

Webconférence

Du Guichet Unique au Réseau Accueil
sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

MARDI 06 OCTOBRE 2026

*Intervenant : Rémi-Côme SOBCZAK
Responsable de la Relation et du Service à l'Usager
Formateur agréé CNFPT*



Articulation de la Webconférence

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrange

► Descriptif

Dans les communes de taille intermédiaires, concilier exigences d'usagers connectés et impératifs de proximité est un défi quotidien. A Ambarès-et-Lagrange (17 000 habitants), la relation à l'utilisateur a été réinventée pour devenir un véritable pilier du maillage territorial. Transformer l'accueil municipal ne se limite plus à créer un point de convergence unique : c'est un levier majeur de performance transversale et de modernisation des services.

Cette webconférence s'appuie sur le retour d'expérience concret d'Ambarès-et-Lagrange pour vous guider pas à pas dans cette mutation. Nous aborderons la conduite du changement, l'organisation opérationnelle du service (procédures, binômes, formation) et l'animation des outils de pilotage (tableaux de bord, bilans, élus). Enfin, nous verrons comment dépasser le guichet physique pour animer un Réseau Accueil transversal doté de supports communs (chartes, suivi RSR, prévention de l'agressivité). Une opportunité d'adapter ces méthodes aux réalités de votre collectivité.

► Objectif 1

Appréhender la structuration d'un projet d'accueil territorial.

► Objectif 2

Optimiser l'organisation et le pilotage du Guichet Unique.

► Objectif 3

Animer le Réseau Accueil et développer la transversalité interservices.

Articulation de la Webconférence

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► I. Cadre général

Genèse (contexte politique, la conduite du changement), Définition du Guichet Unique, Objectif, Enjeux, Construction (diagnostic, structuration, mise en œuvre et évaluation).

► II. Fonctionnement et organisation

Moyens déployés, Rotations et binômes, Formation continue - stagiaires, Tableau de bord - objectifs, Réunions hebdomadaires intra-service, Réunions annuelles interservices, Bilan trimestriel élus.

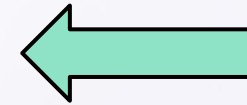
► III. Rapport d'activité et évolution

Statistiques (consolidation des données), Adaptabilité dans les missions.

► IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

La gestion en mode projet (carte heuristique, diagramme de Gantt et réaménagement des locaux), Rétroplanning, Définition du Réseau Accueil, Elaboration de supports communs par le biais du Réseau Accueil (Charte d'accueil, charte interservices, formulaire RSR, enquête de satisfaction et violentomètre de l'agressivité).

Ordre du jour



I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Genèse

► *Contexte politique*

Le suivi des besoins des utilisateurs du service public implique qu'ils ne soient plus une variable d'ajustement d'un système technocratique mais le premier maillon d'une réflexion globale de fonctionnement.

De ce fait, la Ville d'Ambarès-et-Lagrave (17 644 habitants) a souhaité s'approprier particulièrement la notion de « Relation à l'Usager » avec une volonté précise d'améliorer la qualité des services qu'elle propose en vue de répondre plus efficacement aux demandes des usagers en tenant compte de leur parcours administratif.

Au-delà de la réactivité des services attendue, de la simplification des démarches espérée relative à la loi du 08 octobre 2016 pour une République Numérique et l'amélioration du fonctionnement de l'administration au sens large du terme, les élus ont souhaité proposer aux usagers un nouveau modèle d'accès aux services publics via la mise en place d'un Guichet/Accueil Unique.

► *La conduite du changement*

La participation et l'implication de l'ensemble des parties prenantes (Elus, Direction Générale, Directeurs, Responsables et Agents) est essentielle car elle génère un climat de confiance et une appropriation forte du dispositif favorisant la transversalité et la compréhension des périmètres de chacun. Une bonne communication autour du système établi permet in fine de fluidifier la gestion des demandes des usagers (réponse apportée ou orientation vers les services compétents).

Nous sommes tous les composants et les acteurs d'un écosystème, d'un environnement qui évolue et innove par le biais de la rencontre. Ces interactions permettent d'établir une réflexion globale autour des métiers de l'Accueil et plus largement, de la « Relation à l'Usager » qui nous concerne tous de près ou de loin puisque nous répondons avant tout à une mission de service public.

La conduite du changement ne peut donc avoir lieu sans la participation des acteurs et sans changement de paradigme. L'établissement d'un nouveau courant de pensée sous-entend la sortie d'une zone de confort et une traversée de zones plus inconfortables aboutissant à une croissance caractérisée pour l'ensemble des services municipaux.

I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Définition du Guichet Unique

Le Guichet Unique est le point de convergence des demandes des usagers dans un seul et même lieu, accessible à tous.

Il prend l'identité de Service Demandes et Informations Usagers au sein de l'organigramme de la Ville d'Ambarès-et-Lagrave et est composé d'agents experts de l'accueil qui constituent le premier point de contact des utilisateurs avec la collectivité.

► Objectif

- Assurer la gestion des demandes depuis leur entrée jusqu'à leur sortie :
- 1. Réceptionner la demande depuis chacun des flux existants (accueil physique, accueil téléphonique, courriers et mails),
- 2. Traiter la demande en apportant une réponse adaptée,
- 3. Apporter une qualité de service et d'information générale optimale, plaçant l'utilisateur au cœur du service public.

► Enjeux

- Pour l'utilisateur : Obtenir une information instantanément voire un traitement de la demande de manière immédiate = Gain de temps.
- Pour l'agent : Développer une culture commune et acquérir des compétences techniques et numériques pluridisciplinaires = Rationalisation des pratiques et des éléments de langage.

I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Construction

Etape 1 = **DIAGNOSTIC** (Design des services publics / Méthodes agiles - Innover dans les territoires via un ensemble de méthodes créatives et une façon différente d'aborder les projets, mobiliser l'intelligence des usagers et l'expertise des agents).

1. Constituer une équipe projet (Commanditaire - Direction Générale, Chef de projet - Responsable du déroulement du projet et Membres de l'équipe projet - Techniciens) et répartir les missions permettant de réaliser un état des lieux exhaustif.

2. Observer le parcours usager de manière neutre afin de recueillir les attentes des utilisateurs (Interviews et enquêtes de satisfaction orientées vers l'évaluation du parcours usager) :

- Identification des lieux, accessibilité des lieux, horaires d'ouverture, délai d'attente, conditions d'accueil dans les locaux, confidentialité, courtoisie, écoute et prise en compte de la demande.

3. Interpréter les résultats obtenus et tenir compte des besoins recensés, ce qui permet d'inventer un service public adapté aux usagers. Exemple : Sur 1000 enquêtes, 300 font état d'une insatisfaction notoire en matière de courtoisie, ce qui signifie que la construction du Guichet Unique devra tenir compte de cet élément pour offrir un service public de qualité.

