

Kit de préparation au déploiement de la nouvelle Relation Usager



À destination des directeurs et directrices, responsables d'équipe, managers de proximité ou tout autre agent impliqué dans la relation usager au sein de la ville de Belfort, du Grand Belfort et du CCAS.

Auteur du document : Aurélie DROMARD

Mise à jour le 14 novembre 2024

Contact : adromard@mairie-belfort.fr

Dans ce kit,
vous
trouverez ↗

- ✓ Pourquoi un kit de préparation au déploiement de la nouvelle GRU ?
- ✓ Quelques notions clés
- ✓ La genèse du projet
- ✓ Les grandes lignes du programme de transformation
- ✓ La bascule vers le nouveau modèle : un guide méthodologique pas-à-pas pour avancer sereinement



POURQUOI UN KIT DE PRÉPARATION AU DÉPLOIEMENT DE LA GRU ?

Accompagner les Directions Métier à préparer le changement

Pour atteindre ce nouveau modèle de GRU, les Directions en contact avec l'utilisateur vont transférer une partie de leurs compétences aux agents du portail téléphonique et d'accueil physique, développer les démarches en ligne, assurer le suivi des demandes, fluidifier l'information entre les services.

Ce kit a vocation à vous accompagner dans ce changement en proposant des étapes de réalisation, et des clés pour aborder ces différentes étapes, une méthode commune entre les Directions Métier.

Le projet Belfort Connect est l'affaire de tous, nous avons besoin de vous pour réussir ce changement et en faire une réussite collective !



MOTS CLÉS

Pour vous familiariser avec le
“jargon” Belfort Connect que vous
allez entendre et adopter

La **relation usager** avec Belfort Connect

Relation usager : Ce sont toutes les interactions que la collectivité a avec ses administrés.

Prestation : on désigne par prestation tout service rendu par l'administration à l'utilisateur : cela peut être une démarche administrative, un événement culturel, un accueil de l'utilisateur dans nos locaux...

Canal : les canaux sont l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour contacter l'administration : téléphone, courriel, courrier, site web, téléservices...



La **relation usager** avec Belfort Connect

Base de connaissance : C'est l'outil qui sera ouvert 24h sur 24 sur le poste de tout agent d'accueil.

Une question d'un usager ? La réponse est dans cette base de données. Pas à pas l'agent sera guidé pour répondre à l'utilisateur.

Schéma de contact : C'est l'ensemble des coordonnées diffusées largement sur tous les supports de Belfort (Belfort Mag, affiches, site Internet) et sur l'ensemble des canaux de contact (téléphone, courriel, adresse postale, accueil physique). Ces coordonnées permettent à l'utilisateur de contacter l'administration



La **relation usager** avec Belfort Connect

Téléservice : un téléservice est un autre nom pour une démarche en ligne. Il peut être externe, c'est-à-dire réalisable directement par l'utilisateur, ou interne, réalisé par les services métiers ou les agents d'accueil dans le cadre de la procédure de réalisation d'une prestation.

Convention de service : C'est un document qui établit quels sont les types de demandes liées à une prestation qu'une direction métier choisit de confier à l'accueil général de l'hôtel de Ville et qui décrit quelles sont les obligations réciproques entre la direction métier et le service Accueil. Cela peut par exemple être la demande d'inscription à des ateliers sportifs, une demande de retrait de dossier en vue d'un mariage...



La **relation usager** avec Belfort Connect

Réponse de 1er niveau : c'est une réponse qui ne nécessite pas d'expertise métier ou d'instruction particulière. Exemple: donner des horaires d'ouverture, des tarifs... Elle peut être déléguée aux agents de l'accueil téléphonique.

Réponse de 2e niveau : c'est une réponse qui nécessite l'expertise du service métier et qui ne peut donc être déléguée aux agents de l'accueil téléphonique. Exemple : questions sur un permis de construire, sur un marché public...



