



VILLE DE
SAINT-PRIEST

Notre
projet

LA QUALITÉ
AU SERVICE DE
LA RELATION
DE CONFIANCE



Ville de Saint-Priest
Hôtel de Ville
Place Charles Ottina
69800 SAINT-PRIEST
www.ville-saint-priest.fr

Saint-Priest, en chiffres

2^E COMMUNE LA PLUS ÉTENDUE DE LA MÉTROPOLE DE LYON. 3 000 HECTARES RÉPARTIS DE MANIÈRE ÉQUILBRÉE EN 3 PÔLES D'ATTRACTIVITÉ (UN TIERS CAMPAGNE, UN TIERS LOGEMENTS, UN TIERS ÉCONOMIE). COMMUNE MEMBRE DU BASSIN DE VIE PORTE DES ALPES (BRON, CHASSIEU, MIONS, SAINT-PRIEST).

ATTRACTIVITÉ URBAINE



48 612
habitants

(source INSEE au 01/01/2023)

5^e commune du Rhône-Métropole et 143^e parmi les
277 communes françaises les plus peuplées
(plus de 30 000 habitants)



21 216
logements

au 01/01/2022 (source INSEE)

ATTRACTIVITÉ ENVIRONNEMENTALE



PLAN NATURE :

6 653 arbres et arbustes
plantés depuis 2020



Label
« Ville fleurie
3 fleurs »



8 parcs
22 squares

Label Api Cité



665 ha
en zone agricole

210 ha
en zone naturelle

53 km
de pistes
et bandes cyclables



Trophée du Verre
catégorie « dynamisme »
de la Métropole de Lyon

NOS ACCUEILS



73 800

accueils physiques
en 2023



60 206

accueils
téléphoniques
en 2023

522 000

démarches
en ligne
en 2023



21 580

rendez-vous
CNI / Passeport
en 2023



Notre projet

CREATION D'UN
NOUVEL ESPACE
D'ACCUEIL : MODERNE,
CONVIVAL ET
PERFORMANT

2 AGENCES
COMMUNALES DE
PROXIMITÉ AU PLUS
PRÈS DES USAGERS ET
CITOYENS

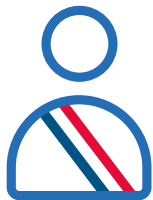
OPTIMISER NOS
PROCESS D'ACCUEIL

ÉTENDRE NOTRE
POLITIQUE DE
CERTIFICATION
QUALITÉ

UNE DÉMARCHE
QUALITÉ AMBITIEUSE
ET VOLONTARISTE
CERTIFIÉE
QUALIVILLES

MISE EN PLACE D'UN
DISPOSITIF SOLIDAIRE
AIDANT-CONNECT POUR
ACCOMPAGNER LES PLUS
FRAGILES ET RÉDUIRE LA
FRACTURE NUMÉRIQUE

DÉVELOPPER UNE
OFFRE EN LIGNE
LARGE ET
ACCESSIBLE



Un projet porté et incarné

Construire des services publics attentionnés, c'est rendre les services publics réellement accessibles à tous, humains et personnalisés. C'est tisser un lien de confiance durable entre agent et usager.

Édito du maire



Gilles Gascon
Maire de Saint-Priest
Conseiller
métropolitain

Faire de Saint-Priest une ville attractive. Renforcer la relation de confiance dans le service public.

Cette confiance nous engage collectivement, nous tous élus et fonctionnaires, à être au service des habitants de notre commune, à satisfaire les attentes de nos concitoyens qui comptent sur nous pour les accompagner dans leur quotidien.

Cette confiance nous engage collectivement, nous élus et décideurs à offrir à nos agents un environnement de travail épanouissant où puisse se développer, au quotidien, leur engagement, leur professionnalisme et leur compétences pour mieux servir nos habitants.

Notre projet d'administration traduit ces engagements. Il décline les modalités de mise en œuvre de l'action publique que nous ambitionnons pour Saint-Priest. Il clarifie les objectifs et les rôles de chacun dans notre organisation.

Je sais pouvoir compter sur l'engagement de l'ensemble des agents pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

Édito du Directeur Général des Services



Christophe Lefort
Directeur général
des services

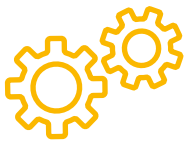
Au cours des deux années de crise sanitaire, notre administration a vécu des événements inédits face auxquels chacune et chacun d'entre nous a su faire preuve d'adaptabilité, de solidarité et de réactivité afin de maintenir notre niveau de service aux San-Priods. Nous avons réussi collectivement à en tirer des enseignements positifs pour l'avenir de la collectivité, notamment en matière d'amélioration de notre service et de bien-être au travail. Afin de capitaliser sur ces derniers, j'ai souhaité engager la collectivité dans l'élaboration d'un projet d'administration. Il est rapidement ressorti de notre analyse du projet de mandat que l'ensemble de ce dernier s'articulait autour des notions

fondamentales que sont la proximité, la prospective et la performance. Ces fonctions cardinales de notre action se définissent de la façon suivante :

La proximité vise à renforcer la communication et l'interaction avec les citoyens

La prospective consiste à anticiper les évolutions de notre société afin d'y répondre par des solutions innovantes et durables;

La performance vise à optimiser nos ressources pour garantir des services de qualité tout en maîtrisant les coûts et en engageant les équipes dans des processus efficaces qui favorisent l'innovation et la créativité.



Notre méthodologie

SENSIBILISER

Parce que les agents sont autant d'usagers des services publics...