4. Proposer des actions correctives visant à assainir la base est un travail de fond indispensable si on veut s'assurer de l'efficacité du service proposé. Dans l'exemple cité plus haut, il est préconisé de prévoir une régulation avec les agents en charge du traitement des demandes à l'accueil en vue de rappeler les exigences liées à la courtoisie voire de les positionner sur une formation d'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale.

5. Rencontrer les acteurs internes (Directeurs, Responsables et Agents) en vue d'identifier les habitudes de travail et de tenir compte de la réalité du terrain : Quelles demandes de 1^{er} niveau (renseignement de base, transmission de documents, réponse réglementaire simple ...) voire de 2^{ème} niveau (qualification des demandes, création, suivi et archivage de dossiers) peuvent être absorbées par le Guichet Unique ? Quelles matières possèdent des missions potentiellement mutualisables ? (Certains services sont trop experts pour prévoir ce genre de délégation).

6. Prévoir un comité technique réunissant l'équipe projet afin de restituer les informations recueillies lors du diagnostic et de prévoir déclinaison concrète du projet.

I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Construction

Etape 2 = **STRUCTURATION** :

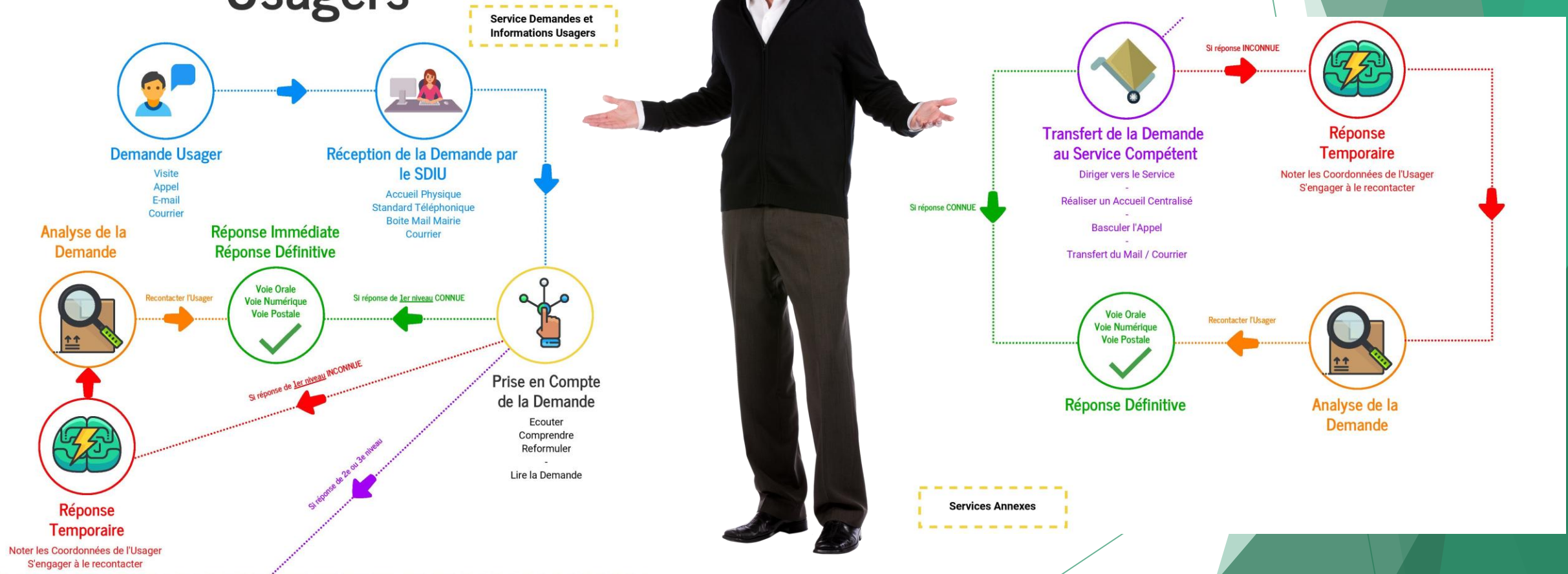
1. Définir un périmètre précis permettant de circler le champ d'action du service (bouquet de services - thématiques ciblées), les axes de travail (tâches précises liées à chacune des thématiques et tenant compte de la phase de diagnostic recensant les besoins des usagers externes et internes).
2. Déterminer les ressources essentielles à la viabilité du projet (moyens humains - ETP, formation des agents, locaux, mobilier, équipements numériques).
3. Soumettre le projet en comité de pilotage (instance de validation réunissant le comité technique et les organes décisionnels).
4. Elaborer un circuit des demandes des usagers favorisant la fluidification des orientations et le respect des périmètres de chacun.
5. Définir les rotations permettant de maintenir le niveau de service et prévoyant une conservation des acquis techniques.
6. Créer des procédures et modes opératoires adéquats permettant aux agents de mener à bien les missions incombant au dispositif (Cette étape est primordiale car elle protège les agents des débordements potentiels émanant de services municipaux qui auraient tendance à considérer le Guichet Unique comme un secrétariat général alors que ce dernier relève de missions bien particulières).

Direction Relation à l'Usager															
Missions du service Demandes et Informations Usagers															
Qualité	Accueil Physique		Accueil Téléphonique		Urbanisme		Enfance-Jeunesse		VLA		Logement				
Organisation et planification du travail.	Demandes physiques		Demandes téléphoniques		AOS de deuxième niveau		Affaires scolaires de deuxième niveau		Affaires associatives de deuxième niveau		Accompagnement de 1er niveau				
Supervision et contrôle de l'activité.															
Identification de l'évolution des besoins des agents et des usagers.		Annonces des visites et des RDV pour l'ensemble des services municipaux.		Annonces des appels et des RDV pour l'ensemble des services municipaux.		Gestion des visites, appels et mails.		Gestion des visites, appels et mails.		Gestion des visites, appels et mails.		Réception et transmission des demandes de location/prêt de salles, prêt de matériel, vide-greniers et écocup.	Explication de la procédure.		
Prise en charge des accueils difficiles.		1er niveau d'information pour l'ensemble des services municipaux.		Gestion du répondeur téléphonique.		Gestion des RDV avec l'élu référent.		Enregistrement et suivi des inscriptions à l'école, à la restauration et au transport scolaire, des demandes de dérogation et des problématiques liées à la facturation sur Concerto.		Gestion de la régie de recettes SDIU-VLA-Cimetière.		Gestion des RDV avec le service logement dans le cadre de l'obtention d'un NUD.			
Garantie de la satisfaction des usagers.		Réalisation d'accueils centralisés.		Réalisation d'accueils centralisés.		Enregistrement et suivi des PC, DP, CU, AT, AP, ERP, DOC, DAACT et arrêtés sur Cart@ds.		Accompagnement à l'utilisation de l'Espace Familles.		Enregistrement des cahiers de police suite à l'organisation des vide-greniers.		Transmission du dossier Mairie remis aux bailleurs sociaux.			
Création d'outils et de supports méthodiques.		Remise de formulaires et documents administratifs à jour.		Gestion des demandes de RDV avec Monsieur le Maire et le service Logement.		Réponses aux demandes notariées : Attestations de non-contestation à la conformité, non-recours et non-retraits.		Liens DAF.		Photocopies pour les associations.		Liens CAB.			
Veille à l'efficacité des dispositifs.															
Performance du service.		Gestion des demandes de RDV avec Monsieur le Maire et le service logement.		Recherches internet et informations diverses.		Liens Bordeaux Métropole et DACV.		Archivage courant.		Gestion des statistiques pour le refuge périurbain.					
Echanges interservices (Réseau Accueil et rencontres semestrielles).				Recherches cartographiques et itinérantes.						Liens DAT.					
Gestion des statistiques.															