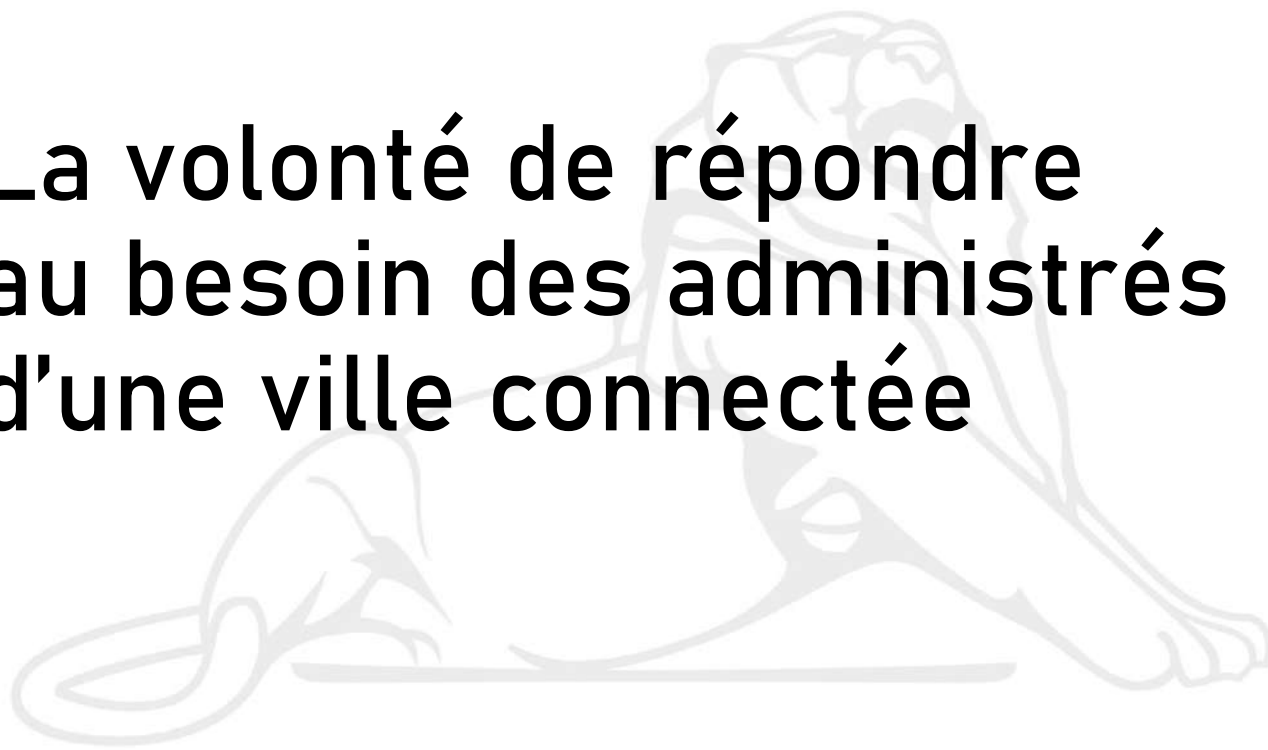
LA GENÈSE DU PROJET

Vous voulez revenir avec vos équipes sur la
genèse du projet, partager le pourquoi du
comment ?
Les diapositives qui suivent sont là pour ça.

