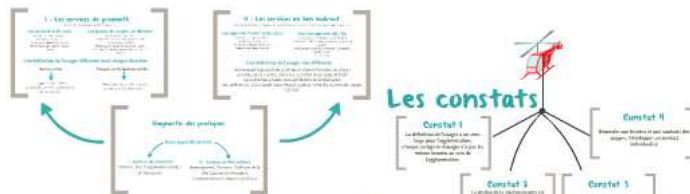


Optimisation de la relation usagers



1 - Diagnostic synthétique des pratiques



Un programme d'optimisation de la relation usager porté par la direction et les Elus

2 - Les quatre orientations stratégiques

Une seule limite : le territoire !

1. Harmoniser les processus
Repositionner l'usager au centre
- unifier les processus de relation à l'usager
- Définir une 'pratique' de réponse par mail
- Accueil polyvalent avec la centralisation des échanges avec l'usager

1. Analyser et répondre aux attentes des usagers
- Catégorie n°1 - utilisateurs : usagers 'cagibis' et clients
- Catégorie n°2 - acteurs du territoire : communes, entreprises et satellites

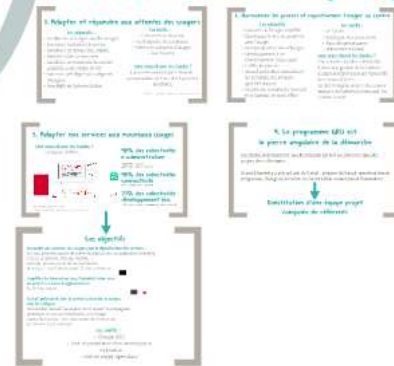
3. Adapter nos services aux nouveaux usages
- Multiplication des canaux de communication
- Digitalisation des services
- simplifier les démarches

4. Le programme GRU est une démarche pivot
Apporter de la cohérence dans les différents projets
- Projets PLU par direction
- Campagnes de travail : open data, refonte de la téléphonie, ville intelligente, démarches en ligne, comarc, logiciel GRU

4. Dans la pratique cela se traduit comment ?



3 - Pourquoi la relation usager aujourd'hui ?

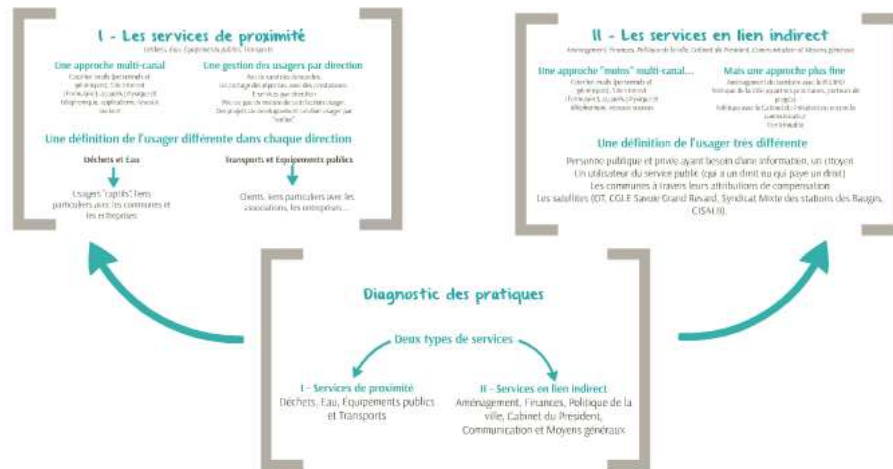




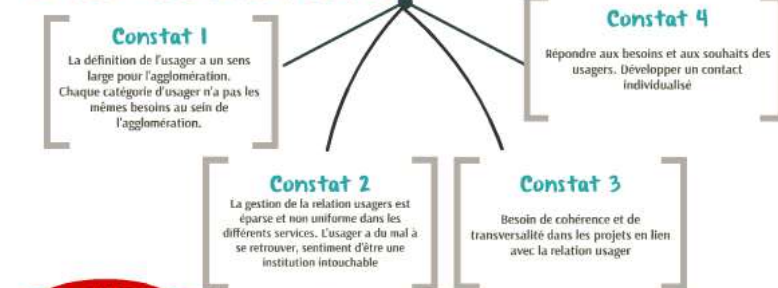
Un programme
d'optimisation de la
relation usager porté par
la direction et les Elus

usagers

I - Diagnostic synthétique des pratiques



Les constats





Diagnostic des pratiques

Deux types de services



I - Services de proximité

Déchets, Eau, Équipements publics
et Transports

II - Services en lien indirect

Aménagement, Finances, Politique de la
ville, Cabinet du Président,
Communication et Moyens généraux

1 - Les services de proximité

Déchets, Eau, Équipements publics, Transports

Une approche multi-canal

Courrier, mails (personnels et génériques), Site Internet (Formulaire), accueils physique et téléphonique, applications, réseaux sociaux

Une gestion des usagers par direction

Peu de suivi des demandes.
Un partage des réponses avec des prestataires.
E-services par direction
Peu ou pas de mesure de satisfaction usager.
Des projets de développement relation usager par "métier"

Une définition de l'utilisateur différente dans chaque direction

Déchets et Eau



Usagers "captifs", liens particuliers avec les communes et les entreprises

Transports et Équipements publics



Clients, liens particuliers avec les associations, les entreprises,...

Diagnostic des prat

II - Les services en lien indirect

Aménagement, Finances, Politique de la ville, Cabinet du Président, Communication et Moyens généraux

Une approche "moins" multi-canal...

Courrier, mails (personnels et génériques), Site Internet (Formulaire), accueils physique et téléphonique, réseaux sociaux

Mais une approche plus fine

Aménagement du territoire avec le PLUIHD
Politique de la Ville (quartiers prioritaires, porteurs de projets)
Politique avec le Cabinet du Président ou encore la communication
Contribuable

Une définition de l'utilisateur très différente

Personne publique et privée ayant besoin d'une information, un citoyen

Un utilisateur du service public (qui a un droit ou qui paye un droit)

Les communes à travers leurs attributions de compensation

Les satellites (OT, CGLE Savoie Grand Revard, Syndicat Mixte des stations des Bauges, CISALB).





Les constats

Constat 1

La définition de l'utilisateur a un sens large pour l'agglomération. Chaque catégorie d'utilisateur n'a pas les mêmes besoins au sein de l'agglomération.

Constat 4

Répondre aux besoins et aux souhaits des utilisateurs. Développer un contact individualisé

Constat 2

La gestion de la relation utilisateurs est éparse et non uniforme dans les différents services. L'utilisateur a du mal à se retrouver, sentiment d'être une institution intouchable

Constat 3

Besoin de cohérence et de transversalité dans les projets en lien avec la relation utilisateur





2 - Les quatre orientations stratégiques

Une seule limite :
le territoire !



1. Analyser et répondre aux attentes des usagers

- Catégorie n° 1 - utilisateurs : usagers "captifs" et clients
- Catégorie n° 2 - acteurs du territoire : communes, entreprise et satellites

2. Harmoniser les process Repositionner l'utilisateur au centre

- Unifier les process de relation à l'utilisateur
- Définir une "politique" de réponse par mail
- Accueil polyvalent avec la centralisation des échanges avec l'utilisateur



3. Adapter nos services aux nouveaux usages

- Multiplication des canaux de communication
- Digitalisation des services
- simplifier les interactions



4. Le programme GRU est une démarche pivot

- Apporter de la cohérence dans les différents projets :
- Projets RU par direction
 - Groupes de travail : open data, refonte de la téléphonie, ville intelligente, dématérialisation, courrier, logiciel GRU