Courrier et mails	Affranchissement du courrier.	Courrier	Réception et ouverture du courrier livré par La Poste.	RIL	Vérification de la conformité des adresses au regard des informations communiquées par l'INSEE. Incrémentation des nouvelles voies au sein du logiciel RORCAL (Insee).
	Mise sous plis et envoi en nombre.		Enregistrement du courrier du Maire sur MAARCH.		
	Distribution du courrier pour les services municipaux et élus.		Classement du courrier dans la valise à destination de la Direction Générale.		
	Enregistrement des mails sur MAARCH.				
	Gestion de la navette métropolitaine.				
Tenue de l'accueil	Commandes TBM. Rangement et tri régulier des supports.	Refuge périurbain	Gestion des réservations et du lien avec l'utilisateur.		
Refuge périurbain	Copie CNI, remplissage de la convention d'occupation, explication du fonctionnement et remise des clés.	GDU	Enregistrement des demandes.		
Objets trouvés	Remplissage du registre et mise en sécurité.	Composteurs	Enregistrement des demandes.		
Carte Jeune	Inscriptions et remises.	SDEEG	Enregistrement des demandes.		
GDU	Enregistrement des demandes.	KEYCLIC	Enregistrement des demandes.		
Composteurs	Enregistrement des demandes.	Borne numérique	Qualification des demandes d'actes administratifs.		
CNI/Passeports	Accompagnement numérique à la prise de RDV.	Toners et composants informatiques	Réception, identification des composants et répartition au sein des services.		
Clés communales	Remplissage du registre, distribution et mise en sécurité.				
SDEEG	Enregistrement des demandes.				
KEYCLIC	Enregistrement des demandes.				
Borne numérique	Qualification des demandes d'actes administratifs.				

Logigramme

Circuit des Demandes Usagers



I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Construction

Etape 3 = **MISE EN ŒUVRE** :

1. Prévoir des temps d'immersion et de formation en amont pour chacun des agents fléchés sur le dispositif afin de préparer les esprits à leurs nouvelles fonctions pluridisciplinaires. Une réactivité certaine est attendue et cela sous-entend de développer une forme d'endurance basée sur l'entraînement cérébral régulier.
2. Implanter les différents secteurs d'intervention (accueil physique, accueil téléphonique et bureaux discrétionnaires ou open space le cas échéant) dans le respect du périmètre relatif au bouquet de services. La Ville d'Ambarès-et-Lagrave a fait le choix de mutualiser ses services Urbanisme, Scolarité et Vie Associative en interne sur la base d'un 2^{ème} niveau d'information.
3. Tester une organisation agile autour d'une rotation raisonnable durant 1 mois afin de vérifier l'impact de la charge mentale et l'appropriation des matières pour chacun des agents sur un temps défini.
4. Réguler avec l'équipe une fois par semaine et ajuster en fonction des besoins et écueils rencontrés par le service : Alternance accueil physique et téléphonique un jour sur deux, constitution de binômes en fonction des thématiques afin d'anticiper les absences, conservation d'un tronc commun autour de l'accueil principal et délimitation de la pluridisciplinarité pour ne pas alourdir la charge des agents (plusieurs mois peuvent être nécessaires à cette adaptation). La stabilisation se fera au fil de l'eau et nécessitera une agilité accrue (méthode essai-erreur).

I. Cadre général

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Construction

Etape 4 = **EVALUATION** :

1. Solliciter un cabinet d'audit ou un service spécialisé en conseil et organisation de type métropolitain si vous êtes une commune mutualisée afin d'apprécier le parcours usagers et de vérifier si la réalité du parcours est bien conforme aux process déployés. In fine, l'intervention des évaluateurs permettra de détecter les forces et les faiblesses du service en vue de proposer des axes d'amélioration :

- Analyse approfondie de l'accueil et de la gestion des demandes (parcours usager, demandes, organisation et processus),
- Analyse de l'enquête de satisfaction usagers réalisée par la Ville (méthode de l'enquête),
- Ecoute des agents sur la perception de la fonction accueil et des relations transversales (observation sur site des conditions de travail et des interactions entre services, conduite d'entretiens en face à face / semi-directif des cadres et agents d'accueil en présentiel, atelier d'échanges collectifs avec les agents volontaires).

2. Prévoir une restitution de l'analyse portée au dispositif en présence des Elus, de la Direction Générale, des directeurs, des responsables et des agents concernés :

- Synthèse du parcours usager,
- Qualité de la fonction accueil et de la gestion des demandes,
- Types de moyens matériels à la hauteur ou non de la stratégie et de l'organisation mises en place,
- Pistes d'amélioration prioritaires.

II. Fonctionnement et organisation

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Moyens déployés

- 6 agents à temps plein,
- 1 accueil physique, 1 espace d'attente, 1 local courrier, 1 accueil téléphonique, 2 bureaux discrétionnaires, 1 back office et 1 local archives/reprographie,
- 7 postes téléphoniques, 7 postes informatiques et 3 copieurs.

► Rotations et binômes

- Accueil général (matière commune à tous les agents) - Alternance accueil physique et téléphonique 1 jour sur 2 - Durée 2 semaines,
- Urbanisme (binôme) - Durée 2 semaines,
- Scolarité (binôme) - Durée 2 semaines,
- Vie Associative (binôme) - Durée en fonction des besoins du service,
- Qualité / Archives - Durée en fonction des besoins du service,
- Management / Actions transversales - Durée permanente.

► Formation continue - Stagiaires

- Formation de professionnalisation tout au long de la carrière professionnelle ou de perfectionnement pour les agents stagiaires et titulaires de la fonction publique.
- Accueil de stagiaires de manière quasi permanente (Bac professionnel Accueil/Administration ou reconversions professionnelles).