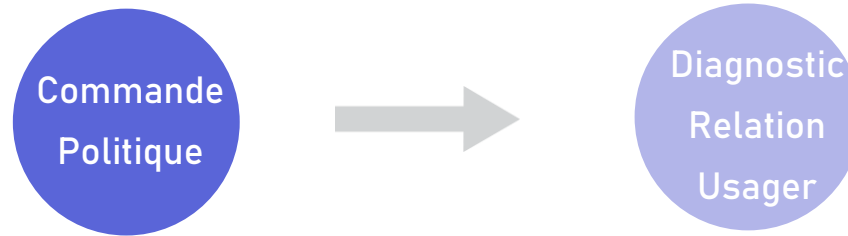
A L'ORIGINE, UNE COMMANDE POLITIQUE



La volonté de répondre
au besoin des administrés
d'une ville connectée



UNE COMMANDE POLITIQUE QUI DEBOUCHE SUR UN AUDIT DE LA RELATION USAGER

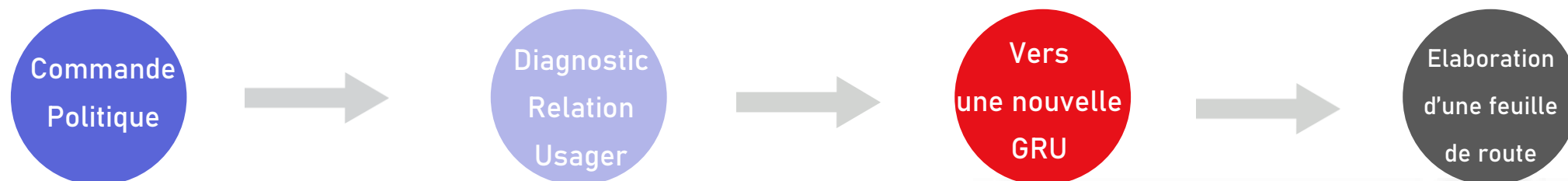


En 2022, un audit de la relation usager de la Ville de Belfort a permis de faire plusieurs constats :

- La multiplication des portes d'entrées et l'identification non aisée par les usagers
- L'hétérogénéité de prises en charge de l'utilisateur
- Des services instructeurs très sollicités par téléphone, sans traçabilité
- Une absence de vue unifiée des interactions avec l'utilisateur
- Une communication entre les services insuffisante
- Une fonction d'accueil en manque de reconnaissance
- Une absence de démarche pour mesurer la qualité du service rendu



DES OBJECTIFS CIBLES À ATTEINDRE DONNENT NAISSANCE À UNE FEUILLE DE ROUTE



De ces constats est né un projet d'amélioration de la GRU, le projet Belfort Connect, avec l'ambition de répondre à plusieurs enjeux :

- Et si l'utilisateur obtenait une réponse **dès son premier contact** ?
- Et si l'utilisateur ne racontait **qu'une seule fois son histoire** ?
- Et si nos agents **gagnaient en efficacité** dans leur relation à l'utilisateur ?
- Et si on laissait le choix à l'utilisateur de nous contacter quand il le souhaite, **à l'heure qu'il le souhaite** ?



VERS UN NOUVEAU MODELE GRU

Vos équipes vous interrogent sur la nouvelle organisation,
les diapositives qui suivent vous aident à leur répondre.

La **relation usager**

avec Belfort Connect pour...



FACILITER LE CONTACT

de l'administration
par les usagers



PERMETTRE AUX USAGERS DE POSER LEURS QUESTIONS

& effectuer leurs démarches



ACCOMPAGNER L'USAGER

jusqu'au bon traitement
de ses demandes



SE DIRIGER VERS UNE ADMINISTRATION MODERNE, OUVERTE ET EFFICACE

En lien avec le Projet
d'administration

La **relation usager** avec Belfort Connect

Comment ?



Simplifier la manière de **contacter**
l'administration



Rendre plus performants **l'enregistrement**
et le **suivi** des démarches



S'assurer que les **réponses** données
sont rapides, complètes et cohérentes



Nos 6 leviers d'action

Pour réussir à mettre en place cette nouvelle organisation GRU cible, nous avons à notre disposition 6 leviers d'actions :

COMPTE USAGER UNIQUE

Espace personnel sécurisé

Suivi des démarches en ligne – Historique

La gestion des documents administratifs propres



PORTAIL DE TELESERVICES

Des téléservices proposés pour permettre à l'internaute d'adresser sa demande



SOLUTION GRU

Des demandes usagers enregistrées quelle que soit la porte d'entrée physique ou téléphonique

