, évidemment, au nom de la modernité.

Notre arrondissement, et même plus largement toute la Croix-Rousse et même jusqu'à Caluire, connaît bien ce processus porté par les services publics nationaux qui ont peu à peu fermé leurs antennes locales et poussé les usagers vers internet... provoquant dans nos quartiers, de fortes oppositions des citoyens et des comités d'usagers.

Pendant longtemps, la Ville de Lyon a elle aussi abordé la question du Service public municipal sous l'angle de la performance d'une dématérialisation accrue et sans alternative.

Avec le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers, elle vise désormais à traiter la qualité du service public sous l'angle de l'utilisateur, en mettant l'accent sur l'accessibilité, la proximité, l'adaptabilité de notre service public municipal.

En clair, après des années de dématérialisation accélérée, la Ville souhaite réaffirmer « l'humain d'abord » en plaçant clairement l'utilisateur au cœur de la politique d'accueil. En effet, la Ville porte de nombreux services publics, qu'ils émanent directement d'elle ou qu'elle mette en place des outils au profit des usagers, afin de réduire le non-recours.

Dans le Pacte, on décline ses ambitions en 3 axes et 9 orientations, avec des pistes de travail à l'appui, que vous avez sans doute parcouru en préparant ce Conseil et qui sont résumés dans la délibération de cette façon :

- Premièrement : Promouvoir l'accessibilité du service public.
- Deuxièmement : Promouvoir la proximité du service public.
- Troisièmement : Promouvoir l'adaptabilité du service public.

Bien évidemment, ce Pacte ne concerne que nos propres services et l'action des associations avec lesquelles nous travaillons au sein des Mairies d'Arrondissements pour élargir l'accès aux droits des habitants.

Bien évidemment, le Pacte ne remplacera pas les postes qui ferment, les boutiques SNCF manquantes ou les espaces de médiation des opérateurs publics de l'énergie qui relèvent tous de sociétés désormais en partie privée ou de l'Etat... Mais il sera un premier pas vers un meilleur accompagnement de l'utilisateur, une meilleure prise en compte des attentes et pourra nous donner des moyens supplémentaires, c'est écrit dans le Pacte, pour imaginer avec les usagers et en partant de leurs attentes et de leurs besoins les services publics de demain.

Je vous invite donc à voter cette délibération.

DAVID KIMELFELD, conseiller d'arrondissement :

Monsieur le Maire une remarque et une question.

D'abord sur ce qu'il se passait avant, on ne peut pas dire que le dernier mouvement de grève des agents de la Ville de Lyon reflétait exactement le souci que vous avez du service public. Relisez les différentes positions d'organisations syndicales...

Mais ce n'était pas ça dont je voulais vous parler, je voulais simplement avoir une petite question sur la Maison des services publics puisqu'on parle des services publics.

Vous aviez évoqué reprendre ce dossier et en faire un dossier prioritaire et d'aller beaucoup plus vite que nous l'avions été. Je voulais savoir simplement si vous aviez pu avancer sur dossier, où vous en étiez sur ce sujet ?

Je vous en remercie.

ANNE PELLET, conseillère d'arrondissement :

Je compléterai avec ce qu'a dit Monsieur Kimelfeld, en relevant simplement qu'évidemment sur le principe on ne peut être que pour ce mode d'action, d'intervention, d'organisation et les trois axes que vous donnez.

Je ferai juste un clin d'œil au fait que vous prônez le refus du « tout numérique » et c'est plutôt tant mieux, et pourtant j'ai quand même constaté que les concertations

publics étaient beaucoup plus en tout numérique qu'autrement, ça pouvait même prêter à sourire parce que quand on doit chercher les cahiers de consultations et d'expressions publiques, que j'ai voulu consulter une fois, il fallait aller fouiller jusqu'en haut dans un placard de cuisine au 1^{er} étage de la Mairie et donc être assez motivé pour les trouver.

C'était juste un clin d'œil pour dire qu'il faut faciliter la vie des gens. Et je dirai plus largement, l'information ne peut pas se réduire évidemment à tout internet et doit aller beaucoup plus loin.

Je regrette que les panneaux municipaux ne soient plus aussi affichants qu'avant, parce que cela permettait tout d'un coup de lever les yeux sur des informations qui concernent tout le monde.

LOIC RIGAUD, conseiller d'arrondissement délégué au Dialogue citoyen :

Je vous remercie. Chers collègues, dans le cadre de cette délégation à la promotion des services, notre collègue Laurent Bosetti a impulsé en 2021 le Pacte social de Lyon, afin d'améliorer les conditions de travail de nos personnels et ainsi de rendre un meilleur service public.

En 2022, c'est un autre document d'orientation stratégique : le Pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers, de manière à affirmer le lien humain indispensable entre citoyens et administration dans notre politique d'accueil.