II. Fonctionnement et organisation

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Tableau de bord - Objectifs

- Tenue d'un tableau de bord comportant les objectifs de l'année actualisés tous les mois afin de constater l'avancée des travaux et la progression du service au regard du projet de service défini initialement (Diagramme de Gantt),
- Envoi du tableau à l'équipe et à la Direction pour suivi,
- Rappel des objectifs individuels de manière mensuelle.

► Réunions hebdomadaires - Service Demandes et Informations Usagers

- Ordre du jour envoyé tous les mardis en vue d'appréhender les réunions de régulation du jeudi après-midi,
- Préparation d'un dossier comportant les éléments à évoquer,
- Elaboration d'un compte-rendu afin de conserver une traçabilité des décisions prises en interne.

► Réunions annuelles - 15 Services municipaux et Bordeaux Métropole

- Calendrier établi une fois par an en vue de définir les rencontres annuelles avec chaque service,
- Préparation d'un dossier comportant les éléments à évoquer,
- Elaboration d'un compte-rendu afin de conserver une traçabilité des décisions prises en collégiale.

► Bilan trimestriel - Elu délégué à la Relation à l'Usager

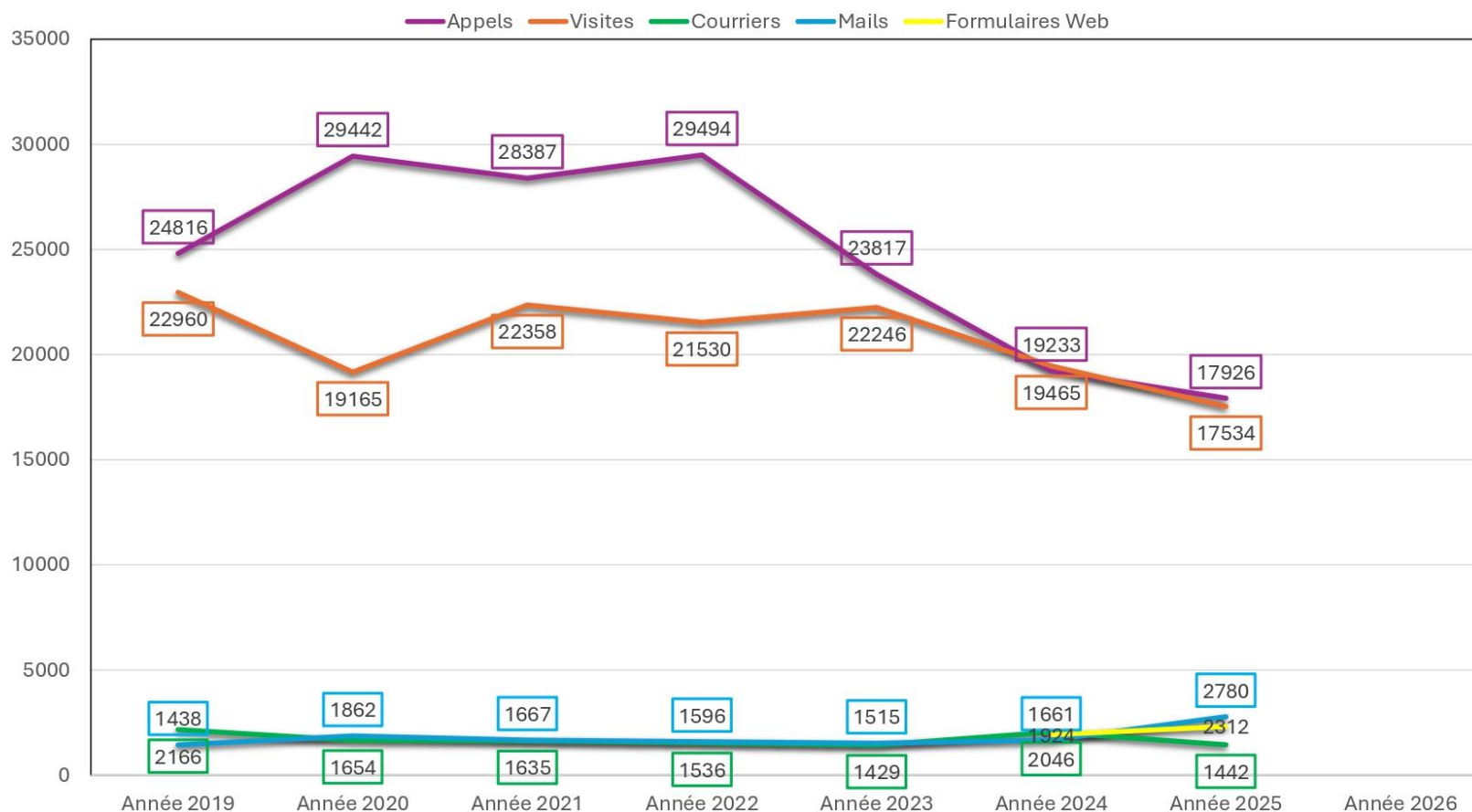
- Calendrier établi une fois par an en vue de définir les rencontres annuelles avec l' élu en charge délégué à la Relation à l'Usager,
- Préparation d'un dossier comportant les éléments à évoquer,
- Elaboration d'un compte-rendu afin de conserver une traçabilité des décisions prises en collégiale.

III. Rapport d'activité et évolution

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

Consolidation Statistique Multicanale SDIU

Appels, Visites, Courriers et Mails



III. Rapport d'activité et évolution

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Statistiques - Années 2025-2026

- 17 644 habitants (Chiffres INSEE de populations légales au 1^{er} janvier 2026 - Valeur au 1^{er} janvier 2023),
- Au 31 décembre 2025 : 35 460 demandes dont 17 926 demandes issues des appels et 17 534 demandes issues des visites,
- Valorisation de l'activité : Une moyenne de 123 prises en charge journalières pour le service entier et de 20,50 prises en charge par agent.

► Adaptabilité dans les missions

- Le Service Demandes et Informations Usagers a su faire face à l'évolution des flux grâce à une endurance obtenue par la professionnalisation, la pluridisciplinarité, la polyvalence et l'adhésion des agents.
- Un point de vigilance est à souligner : La tolérance des agents et leur possibilité d'absorption doit être questionnée et considérée régulièrement.
- Depuis 2022, le service répond également à la sollicitation de la Direction Générale en apportant un appui à Frances Services dans l'accompagnement des usagers en vue de formuler une demande de logement social (Création/renouvellement d'un NUD + remplissage du dossier propre à la Ville) et de finaliser une prise de RDV sur la plateforme rendezvousonline.fr afin de déposer une demande de création de CNI/Passeport.

IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► La gestion en mode projet de service

- Le terme projet désigne ce que l'on a l'intention de faire, les moyens jugés nécessaires à la mise en œuvre de cette idée, ou un travail préparatoire.
- Techniquement, le terme projet est la concrétisation ou la réalisation d'une idée en mobilisant les ressources nécessaires dont on a besoin, en fixant et en respectant le délai de sa réalisation sans oublier la qualité de la finalité.
- Le projet prend la forme d'un engagement écrit qui comporte :
 - Une phase de cadrage (une commande, un diagnostic et une définition des besoins),
 - Une note de cadrage (formalisation du sens, des résultats attendus, une identification des risques, une évaluation des besoins et des ressources, une définition des acteurs et des instances de validation),
 - Une gouvernance adaptée (commanditaire, chef de projet et membres de l'équipe projet),
 - Des instances opérationnelles (comité de pilotage et comité technique),
 - Un calendrier précis (planification des objectifs, des étapes, des tâches du projet pour contrôler sa réalisation progressive),
 - Des méthodes agiles (placer l'utilisateur au cœur du projet tout en faisant preuve d'adaptabilité).
- Concrètement :
 - Après 3 ans de construction et d'ajustements, le service a eu pour projet d'initier une démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers et de captation de leurs besoins (Cf. Carte heuristique).

IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

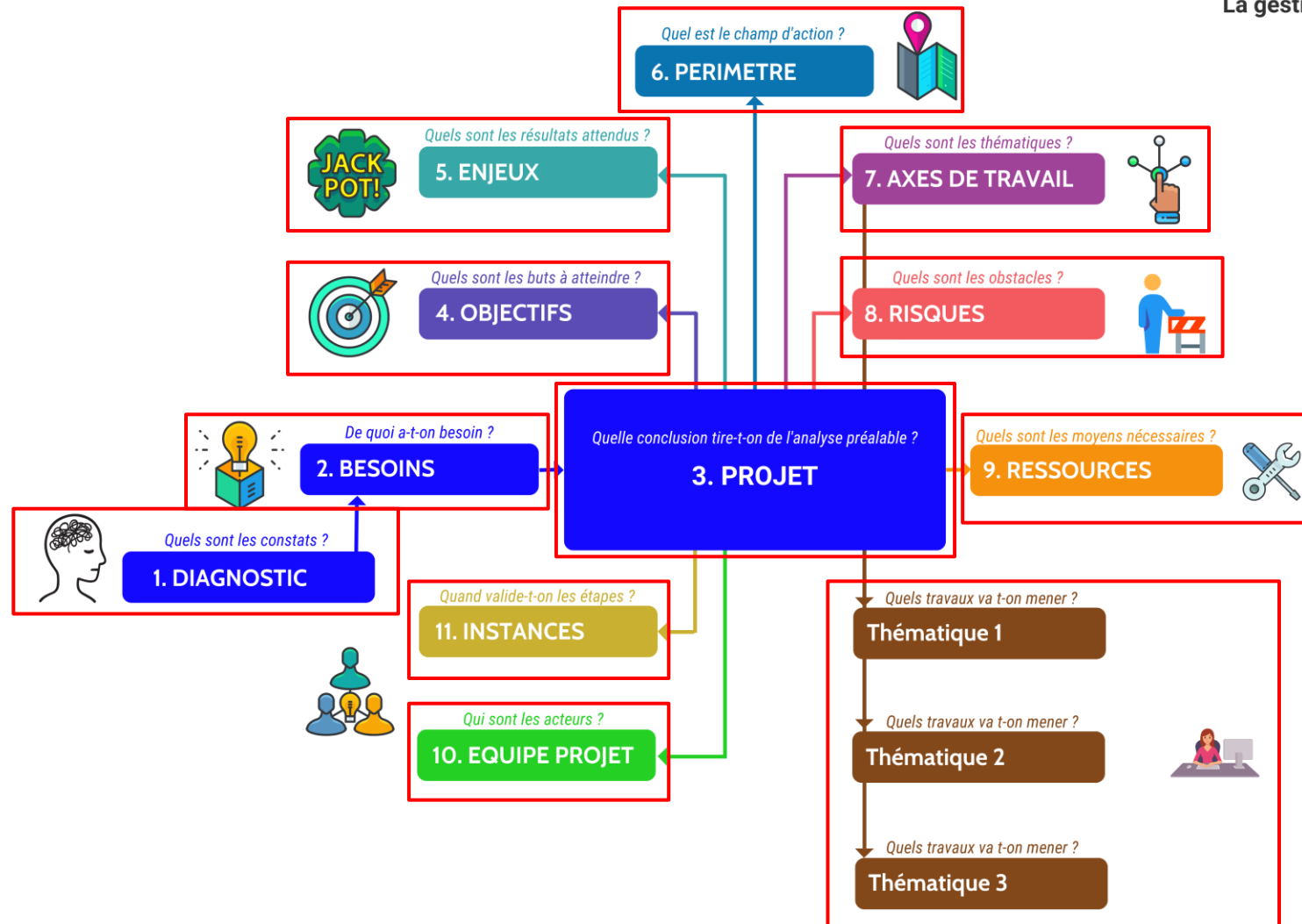
Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrange

► Rétroplanning

- Pour ce faire, le « **Projet INITIO 2022** » a prévu l'évaluation du parcours usager, la publication d'un Formulaire de Remarque, Suggestion, Remerciement et d'une Enquête de Satisfaction sur le thème de « L'Accueil dans les Services ».
- Cette démarche a engendré une analyse précise des données communiquées au sein des enquêtes dédiées de manière à formuler un diagnostic issu des besoins recensés auprès de la Direction Générale et des services municipaux : « **Projet CRESCENDO 2023** ».
- La connaissance des problématiques rencontrées a enfin permis d'innover dans le territoire par le biais de méthodes créatives en mobilisant l'intelligence des usagers et l'expertise des agents en vue de mettre en place des actions correctives : « **Projet INFINO 2024** ».

Carte Heuristique (Mind Map)