Le suivi des demandes usagers et de leur statut d'avancement



BASE DE CONNAISSANCE

Le partage de process documentaires, d'information

La garantie d'un accueil de qualité dans la réponse quelle que soit la porte d'entrée de prise en charge



PORTAIL & GUICHET D'ACCUEIL

Un front office en capacité

- d'informer
- d'orienter
- de prendre en charge les demandes n'exigeant pas d'instruction
- d'assurer la hotline du portail de services
- de répondre sur le statut d'avancement de la demande usager



ACCUEIL MULTICANAL

Dans les directions métiers

Des agents recentrés sur les tâches d'instructions

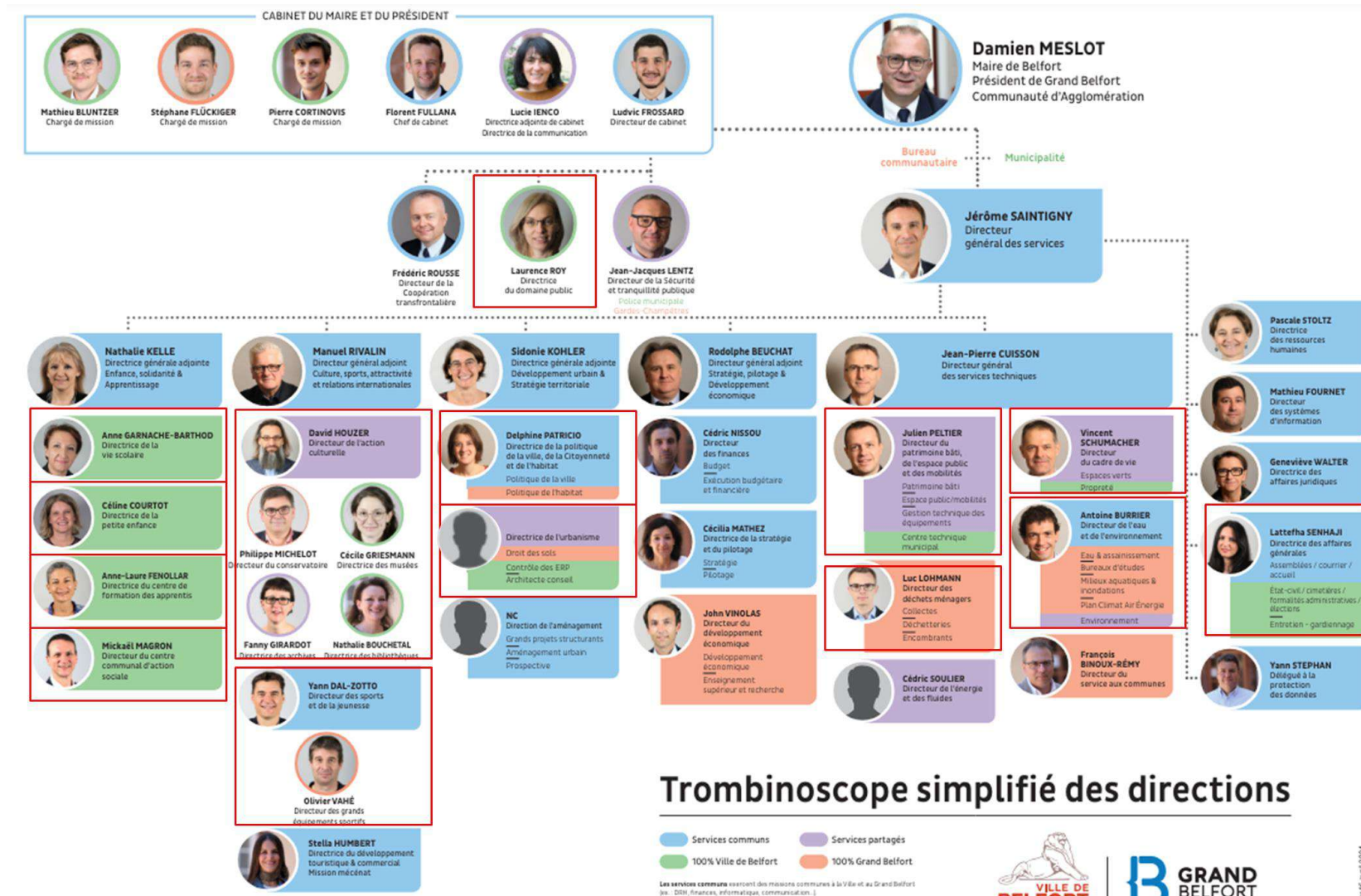
Le traitement des demandes usagers via le canal dématérialisé



