

## Atelier 1

# Quel fonctionnement des services administratifs municipaux pour mieux répondre aux besoins des habitants ?

### Enjeu et objectifs de l'atelier

**L'enjeu de l'atelier :** Adapter l'organisation des services municipaux, aux réalités et besoins des usagers

#### Les objectifs de cette démarche :

- Simplifier la relation usagers/mairie,
- Apporter des réponses dans des délais raisonnables,
- Faciliter les démarches administratives des Loire-Authiens,
- Maitriser les coûts de fonctionnements des services municipaux.

### Echanges

1) Vous rendez-vous régulièrement en Mairie ? Contactez-vous les services par téléphone ou par e-mail ?

Pour quels sujets contactez-vous la mairie ?

L'organisation actuelle est-elle satisfaisante ?

Difficultés et manque de connaissance des agents d'accueil. Turn over de ce personnel.

Bien noter sur le bulletin municipal (chaque numéro) tous les numéros et adresses utiles. **Etre plus lisible sur le fonctionnement des services et les contacts associés à chaque sujet**

2) Afin de simplifier la prise de contact auprès de la mairie, nous envisageons de créer un numéro téléphonique unique et de développer un standard Mairie de Loire-Authion.

#### Qu'en pensez-vous ?

Ok pour la création d'un standard unique mais :

- garder un contact humain avec orientation vers les services concernés
- Et garder malgré tout la présence physique.

Quand on s'adresse à des services spécifiques, avoir une réponse, au moins un accusé de réception.

**D'autres outils (application numérique notamment) seraient-ils utiles pour simplifier votre relation avec la mairie ?**

Si numérique, garantir l'accusé réception et accompagner à l'usage.

3) Afin d'harmoniser le fonctionnement de l'accueil en mairie, nous envisageons de réunir les services à la population en un seul lieu. Cela permettrait une meilleure coordination des agents municipaux, une meilleure lisibilité de l'accès à l'information pour les usagers et une réponse identique à tous les usagers.

**Qu'en pensez-vous ? Quels devraient être les horaires d'ouverture de ce service à la population ? Comment prendre en compte les habitants qui ne peuvent pas se déplacer ?**

Dissocier accueil téléphonique et physique : l'accueil physique doit se poursuivre en proximité en plus d'un accueil centralisé

S'adapter aux horaires de la population pour les gens qui ne sont pas disponibles en journée

Prendre RDV et/ou horaires plus amples certains jours : communication !!!

Attention à la poste si on supprime trop d'horaires dans les mairies déléguées

Accueil téléphonique unique pourquoi pas mais accueil physique à garder localement

Mairie unique ok mais plus centrale

**Fonctionnement général à expérimenter avec des groupes d'usagers utilisateurs : différentes solutions possibles dont il faut évaluer les résultats.**

4) Dans cette optique, nous envisageons de faire évoluer les mairies annexes en lieu de citoyenneté et de proximité.

**Y a-t-il, au regard de vos besoins, des services publics qui devraient demeurer « décentralisés » dans chaque commune déléguée ?**

Maintien d'un accompagnement. Réduction horaires possible, à expérimenter  
 Permanence des élus

**Si des bureaux sont libérés, quels nouveaux services pourraient être proposés dans les bâtiments afin de faire vivre des espaces d'information, de rencontres et de projets ?**

Salle de réunion famille, mariage, asso  
 Café citoyen, lieux de rassemblement

Vigilance à la complémentarité avec l'AICLA

5) En parallèle, nous travaillons actuellement à la création d'une Maison France Service, label accordé aux sites réunissant plusieurs services publics (CCAS, CAF, MSA, Pôle emploi...)

**Qu'en pensez-vous ?**

Indispensable.

Venir près des personnes. Présence dans les mairies déléguées

Pas au détriment des services publics en général

