



Le Département vous appelle

Parce qu'un service public de qualité
commence par l'écoute

La problématique

Le territoire de la Seine-Saint-Denis est marqué par de multiples formes de précarités qui compliquent l'accès aux droits pour ses habitants vulnérables.

D'autres obstacles s'ajoutent à l'accès aux services publics, tels que la fracture numérique, la barrière linguistique et la réduction des services de proximité.

Plusieurs questions se posent :

Comment atteindre les usagers et usagères de notre territoire ?

Comment évaluer la qualité de nos services publics ?

Comment adapter nos politiques publiques aux besoins des usagers ?



Le projet le Département vous appelle

Écouter, comprendre et accompagner

Le Département de la Seine-Saint-Denis a choisi de développer le pôle d'appels aux usagers.

Ce projet repose sur un principe simple : **écouter, comprendre et accompagner les usagers déjà connus des services du Département.**

Comment ?

Grâce à un **canal de communication privilégié** et souvent sous-estimé : **le téléphone.**

Le téléphone pour un contact simple, direct

- ✓ C'est un outil **intime, simple, direct**, il est accessible même aux personnes éloignées du numérique.
- ✓ Il permet de **contourner les obstacles liés à l'illectronisme** ou à l'absence d'adresse e-mail.
- ✓ Il crée un **contact personnel**, propice à l'écoute et à la confiance.

Une équipe dédiée et formée

Le pôle d'appels aux usagers est une équipe dédiée qui appelle les usagers et usagères.

Les agentes de l'équipe sont **formées à l'écoute et à la médiation.**

Elles sont en capacité de **s'adapter à une diversité de profils et de besoins.**

Un outil transversal au service de toutes les directions du Département

Le pôle d'appel aux usagers est mis à disposition de l'ensemble des directions départementales.

Le pôle permet de :

- ✓ **Sensibiliser** des publics ciblés à certaines politiques publiques,
- ✓ **Inform**er sur les dispositifs existants,
- ✓ **Recueillir des avis ou des retours d'expérience** sur l'utilisation des services,
- ✓ Et in fine, **améliorer la connaissance des usagers et usagères** pour mieux piloter l'action publique

La genèse du projet

Avril 2020, en pleine crise du COVID-19, le Département de la Seine-Saint-Denis crée une **plateforme téléphonique solidaire** pour **maintenir le lien social** et **soutenir les publics fragilisés**.

Objectifs initiaux

- Faciliter les contacts entre usagers et structures sociales
- Alerter les services du Pôle Solidarités en cas de situations critiques
- Assurer une prise en charge rapide

Bilan

- **300 agents volontaires**
- **55 000 appels passés** en 3 mois
- **1 600 interventions sociales déclenchées**

Une dynamique pérennisée

- Le Département fait évoluer le dispositif
- Aujourd'hui **5 agentes à temps plein** dont certaines issues de **reconversion interne**, assurent la continuité du projet.

En 2024, le pôle appels aux usagers c'est

5 agentes à temps plein

6878 usagers et usagères appelés

17 enquêtes réalisées pour les directions du Département

Exemple de projets menés "vos droits sont bientôt terminés"

Informers les bénéficiaires de la date de leur fin de droits de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Objectif

Eviter que les usagers et usagères perdent leurs droits

Cible

Les bénéficiaires de l'AAH et de la PCH

Commande de La Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Seine-Saint-Denis (MDPH)

Exemple de projets menés : "comment sensibiliser les jeunes au vaccin HPV ?"

Favoriser la vaccination du papillomavirus (HPV)

Objectif

Mieux comprendre comment les pharmaciens abordent le sujet de la vaccination contre le papillomavirus humain (HPV) auprès de leur patientèle.

Identifier les freins rencontrés dans cette démarche.

Proposer des leviers concrets pour les aider à sensibiliser efficacement.

Cible

Des pharmacies de la Seine-Saint-Denis

Commande de la Direction de la Prévention et de l'Action Sociale

Pourquoi ce projet est inspirant

Inverser la logique et placer l'humain au centre

Une démarche proactive et innovante

Au lieu d'attendre que les usagers et usagères viennent vers le service public, c'est **le service public qui va vers eux**. Cela inverse la logique habituelle et montre une **volonté réelle de s'adapter aux besoins des habitant·es**.

Replacer l'humain au cœur de notre service public

Ce projet privilégie un **contact direct et chaleureux par téléphone**, plutôt que des outils numériques ou des démarches administratives impersonnelles.

Une équipe formée et un service public amélioré

Améliorer la qualité et la pertinence de l'action publique

En recueillant directement les avis et retours d'expérience, le Département peut **mieux comprendre les attentes des usagers** et ajuster ses politiques en conséquence. C'est un **outil concret de gestion de l'action publique** qui favorise **l'information, l'évaluation et l'enquête directe auprès d'usagères et d'usagers.**

Mettre l'accent sur l'écoute et la formation des agentes

L'équipe dédiée est spécialement **formée pour être à l'écoute, attentive** et **capable de répondre aux besoins** d'une population diversifiée.

Un projet copiable qui vise à réduire les inégalités d'accès

Caractère duplicable du projet

Basé sur le téléphone et une **organisation simple**, ce dispositif est **adaptable aux besoins locaux et aux populations ciblées**. Sa flexibilité permet un transfert facile à d'autres départements ou collectivités. Son **impact est direct et mesurable**.

Viser à réduire les inégalités d'accès aux services publics

En Seine-Saint-Denis, la fracture numérique exclue de nombreux usagers des canaux classiques. Le **téléphone** favorise davantage l'inclusion des publics grâce à sa **simplicité d'utilisation** par toutes et tous et son **accessibilité**.

Merci

Amandine Ade Assale

Nathalie Dole

Fatime Ghenim

Nadine Delaittre-bart

Annette Carlton

Florence Caplan

Marie-michelle Remilien

Gwenaëlle Herve