Trois intentions politiques fortes dans ce Pacte, rappelées par Madame Guitard, je n'en préciserai qu'une :

- L'accessibilité du service public après des années de dématérialisation à marche forcée dans une logique d'optimisation des coûts.

Le Pacte usager propose de s'attaquer à ces défis en garantissant par exemple qu'il y ait toujours une alternative présente ou téléphonique à nos démarches en ligne. Je le rappelle, le défenseur des droits l'a pointé, environ 15% de la population et dans une situation d'illectronisme.

Au sein du groupe Lyon En Commun, nous nous réjouissons de ce document en faveur du service public qui remet au cœur de notre politique d'accueil, loin des injonctions à la modernité, à l'optimisation des moyens, de la dématérialisation. Gardons-le à l'esprit, le service public n'a pas attendu la Startup « Nation » pour être moderne, c'est un signe !

Par l'humanisme qui l'incarne, par son accessibilité à tous et à toutes, par son attention aux plus fragiles, il s'inscrit plus que jamais dans les besoins de son époque.

Nous voterons donc favorablement à ce rapport.

ALINE GUITARD, rapporteur :

Je vais les prendre une par une.

On va commencer par la Maison des services publics et non pas la Maison des services AU public, qui était dans le projet précédent.

Ce n'est pas pareil, on a déjà eu le débat Monsieur Kimelfeld ! Parce que ce n'est pas du tout la même chose !

La question sur laquelle nous nous heurtons et à laquelle vous vous heurtiez aussi, qui est la question des locaux sur l'arrondissement. Puisqu'on a envisagé un certain nombre de locaux, y compris des locaux que vous n'aviez pas, mais qui posent des problèmes de localisation et d'accessibilité, qui aujourd'hui ne sont pas adaptés.

Nous continuons à nous mobiliser sur le sujet, nous avons des pistes de travail, mais on a une vraie vraie difficulté qui est liée au lieu. On ne peut pas échanger avec la SNCF ou avec d'autres services publics nationaux, y compris la Poste, avec laquelle nous avons de vrais débats puisque il y a une opération sur notre arrondissement, et partout dans la ville, pour fermer des bureaux de postes, tout en proposant tout un tas d'autres services et d'aide à la lutte contre la fracture numérique. Sans aucuns locaux, on ne peut pas le faire mais nous n'abandonnons pas le projet.

Mais Monsieur Papaix qui a dû partir je crois maintenant, et moi-même sommes tous les deux sur le sujet. Néanmoins, je voudrais dire que dans l'attente d'avoir cette maison, nous avons développé cette façon de faire. Il existait déjà un vrai accès à la lutte contre la dématérialisation, notamment sur la question du logement avec un service logement dans la Mairie du 4ème qui est particulièrement ouvert, accueillant qui accompagne les habitants, qui crée un lien aussi avec la MDMS et qui est je pense que l'on peut dire son nom, géré par Madame Lattard et Madame Dafflon et qui permet à tout un tas d'habitants qui ont du mal avec la dématérialisation d'accéder aux services.

Depuis le début du mandat, Madame Borron en a parlé un certain nombre de fois, des associations de lutte contre l'illélectronisme et de lutte contre le non-

recours au droit sont présentes en arrondissement. Ce qui n'était pas le cas avant.

C'est le cas de l'association « Amely ». Et enfin la mise en place du CLASS, où se retrouvent les associations, celles qui sont en contact avec les usagers, qui les accompagnent et les institutions des services dans lesquelles, chaque mois il y a un vrai échange d'information, partage de savoir et de savoir-faire et qui permet aux associations, comme aux services, d'avoir une meilleure lisibilité et de pouvoir mieux informer les usagers.

C'est tout un tas de petits gestes qui, en attendant d'avoir un vrai lieu, nous permettent de rendre un meilleur service public.

Maintenant je vais répondre à Madame Pellet.

Non mais moi je n'ai pas envie de rigoler en fait !

D'abord, les concertations en visio, elles ont été liées au COVID et je trouve très important que malgré le COVID, nous ayons continué à avoir des concertations. Sinon, par exemple, sur la préparation de la modification du PLUH, je n'aurai pas pu concerter les CIL, les Conseils de quartiers. Parce que c'était en visio ou pas, donc je suis très heureuse d'avoir concerté avant de rendre mon propre travail, de l'avoir fait en amont.

Et oui la COVID a obligé de le faire en visio ! Il y en a eu d'autres comme ça ! Depuis, nos concertations, elles se font dans les salles de réunions, sur le terrain, sur la végétalisation d'Austerlitz on est allé se balader plusieurs fois sur place, on est allé se faire des réunions sur place.