- ✓ L'agent d'accueil GRU deviendra un collègue-partenaire de tous les services
- ✓ La GRU encouragera une collaboration interservices plus forte
- ✓ L'agent sera le pilier central de la demande. Il la portera de A à Z en collaboration avec les directions métiers dans le périmètre défini
- ✓ L'agent aura une connaissance-compétence élargie et sera reconnu comme expert porteur de réponses par les usagers



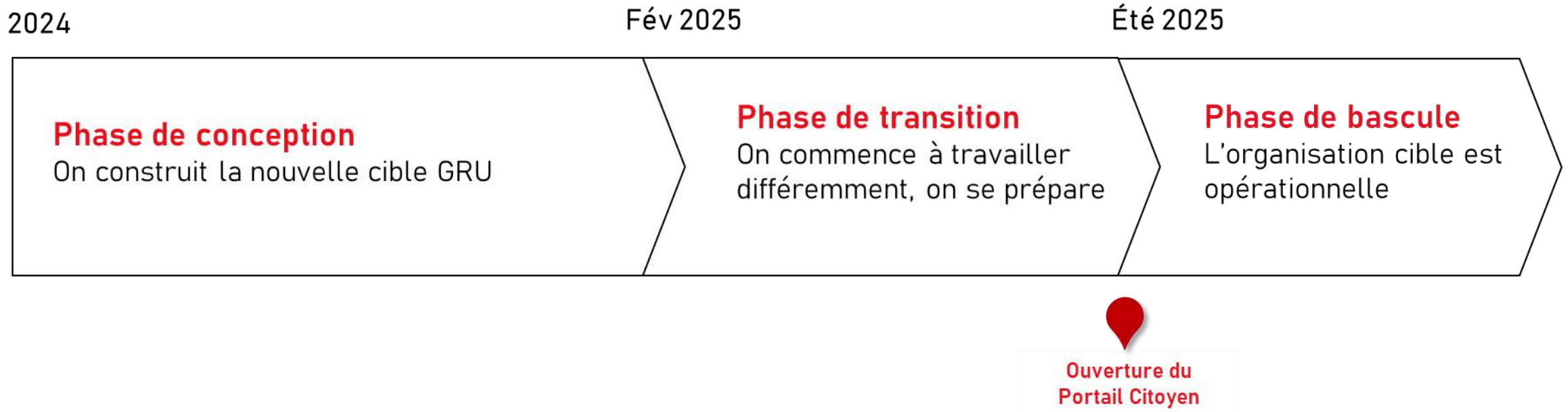
LES 14 DIRECTIONS ENGAGÉES DANS LA NOUVELLE GRU



LE TRAVAIL QUI S'ANNONCE

Vos équipes vous demandent comment la Direction va basculer progressivement vers le nouveau modèle GRU, comment ils vont participer eux-même à la construction de ce modèle cible. Les diapositives suivantes vous proposent des éléments de réponse.

Le projet se décline en plusieurs phase successives :



Les 5 projets qui nous attendent

Pour déployer la nouvelle organisation, cinq grands projets vont être travaillés avec les directions métiers. Chacun d'eux vise un **objectif** permettant d'améliorer les constats établis dans le cadre de l'audit.