La gestion en mode projet
Carte Heuristique



TÂCHE			ATTRIBUÉE À		AVANCEMENT	DÉBUT	FIN																												
PROJET : Evaluation de la satisfaction et captation des besoins des usagers			Rémi Sobczak		66%	4/1/21	30/12/22																												
Amélioration Continue SDIU			Rémi Sobczak		73%	4/1/21	30/12/22																												
1. Réaménagement de l'Accueil			Rémi Sobczak		93%	4/1/21	6/12/22																												
Phase 1 - Insonorisation / Ambiance et Design			Rémi Sobczak		100%	4/1/21	7/12/21																												
Prise de mesures			Julien Graffouillère	Terminé	100%	4/1/21	26/2/21																												
Définition des matériaux nécessaires			Equipe SDIU	Terminé	100%	1/3/21	30/4/21																												
Démarchage des fournisseurs - Etude des coûts - Obtention des devis			Equipe SDIU	Terminé	100%	3/5/21	30/9/21																												
Envoi du support à la Direction Générale pour validation			Rémi Sobczak	Terminé	100%	1/10/21	6/12/21																												
Présentation du projet et validation Elus			Rémi Sobczak	Terminé	100%	7/12/21	7/12/21																												
Phase 2 - Ligne de Confidentialité / Borne Informatique			Nathalie Torregrosa		86%	4/1/21	6/12/22																												
Visite de collectivités équipées			Nathalie Torregrosa	Terminé	100%	4/1/21	26/2/21																												
Prise de mesures			Nathalie Torregrosa	Terminé	100%	1/3/21	30/4/21																												
Définition des matériaux nécessaires			Nathalie Torregrosa	Terminé	100%	3/5/21	30/6/21																												
Démarchage des fournisseurs - Etude des coûts - Obtention des devis			Nathalie Torregrosa et Marie-Geneviève Bailly	Terminé	100%	1/9/21	31/12/21																												
Envoi du support à la Direction Générale pour validation			Rémi Sobczak	Terminé	100%	3/1/22	22/2/22																												
Présentation du projet et validation Elue Référente			Rémi Sobczak	Terminé	100%	23/2/22	23/2/22																												
Présentation du projet et validation Elus			Rémi Sobczak	Non commencé	0%	6/12/22	6/12/22																												



Réaménagement du standard téléphonique et des bureaux discrétionnaires :

- Lutter contre la promiscuité,
- Amoindrir les nuisances liées au bruit (insonorisation),
- Moderniser et optimiser les espaces de travail,
- Apporter plus de confort aux agents et aux usagers,
- Améliorer l'image de la collectivité.



IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Définition du Réseau Accueil

- Innover, c'est rencontrer les autres, observer et phosphorer pour mettre en place des actions transversales.
- Face à la complexité et à l'évolution des métiers de l'accueil, il est essentiel que les agents puissent échanger régulièrement.
- Le Réseau Accueil c'est :
 - Un dispositif qui réunit les agents d'accueil de la Ville et des services mutualisés de Bordeaux Métropole à raison de 4 fois par an depuis 2021 et quelles que soient leurs spécificités (Déclinaison du Réseau Accueil Métropolitain qui existe depuis de nombreuses années et qui quant à lui rassemble les collectivités métropolisées),
 - Une action transversale forte qui répond au projet d'administration en favorisant les interactions entre les services,
 - Un processus qui valorise les agents dans leurs fonctions respectives,
 - Un mécanisme qui permet de replacer l'accueil, l'usager et le sens du service public au centre de la réflexion globale,
 - Un système innovant qui permet d'élaborer des supports accessibles et utiles aux agents comme aux usagers.

IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrive

► Définition du Réseau Accueil (plus concrètement)

1. Travail d'Equipe qui :

- Favorise la cohésion sociale,
- Se base sur l'intelligence collective et l'expertise des agents (co-construction),
- Permet de développer une culture commune,
- Participe à l'élaboration d'une identité ambarésienne et métropolitaine,
- Vise à améliorer et uniformiser les pratiques communes (Cf. Circuit des Demandes Usagers),
- Améliore la qualité des services rendus pour une meilleure satisfaction des usagers.

2. Instance de Diagnostic qui permet de :

- Collecter des informations,
- Confronter/partager des idées,
- Etablir une réflexion et une culture commune,
- Recueillir les attentes de chacun,
- Identifier des habitudes de travail,
- Définir des objectifs.

IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Définition du Réseau Accueil (plus concrètement)

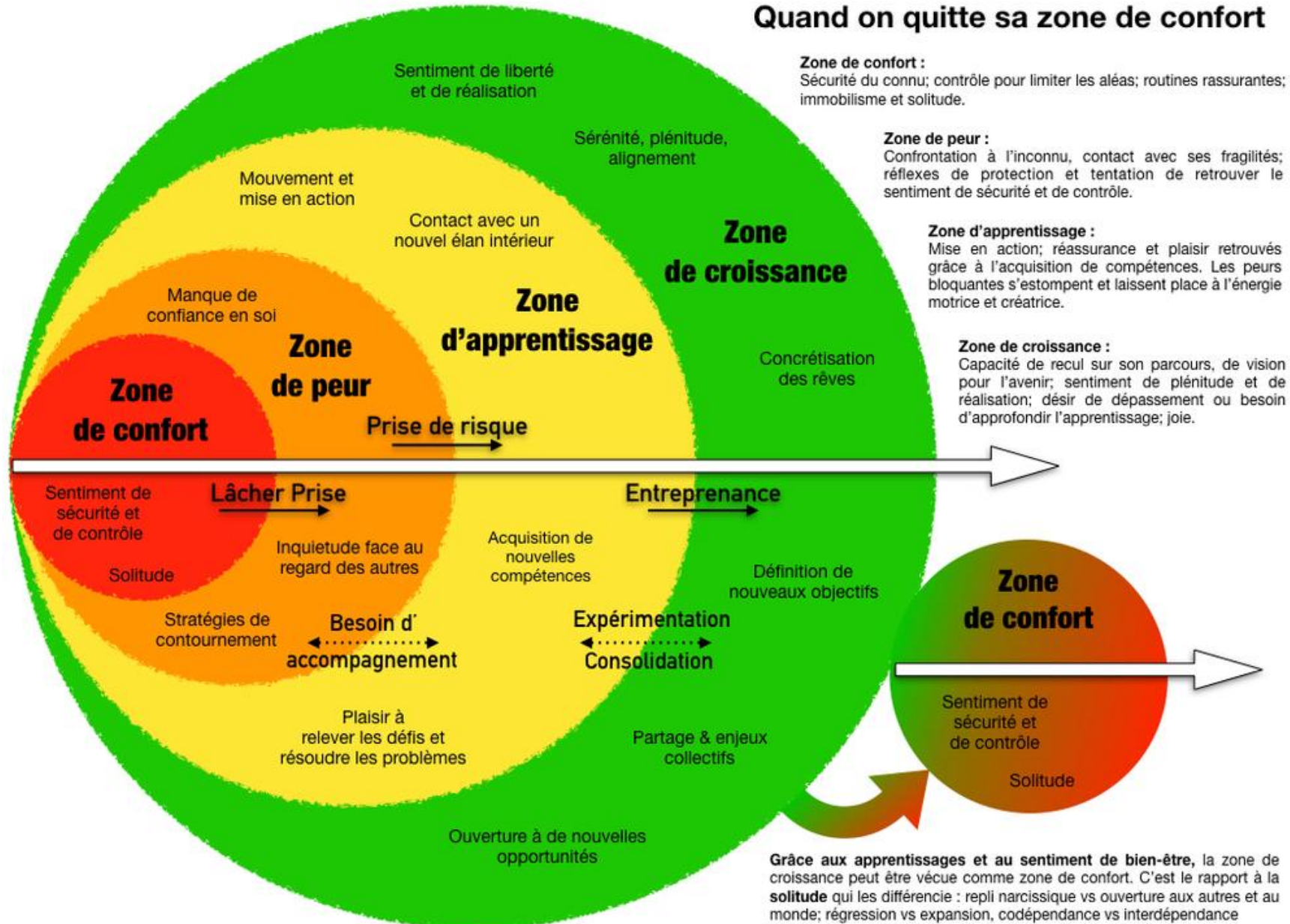
3. Réseau collaboratif qui permet de :

- Développer des stratégies,
- Gérer les conflits,
- Définir une organisation interne et un système de fonctionnement efficaces,
- Susciter et/ou renforcer la volonté de progrès interne et l'amélioration continue = PERFORMANCE,
- Répondre au principe fondamental d'adaptabilité par le biais du suivi des besoins des usagers, la prévision d'une souplesse d'organisation et la prise en compte des évolutions techniques = AGILITE.