Il ne faut pas parler en étant partielle dans les informations. Oui il y a eu des concertations en visio, liées à la situation. Et quant à ce que vous évoquiez, à ce qu'il « fallait être motivé pour aller voir », nous on sait où c'est rangé.

Les documents du PLUH, ça occupe tous les placards de la cuisine. C'est-à-dire que les agents n'ont pas accès aux placards, personne n'a accès aux placards dans cette cuisine. Ils sont occupés par les documents du PLUH et je ne sais pas comment on fera après la modification 4, parce qu'il faudra ranger tout ça encore quelque part !

Faut arrêter les modifications peut être !

Il n'y a aucun problème ! Il suffisait de se rendre à l'accueil de la Mairie en disant : « Je veux voir les documents du PLUH ». D'ailleurs, le Commissaire enquêteur n'a eu aucun problème à trouver les documents et elle n'a eu aucun problème à faire son travail et à recevoir les usagers qui venaient pour l'enquête.

DAVID KIMELFELD, conseiller d'arrondissement :

J'ai bien entendu les difficultés. Vous évoquiez la Poste, c'est quoi le prochain projet de la Poste s'il vous plaît ?

ALINE GUITARD, rapporteur :

La Poste ferme, ou annonce des fermetures selon la vieille méthode en vigueur depuis les années 90 qui a été inaugurée avec la Poste Bon pasteur : «Ha tiens, si on restreignait les horaires ? Tiens c'est bizarre, il n'y a plus d'usagers dans la Poste ! Tiens, il faudrait fermer la Poste».

C'est « Ambre », c'est toujours la même qui est sous les attaques depuis au moins 2 ans mais qui était dans l'air précédemment puisqu'ils avaient déjà commencé à dire, à la fin de votre mandat et à la jointure avec le nôtre, ils nous ont annoncés qu'ils ne mettraient plus de DAB sur cette Poste.

Quand on enlève le début du paiement ce n'est pas pour rien ! Nous leur avons dit dès le début du mandat que nous étions contre, on a retardé autant que l'on pouvait. En revanche, la Poste nationale continue.

Donc oui celle qui est extrêmement menacée c'est la Poste Joannès Ambre, avec en contrepartie de sa fermeture, le projet de deux points de services : un sur la Place du théâtre et un Cours d'Herbouville.

Et il y en a d'autres dans toute la ville.

Le rapport est adopté à l'unanimité.

▼▼▼ Lire la délibération ▼▼▼

Objet : Pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers

Le Conseil Municipal,

Vu le rapport en date du 22 juin 2022 par lequel M. le Maire expose ce qui suit :
La Ville de Lyon a mis à l'honneur la promotion des services publics dans son plan de mandat.

Par son Pacte social en faveur des agents municipaux, adopté lors du conseil municipal du 27 mai 2021, la Ville a traduit sa volonté de renforcer le service public, en s'engageant à la création de plusieurs centaines de postes et en améliorant les conditions de travail des personnels municipaux.

Le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers, annexé au présent rapport, vise quant à lui à traiter la qualité du service public sous l'angle de l'utilisateur, en mettant l'accent sur l'accessibilité, la proximité, et l'adaptabilité de notre service public municipal.

Ainsi, après des années de dématérialisation accélérée, la Ville souhaite réaffirmer l'humain au cœur de sa politique d'accueil. Pour cela, le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers se décline en trois axes et neuf orientations majeures, présentant pour chacune des pistes d'actions en cours et à l'étude afin de les concrétiser dans les années à venir :

Promouvoir l'accessibilité du service public

- se mobiliser face à l'illectronisme sans injonction au tout-numérique,
- éviter le casse-tête de l'administration en ligne,
- garantir un accueil inclusif adapté à la diversité des publics.

Promouvoir la proximité du service public

- donner aux élus d'arrondissement les moyens d'agir en proximité,
- renforcer la qualité d'accueil dans les arrondissements,
- consolider la coopération avec les services de proximité du Grand Lyon.

Promouvoir l'adaptabilité du service public

- donner la parole aux usagers sur les services publics du quotidien,
- développer le droit à l'expérimentation au sein de la collectivité,
- créer un médiateur de la Ville de Lyon pour mieux traiter les réclamations.

L'objectif de ce document d'orientation stratégique est de se concentrer sur les phases amont et aval de la prestation publique :

- l'accueil de l'utilisateur à l'entrée,
- la prise en compte de son avis et de sa satisfaction à la sortie.

Sous le pilotage de la délégation proximité et relation aux habitants, un comité technique interservices a été mis en place en octobre 2021 pour être le moteur de ce chantier. Les membres sont les neuf mairies d'arrondissement, les trois directions de Lyon en direct, des systèmes d'informations et de la communication externe, ainsi que les missions « relations usagers », « inclusion numérique » et « évaluation et prospective ».