Le catalogue de
prestations

C'est quoi ?

C'est la liste de tous les services rendus
par l'administration aux usagers
Près de 300 identifiés

A quoi ça sert ?

C'est le document de référence de la GRU.

Il détermine :

- quelles démarches peuvent être confiées directement au service Accueil
- quelles sont les manières d'y accéder
- lesquelles doivent faire l'objet d'un téléservice

Le catalogue de
prestations

Comment ?

- Analyser les pratiques de la Direction
- Déterminer le degré de complexité de la prestation
- Impliquer tous les acteurs concernés (accueil, métier, DSI)

Qui ?

- Établi au cours d'ateliers qui se sont déroulés de 2023 à 2024
- Maintenu à jour par les services métier

Le catalogue de
prestations

La base de
connaissance

C'est quoi ?

Une base de données qui permet de trouver rapidement les réponses à apporter à l'utilisateur

- Des fiches thématiques : démarches, procédures, horaires...
- Un moteur de recherche performant

A quoi ça sert ?

- À constituer un référentiel unique
- À partager l'information entre les différents services
- À harmoniser les réponses apportées à l'utilisateur
- À accélérer la formation des nouveaux agents au service accueil

LES 5 PROJETS QUI NOUS ATTENDENT

Le catalogue de
prestations

La base de
connaissance



SANS CELA = PAS DE TRANSFERT
VERS LE SERVICE ACCUEIL

Comment ?

- Ateliers 2023-2024 : création d'un modèle de fiche
- Test avec rédaction des 1ères fiches par le CCAS
- Test auprès des agents d'Accueil pour validation
- Planification d'ateliers avec les 14 directions pour la rédaction

Qui ?

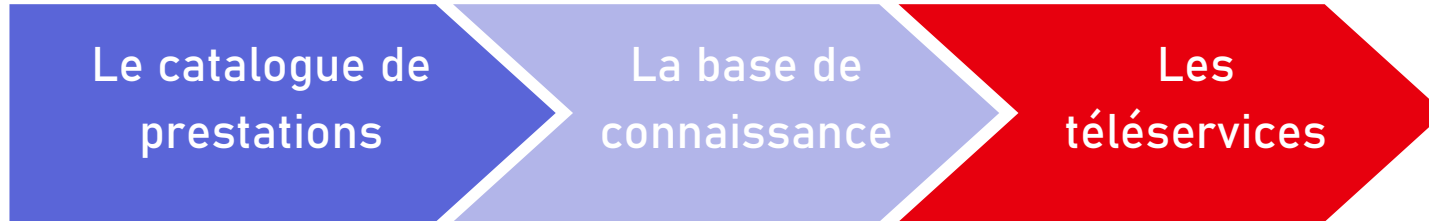
Chef de projet : Aurélie Dromard

Rédigent

Testent

Chefs de service
Agents instructeurs

Agents du service
accueil
Agents d'accueil dans
les Directions



C'est quoi ?

- C'est un autre nom pour une démarche en ligne
- Il peut être externe (réalisable directement par l'utilisateur) ou interne (réalisé par les services)
- Plus de 120 recensés

A quoi ça sert ?

- À faciliter la vie des usagers internautes
- À éviter les déplacements pour l'utilisateur
- À être accessible 24h/24
- À désengorger l'accueil physique et téléphonique à terme

LES 5 PROJETS QUI NOUS ATTENDENT

Le catalogue de
prestations

La base de
connaissance

Les
téléservices



A TERMINER POUR JUIN 2025
AU PLUS TARD

Comment ?

- Mise en place au sein de l'outil du prestataire Docaposte de :
 - Un formulaire de demande pour l'utilisateur
 - Une interface d'instruction et de suivi pour les services
- Refonte de l'ensemble de formulaires existants
- Atelier de lancement du 17/09/24

Qui ?