4. En conclusion :

- La participation et l'implication de l'ensemble des agents volontaires est essentielle car :
- Elle génère un climat de confiance et d'entraide entre les différents pôles d'accueil de la collectivité et de la Métropole,
- Elle favorise l'amélioration de la communication interne et l'enrichissement personnel,
- Elle suscite un enthousiasme fort,
- Elle améliore la qualité des services rendus pour une meilleure satisfaction des usagers.
- Nous sommes tous les composants et les acteurs d'un écosystème, d'un environnement qui évolue et innove par le biais de la rencontre.
- Ces interactions permettent d'établir une réflexion globale dans nos métiers respectifs.
- La conduite du changement ne peut avoir lieu sans la participation des acteurs et sans changement de paradigme* (**courant de pensée*).
- Sortir de sa zone de confort engendre un passage en zone de peur permettant d'entrer dans une phase d'apprentissage et d'atteindre une zone de croissance (Cf. Schéma annexe).

Quand on quitte sa zone de confort



IV. Prospective qualité et Réseau Accueil

Du Guichet Unique au Réseau Accueil sur le territoire : Ambarès-et-Lagrave

► Elaboration de supports communs par le biais du Réseau Accueil

- Le service Demandes et Informations Usagers ne peut gagner en performance que s'il œuvre dans la transversalité et la construction d'une culture commune. Afin de façonner une identité propre à la Ville d'Ambarès-et-Lagrave, les agents participant au Réseau Accueil Mairie ont pu élaborer des supports essentiels au bon fonctionnement de la collectivité dans le respect du circuit des demandes usagers défini :
- 1. *Charte d'Accueil et Fiche Conseil (Guide utilisateur),*
- 2. *Charte Interservices et Fiche Conseil (Guide utilisateur),*
- 3. *Formulaire de Remarque, Suggestion, Remerciement (Disponible tout au long de l'année),*
- 4. *Enquête de Satisfaction « L'Accueil dans les Services » (1 enquête par trimestre avec une thématique différente),*
- 5. *Violentomètre de l'agressivité.*





Charte d'Accueil

Mairie d'Ambarès-et-Lagrove

Nous nous engageons pour



Un accueil
courtois



Une amplitude
horaire facilitée



Une écoute
attentive de votre
demande



Une réponse
concrète



Un
accompagnement
dans vos
démarches

Vous vous engagez à



Honorer l'heure
de votre RDV



Faire preuve de
respect envers le
personnel et les
lieux



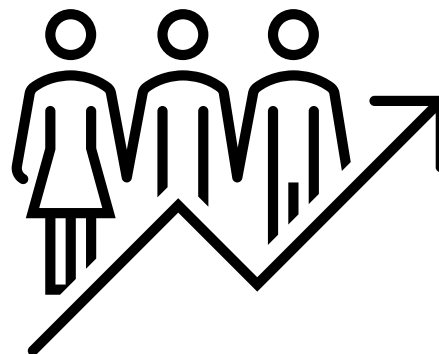
Présenter les
justificatifs
nécessaires



Faire confiance
aux agents qui
vous reçoivent



Prendre en
compte le délai de
traitement
annoncé



► La Relation avec l'Usager : Pourquoi une Charte d'Accueil ?

- Eclairer l'utilisateur dans le cheminement des démarches administratives (Gain de temps),
- Informer l'utilisateur des engagements pris par la Ville en vue de satisfaire les besoins de chacun,
- Permettre aux personnes illettrées et ne maîtrisant pas la langue française de comprendre le fonctionnement des démarches à l'aide des pictogrammes,
- Rendre l'utilisateur autonome en l'aidant à réaliser ses démarches (Accompagnement),
- Etablir des règles de base face à l'impolitesse, au manque de respect, à l'agressivité, aux incivilités et à l'impatience.

► Fiche Conseil (Charte d'Accueil)

- Permet de guider les agents dans l'utilisation de la Charte d'Accueil (Déclinaison des engagements).



Charte Interservices

SDIU & Services Municipaux
Mairie d'Ambarès-et-Lagrange

Les agents s'engagent conjointement à



Communiquer toute information visant à renseigner l'utilisateur et permettant le bon fonctionnement des services



Détailler le contenu des accueils centralisés et y répondre systématiquement



Automatiser le décrochage du téléphone et annoncer les appels aux agents destinataires



Transmettre régulièrement les statistiques des flux propres à chaque service



Agir dans le respect des procédures et modes opératoires



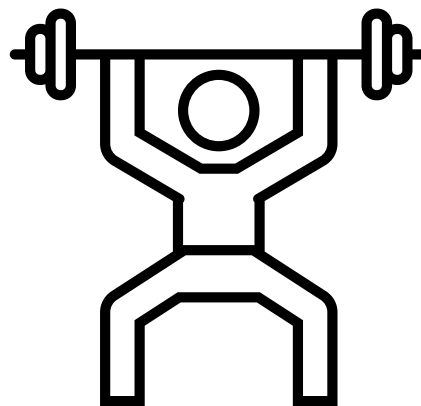
Tenir compte des résultats des enquêtes de satisfaction des usagers



Favoriser la collaboration entre services et développer le sens du relationnel



Répondre aux principes fondamentaux du service public : Continuité, Égalité et Adaptabilité.



► Les Relations Transversales : Pourquoi une Charte Interservices ?

- Améliorer les conditions de travail des agents pour un meilleur service rendu à l'utilisateur,
- Comprendre le circuit des demandes usagers et les champs d'intervention de chacun (Demandes de 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} niveaux),
- Ouvrir le dialogue et favoriser l'échange d'informations afin de mieux communiquer auprès de l'utilisateur,
- Systématiser la réponse aux accueils centralisés et rendre plus efficace le décrochage du téléphone afin d'éviter les insatisfactions, les relances et les appels parasites.

