

Madame Nathalie Perrin-Gilbert
Maire du 1^{er} arrondissement

Lyon le 29 avril 2019

Objet : Question écrite : maintien des services publics de proximité

Madame la Maire,

Le conseil territorial du 1^{er} arrondissement interroge le Maire de Lyon sur la politique municipale en matière de services publics de proximité.

Je partage votre attachement aux services publics de proximité et la conviction qu'ils jouent un rôle majeur pour le lien social, le vivre-ensemble et l'égalité entre les citoyen-ne-s.

La Ville de Lyon est très engagée pour maintenir et développer ces services publics de proximité. Les différents services de la Ville, ainsi que les Mairies d'arrondissement, travaillent étroitement avec leurs partenaires institutionnels et associatifs sur le terrain pour assurer une cohérence de l'action de proximité.

Concernant les fermetures de services que vous citez, elles ne sont pas du ressort de la Ville de Lyon, mais de la société ou de l'administration en charge. La Ville peut regretter cet état de fait mais n'a pas de marge de manœuvre.

Il me semble toutefois important de souligner qu'une fermeture ne se traduit pas nécessairement par une disparition du service, mais par la recherche d'une meilleure adaptation du service aux modes de vie des usagers et au recours croissant à internet.

Un exemple très concret dans le cadre de ma délégation, j'ai été contactée par les responsables régionaux de la Poste, qui m'ont présenté les statistiques en chute libre de fréquentation de leurs bureaux à Lyon. Nous avons pu instaurer un dialogue et travailler ensemble à limiter le nombre de bureaux que la Poste projetait initialement de fermer. Nous avons également obtenu, par un travail avec les arrondissements, le développement des points de service « La Poste relais » dans les commerces, qui permettent aux usagers d'accéder à certains services et de retirer leurs colis à des horaires plus adaptés à leurs modes de vie.

Sur le cas de la boutique TCL, je suis de près la volonté de la Mairie du 4ème de développer un projet de « Maison des services aux publics », créée avec un certain nombre de partenaires, et qui serait un guichet unique et mutualisé permettant à des administrations et des services d'être présents sur le territoire de l'arrondissement.

Dans sa relation à l'utilisateur, la Ville a une priorité : faciliter la vie des Lyonnais-es. Cette simplification des démarches se fait notamment grâce au numérique, mais en veillant à s'adresser à tous les publics.

La Ville veille d'abord à **assurer un accueil physique de tous** et sans rendez-vous dans les Mairies d'arrondissement (à l'exception de certaines prestations spécialisées).

Les Mairies d'arrondissement ont accueilli 400 000 usagers en 2018, pour des démarches allant du simple renseignement ou orientation à la délivrance de prestations, par exemple 113 000 titres d'identités, soit 10% de plus qu'en 2017.

Ensuite, la Ville de Lyon dispose d'un centre de contact unique composé des accueils des Mairies d'arrondissement et de Lyon en direct. Ce guichet unique traite l'ensemble des demandes des administrés qui arrivent par voie postale, par internet ou par téléphone.

L'accueil téléphonique de premier niveau, renseignant l'utilisateur, et au besoin transférant l'appel aux services concernés, est assuré par Lyon en direct (200 000 à 270 000 appels via le numéro générique de la Ville de Lyon) et les Mairies d'arrondissement (200 000 appels par an).

De nouveaux dispositifs sont régulièrement imaginés pour faciliter l'accès aux démarches, par exemple la mise en place d'un bureau d'état civil dans les grandes maternités, depuis 2013 à la Croix rousse, et depuis 2017 à St Joseph St Luc et Natécia. Ces bureaux permettent d'effectuer les démarches d'état civil liées à la naissance depuis la maternité, sans avoir à se rendre en Mairie d'arrondissement.

En complément, **afin de répondre à cette exigence de simplification des démarches administratives, la Ville s'est engagée vers la dématérialisation**. Près de 60 services en ligne, ou e-services, sont aujourd'hui disponibles, représentant déjà plus de 80% du volume des prestations. Ils permettent de faciliter la vie des Lyonnais et de s'adapter à leurs contraintes, en leur donnant la possibilité d'accomplir un grand nombre de démarches à toute heure du jour et de la nuit, sans avoir à se déplacer.

La dématérialisation permet aussi de dégager du temps et de consacrer plus d'attention en face à face aux cas les plus complexes et aux personnes qui ont le plus besoin d'assistance.

On observe d'ailleurs que les contacts physiques et téléphoniques ne sont pas en perte de vitesse malgré le développement des e-services.

Cela montre la complémentarité entre les différents modes de contact et la nécessité de s'adapter aux pratiques des usagers qui naviguent entre différents canaux.

A tout moment, un usager peut choisir d'utiliser un canal différent pour initier, poursuivre ou compléter une démarche. C'est un des atouts majeurs de l'organisation en « Guichet Unique » et de la centralisation du suivi des sollicitations et des interactions avec l'utilisateur.

N'importe quel agent peut reprendre la démarche d'un usager à tout instant, la compléter, la vérifier ou donner une indication de l'avancement de son traitement. Sur ce sujet, la Ville développe aussi ces supports pour un accès par les mobiles et tablettes qui sont les canaux qui se développent le plus actuellement, y compris auprès des populations les plus défavorisées.

La personnalisation des interactions avec le développement des contacts sortants directs omnicaux permet de s'adresser directement à chaque usager en prenant en compte sa situation spécifique, pour anticiper ses demandes et l'alerter sur des situations nécessitant leur action. Par exemple : les rappels de factures, échéances de dossiers, fin de validité d'un droit ou abonnement, etc.

Par ailleurs, les services de la Ville veillent à être inclusifs dans le développement des e-services. La création de nouvelles prestations dématérialisées s'accompagne d'un travail en amont avec les usagers concernés, pour concevoir avec eux les parcours en omnicanal, par la mise en place de focus groups aussi représentatifs que possible. Par exemple, sur les inscriptions scolaires, ce mode opératoire a été mis en œuvre pour faciliter les démarches des familles en difficulté, en s'appuyant sur un réseau de facilitateurs comme les directeurs d'école ou les services sociaux.

Enfin, je partage pleinement votre préoccupation sur le fait que **cette dématérialisation ne doit pas exclure. La Ville de Lyon a pris toute la mesure du problème de l'illectronisme.**

Et c'est précisément le temps et les ressources dégagés par la dématérialisation qui nous permettent de mettre en place des actions de médiation numérique, d'organiser des campagnes spécifiques à destinations des populations les plus fragiles ou les plus éloignées des démarches administratives. Par exemple, les assistantes sociales chargées de repérer les familles pour promouvoir l'inscription à Divertisport.

Une expérience remarquable de médiation numérique a d'ailleurs été mise en œuvre dans votre arrondissement, ainsi que dans le 4^{ème}, pour l'accompagnement des demandeurs de logement social, afin de les orienter et de les autonomiser dans leurs démarches. Autre point très intéressant, cette expérience incluait une réflexion sur les impacts de la dématérialisation sur le travail des agents. La Ville de Lyon est également très attentive à cette dimension.

Voici les éléments que je souhaitais porter à votre connaissance en réponse à la question de votre conseil territorial.

Je vous prie, Madame le Maire, de croire en l'assurance de ma considération distinguée.

Sandrine TRIH