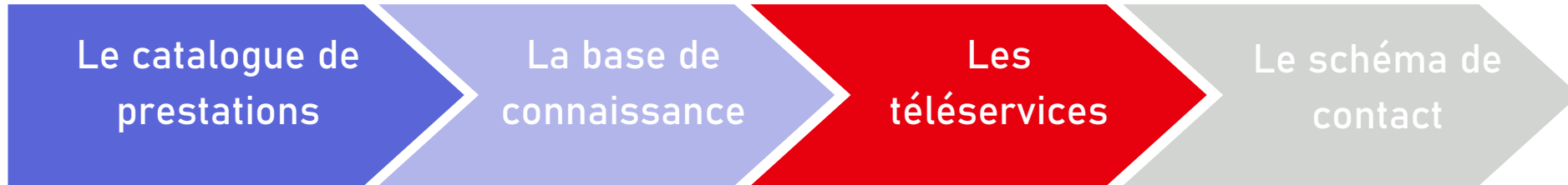
Chefs de projets DSI : Samia Salhi,
Julien Di Vora et Aurélien Chanet

Co-construisent

Valident

Responsables de
service
Agents instructeur

Directeurs



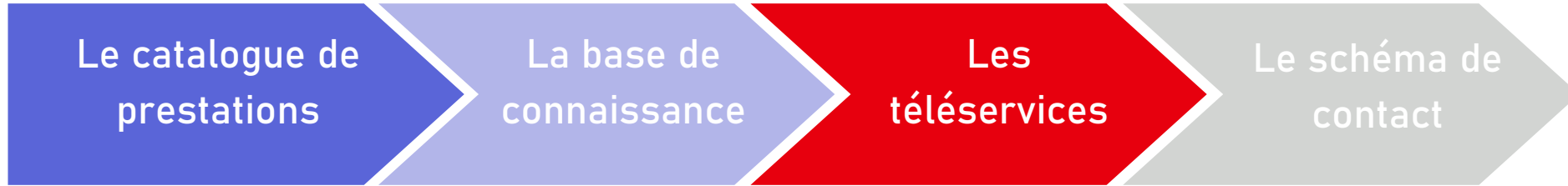
C'est quoi ?

- La liste de toutes les coordonnées diffusées largement
- Concerne tous les supports (Belfort Mag, affiches, site Internet...)
- Englobe tous les moyens de contacts (téléphone, courriel, adresse postale, accueil physique)

A quoi ça sert ?

- À simplifier pour l'utilisateur l'accès aux coordonnées de contact de la ville de Belfort et du Grand Belfort
- À faciliter une prise en charge rapide de son besoin