► Règlement Intérieur

- Permet de guider les services dans l'utilisation de la Charte Interservices (Déclinaison des engagements).

Formulaire de Remarque / Suggestion / Remerciement

Dans sa volonté d'améliorer sans cesse le service rendu à l'usager, la Ville d'Ambarès-et-Lagrange vous offre la possibilité de faire part de votre avis de manière anonyme quant aux services qui vous sont proposés.

I. Vous souhaitez transmettre : (Cochez la case correspondante)

Une Remarque ☐ Une Suggestion ☐

Un Remerciement ☐

II. Votre remarque / suggestion / remerciement porte sur : (Cochez la case correspondante OU Précisez un autre motif)

L'accès aux locaux ☐ La qualité de l'accueil ☐

La prise en compte de votre demande ☐

Autre : _____

III. Quel(le) est la thématique / le service concerné(e) ? : (Cochez la case correspondante OU Précisez le nom du service)

Accueil Général ☐ Etat-Civil - Elections - Formalités ☐

Enfance-Jeunesse ☐ Urbanisme / Logement / Services-Techniques ☐

Services Sociaux ☐ Emploi ☐

Sport / Culture / Associations ☐ Nom du service : _____

IV. Précisez en quelques mots le motif de votre remarque / suggestion / remerciement :

Merci pour votre contribution.

Votre avis sera étudié avec attention et porté à la connaissance des services concernés.

Ce formulaire est à retourner :

- A l'Accueil Général de la Mairie, dans l'urne prévue à cet effet
- Auprès des agents d'accueil des services municipaux
- Par courrier à l'adresse suivante : Mairie - Service DIU - 18 Place de la Victoire 33440 Ambarès-et-Lagrange
- Par courriel à l'adresse suivante : mairie@ambaresetlagrange.fr

Formulaire RSR :

Remarque, Suggestion, Remerciement

- Captation de l'avis des usagers quant aux services qui leurs sont proposés,
- Mise à disposition tout au long de l'année au sein des accueils de la collectivité notamment,
- Recensement mensuel des données et transmission des éléments à la Direction Générale puis aux services concernés.

Enquête de Satisfaction :

L'Accueil dans les services

- Captation de la satisfaction des usagers sur des thématiques précises (Signalétique, équipements municipaux ...) en attribuant une note caractérisée par un adjectif gradué,
- Mise à disposition sur une période définie et sollicitation de manière systématique (en impliquant le maximum d'usagers),
- Recensement périodique des données, transmission des éléments à la Direction Générale puis aux services concernés et publication du rapport officiel auprès des usagers via les différents canaux de communication.



Enquête de Satisfaction

Janvier 2023

L'Accueil dans les Services

Service récepteur : _____

I. Mieux vous connaître : (Cochez la case correspondante)

Vous habitez : ☐ Ambarès-et-Lagrange ☐ Presqu'île ☐ Autre commune, précisez : _____

Vous avez : ☐ Moins de 20 ans ☐ De 20 à 40 ans ☐ De 40 à 60 ans ☐ De 60 à 70 ans ☐ Plus de 70 ans

Était-ce votre premier contact avec les services municipaux ? ☐ Oui ☐ Non

Si non, combien de fois les fréquentez-vous ? ☐ Exceptionnellement ☐ 2 à 3 fois par an ☐ 4 fois et plus

II. Quels services avez-vous sollicités ? : (Cochez la case correspondante)

☐ Accueil Général ☐ Etat-Civil - Elections - Formalités ☐ Enfance-Jeunesse

☐ Urbanisme - Logement - Services Techniques ☐ Action Sociale ☐ Emploi

☐ Sport - Culture - Associations ☐ Bordeaux Métropole, précisez : _____

☐ Autre service, précisez : _____

III. L'Accueil dans les Services : (Cochez les réponses pour les critères suivants et formulez vos propositions le cas échéant)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Propositions
Identification des lieux					
Accessibilité des lieux					
Horaires d'ouverture					
Délai d'attente					
Conditions d'accueil dans les locaux					
Conditions de confidentialité					
Courtoisie					
Ecoute					
Prise en compte de la demande					

Merci pour votre contribution ! 🙏

Votre avis sera étudié avec attention et porté à la connaissance des services concernés. Les résultats feront l'objet d'une publication dans le magazine municipal et sur le site internet de la Ville.

Ce formulaire est à retourner :

- A l'Accueil Général de la Mairie, dans l'urne prévue à cet effet
- Auprès des agents d'accueil des services municipaux
- Par courrier à l'adresse suivante : Mairie - Service DIU - 18 Place de la Victoire 33440 Ambarès-et-Lagrange
- Par courriel à l'adresse suivante : mairie@ambaresetlagrange.fr

RH, VIOLENTOMÈTRE DE L'AGRESSIVITÉ 2025



SOS	Droit de retrait <i>Danger grave et imminent</i> Déclenchement de la procédure impactant la hiérarchie et les forces de l'ordre	Pointe une arme contre l'agent
		Menace d'utiliser une arme contre l'agent
		Pousse, gifle, secoue, frappe, crache sur l'agent
	Alerter / Se protéger <i>Extraction de la situation</i>	Menace de s'en prendre à l'agent
		Menace de diffuser une photo/vidéo de l'agent
		Casse le matériel
POSER DES LIMITES	Demande de l'aide <i>Sollicitation d'un soutien dans la situation</i>	Insulte quand l'agent relève l'agressivité
	Relèver le comportement <i>Neutralisation de la situation</i> Techniques de langage et positionnement non-verbal plus soutenu	Hausse le ton, crie, hurle sur l'agent
		Se moque de l'agent en public
	Etre vigilant <i>Désamorçage de la situation</i>	Tente de manipuler l'agent
		Rabaisse le discours de l'agent
		Fait du chantage si la réponse ne convient pas
PAS DE DANGER	Rien à signaler <i>Gestion autonome de la situation</i>	Menace de prendre RDV avec le Maire
		Ignore l'agent
		Fait confiance au discours de l'agent
		Accepte la réponse provisoire ou négative
		Respecte les décisions et les procédures



► La Relation avec l'Usager Pourquoi un violentomètre ?

- Améliorer les conditions de travail des agents en situation d'agacement et d'agressivité,
- Permettre aux agents de placer le curseur au bon endroit et d'appliquer une technicité graduelle en fonction du comportement de l'usager,
- Relativiser face aux situations et savoir s'extraire en dernier recours en tenant compte de la législation en vigueur.

► Dispositif de protection

- Construction d'un protocole prévoyant une formation sur mesure des agents d'accueil et une sécurisation efficace des accueils de la collectivité impliquant toutes les parties prenantes (Agents, Responsables, Directeurs, Elus et forces de l'ordre).
- Mise à disposition d'outils efficaces répondant au besoin de protection : bouton d'alerte notamment.



Merci pour votre participation !