Définir ensemble les attentes et conditions d'une relation « usagers » de qualité :

- Des lieux accueillants et chaleureux
- Une relation de confiance avec les agents qui s'appuie sur leur professionnalisme.
- Des informations fiables, consolidées et adaptées
- Des délais respectés
- Des outils de proximité, des démarches facilitée

ENGAGER ET IMPLIQUER

Création d'une énergie collective et participative :

- Des rencontres mensuelles intra et inter-services
- L'accompagnement d'un cabinet -conseil
- Mobiliser les agents sur une dynamique de formation régulière et ambitieuse

ACCOMPAGNER

Une évaluation des process et des organisations

- Optimiser les organigrammes (calibrer les ressources pour répondre aux besoins)
- Questionner les process (faciliter le travail des agents, le suivi et la traçabilité des dossiers)
- Moderniser les outils (Nouvelle banques d'accueil, développement du Télétravail et du flexOffice, dotation d'un PC portables pour chaque agent)
- Favoriser les échanges en développant le flex-Office et la polycompétence.



Nos outils



UNE CHARTE MANAGÉRIALE

- **Porte les valeurs** de la collectivité et mobilise les équipes.
- **Production d'une année de travail** avec l'ensemble des cadres de la collectivité
- Permet à notre collectivité de se retrouver sur **7 valeurs fortes, porteuses et partagées**

14 carrefours manager en 2023-24

5 temps de rencontre avec les agents

1 rédaction d'un document cadre



LES JOURNÉES DE LA QUALITÉ

- **Un échange entre pairs** (services d'accueil labellisés ou non).
- **Des ateliers de co-construction**
- **Des jeux de rôles**
- **Une approche centrée sur :**
 - le sens
 - l'énergie du collectif et du bâtir ensemble
 - une autre gestion du stress : l'osthéopathie
- **Reconnaissance et professionnalisation** des métiers de l'accueil qui rompt avec la tradition des postes « de reconversion »

2 éditions 2022 et 2023 qui réunissent 7 services et 68 agents

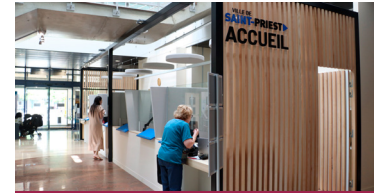


UN ACCOMPAGNEMENT QUALIVILLES

- Comme un effet d'opportunité
- La richesse d'un regard « extérieur » et une parole forte avec un consultant « qualité ».
- Un parcours de formation ambitieux
- **3 thématiques de formation :**
 - Accueil physique et téléphonique
 - Accueil des publics en situation de handicap
 - Gérer le stress et l'agressivité

653 heures de formation

51 agents formés depuis 2018



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Au centre de nos réflexions communes.
- La qualité de vie au travail pour mieux servir.
- Approche ergonomique : un nouvel écran pour les agents et les usagers
- Des espaces de travail repensés et accueillants pour les agents et les usagers.
- Une polycompétence en devenir pour challenger et motiver les équipes.
- Sortir de la routine, et maintenir l'enthousiasme



DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

- **Des audits internes** qui offrent de découvrir et valoriser les métiers de l'accueil.
- **Des enquêtes Usagers** qui fondent la démarche au plus près des aspirations des usagers.
- **Des taux de satisfaction** qui démontrent notre dynamique d'amélioration continue et qui encouragent les équipes

1 enquête annuelle

1 campagne annuelle « Usagers mystère »



Nos résultats



CRÉATION DU PÔLE RELATIONS CITOYENS ET PROXIMITÉ

Un service qui concentre désormais tous les points d'accueil de la collectivité.

Un catalogue de 18 démarches immédiates sans RDV, et 9 démarches sur RDV gérées par un gestionnaire de file pour fluidifier les flux et diminuer les temps d'attente.

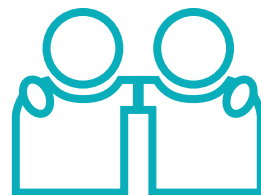


LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE EN LIGNE

Une relation gagnant/gagnant pour les usagers et les agents

Pour les usagers : proximité, gain de temps, immédiateté > 40 démarches accessibles depuis le site de la ville

Pour les agents : optimisation des process de travail



L'AIDANT CONNECT

Parce que Proximité rime avec Solidarité.

Le corollaire indispensable du développement de notre offre en ligne, répondre à la réalité de la fracture numérique



2 NOUVEAUX ACCUEILS DÉCONCENTRÉS

Ou comment les 2 Agences Postales Communales deviennent 2 Agences de Proximité Communale.

Des agents « ville » qui seront un relai de proximité avec un catalogue élargi de démarches (Etat-Civil, Guichet famille, Urba et logement...)



ETENDRE LA LABELLISATION QUALIVILLES

Parce que l'effet d'opportunité d'un accompagnement et d'une labélisation ne fait plus de doute, les services « pilotes » entraînent dans leur sillage leurs collègues en 3 phases



Indices de performance

SCORE QUALIVILLES

	SCORE MESURE AFNOR
2021	73,5 %
2022	79 %
2023	80 %



ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES

2021	173 h
2022	217 h
2023	263 h



TITRES D'IDENTITÉ DÉLIVRÉS

2021	10 747 titres
2022	18 086 titres
2023	31 398 titres



INDICE DE MOTIVATION DES AGENTS

2023	75,8 % de satisfaction
2024	89,3 % de satisfaction



OFFRE EN LIGNE

	Abonnés	Offres en ligne	Démarches réalisées
2021	19 207	149 000	121 678
2022	26 124	334 500	132 138
2023	30 580	522 000	148 126