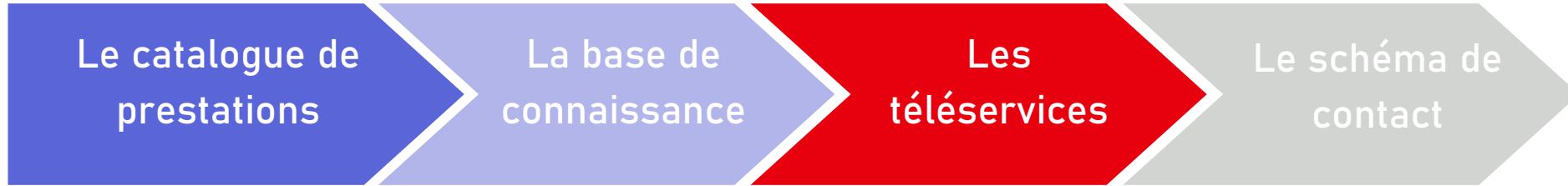
LES 5 PROJETS QUI NOUS ATTENDENT



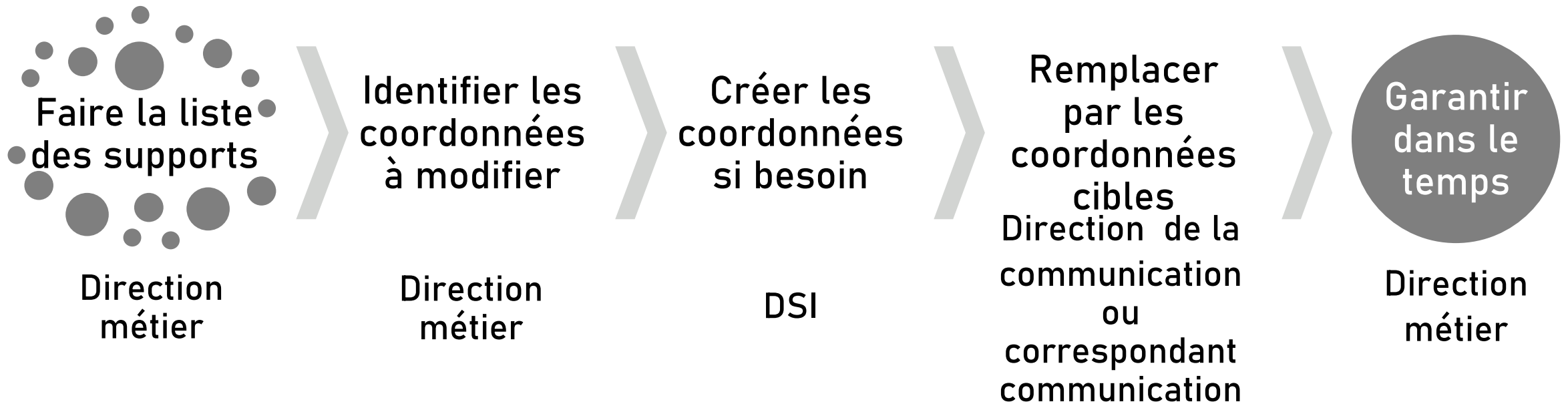
Comment ?

- Limitation du nombre de coordonnées diffusées auprès de l'utilisateur
- Recherche de cohérence entre les médias de diffusion
- Capacité de la Direction de prendre en charge le besoin
- Ateliers 2023 : définition d'un parcours idéal pour chaque canal et de règles associées

LES 5 PROJETS QUI NOUS ATTENDENT



Au regard de la position arrêtée par votre direction, il faudra :



LES 5 PROJETS QUI NOUS ATTENDENT



Qui ?

Chef de projet DSI : Vincent Becker

Déterminent les
mises à jour

Publie les mises
à jour

Interlocuteurs métier

Direction de la
communication



INTERDEPENDANCE
AVEC LE PROJET BASE
DE CONNAISSANCE



C'est quoi ?

C'est un document signé par la direction métier et le service accueil

A quoi ça sert ?

- Formaliser l'accord entre le service d'accueil et la direction métier
- Structurer la collaboration et définir clairement les rôles et responsabilités de chaque partie



Comment ?

- Délimiter le périmètre de délégation au service accueil, c'est-à-dire les missions spécifiques qu'il prend en charge au nom de la direction métier
- Préciser les engagements réciproques pour garantir un accueil optimal et une gestion fluide des interactions avec les usagers

Qui ?

Co-rédigent	Valident
<ul style="list-style-type: none">• Responsable du service accueil : Xavier Frey• Directeurs	<ul style="list-style-type: none">• DGA

En résumé

Chaque Direction métier va devoir mener plusieurs travaux pour basculer vers le nouveau modèle GRU en réalisant des changements :



Maintien à jour du catalogue de prestations

Intégration des fiches
à la Base de connaissance

Téléservices déployés sur le portail
« Belfort Connect »

Formation des agents à la plateforme GRU
« Belfort Connect »

Nouveau schéma de contact de la Direction
mis en œuvre

Convention de service signée entre la Direction
et le Service Accueil



***Entre février
et juin 2025***

Une communauté GRU

des rôles & des acteurs

Pour mener à bien Belfort Connect, plusieurs acteurs complémentaires interviennent dans des rôles très complémentaires :

