

**2008/1012 - Autorisation de lancer une procédure de dialogue compétitif dans le cadre du projet Gestion de la Relation aux Usagers (G.R.U.) avec versement de primes** (Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications) (BMO du 15/12/2008, p. 2208)

Rapporteur : M. CLAISSE Gerard

M. CLAISSE Gérard, rapporteur : Monsieur le Maire, quelques mots sur ce rapport qui vise à lancer la procédure de dialogue compétitif, pour l'aide à la conception et la réalisation du projet de Gestion de la Relation aux Usagers. J'en dis deux mots très rapidement.

Ce projet s'inscrit dans la politique de poursuite de l'amélioration des services que nous rendons aux habitants de la Ville de Lyon. Il s'agit d'utiliser toutes les potentialités qu'offrent aujourd'hui les technologies de l'information et de la communication, pour permettre progressivement aux Lyonnais d'accéder à l'ensemble des services de la ville, et ce, quel que soit le lieu où ils se trouvent, quel que soit le canal qu'ils utilisent, que ce soit le téléphone, le mail, l'Internet, le courrier, etc.

Les bénéfices attendus pour les usagers sont importants, puisque bien évidemment tout cela se traduira par une simplification des procédures, par des gains de temps, (plus de files d'attente, des gains en matière de déplacement), par un service accessible 24h/24, 7 jours/7, des possibilités de personnalisation des services publics que nous offrirons aux Lyonnais et une garantie de réponse, notamment sur la gestion des plaintes et réclamations.

Voilà, pour terminer et pour être agréable à l'Opposition, et apporter une contribution constructive au travail qu'elle engage sur le bilan du Plan de Mandat, je vous signale que cela correspond à l'engagement pris page 36 dans le 3<sup>e</sup> paragraphe.

Mme d'ANGLEJAN Jeanne : Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les Conseillers, avec ce rapport, vous nous proposez de lancer une procédure de dialogue compétitif, dans le cadre d'un projet de Gestion de la Relation aux Usagers, la GRU, une jolie abréviation !

Presque huit ans après votre arrivée à la tête de cette ville, votre souhait d'améliorer la gestion des relations de la Ville de Lyon avec ses administrés est plus que légitime et même souhaitable.

Cependant, la création d'un « référentiel usagers » nous inspire deux remarques :

Si nous avons bien compris, vous nous proposez en fait une procédure de dialogue compétitif, pour la création d'un fichier répertoriant diverses données sur les Lyonnais qui feront appel aux services de la ville. Attentifs aux libertés publiques, nous ne voudrions pas que ce fichier informatisé, avec le recueil d'un grand nombre de données sur les citoyens de notre ville, puisse devenir l'« Edvige » à la lyonnaise, très critiqué en

son temps par votre famille politique. Nous disons « oui » à la modernisation de l'administration, mais attention aux dérives !

Enfin, permettez-nous de constater, une nouvelle fois, combien les arrondissements comptent pour quantité négligeable dans votre gestion de la ville. Vous recherchez un prestataire pour un projet qui concerne au plus haut point les arrondissements, sans même les avoir consultés. Ces arrondissements sont pourtant aujourd'hui le véritable lien entre l'utilisateur et la ville, au vu des nombreux appels que nous recevons.

Et d'ailleurs à ce sujet, il faudrait déjà que vos Adjoints, sollicités par courrier, répondent tout simplement aux élus qui les questionnent. En effet, de nombreux courriers depuis le début du mandat, restent sans réponse, laissant planer un doute sur l'application de décisions pragmatiques aux services des Lyonnais. Je vous remercie.

Mme RABATEL Thérèse, Adjointe : Je retire mon intervention.

M. LE MAIRE : Monsieur Claisse vous voulez ajouter un mot pour rassurer Mme d'Anglejan ?

M. CLAISSE Gérard, Adjoint : Deux éléments de réponse :

Premièrement sur l'Association des Maires d'arrondissement au projet : le projet démarre Madame d'Anglejan et je crois que dans ce type de projet, il y a un risque que vous exprimez dans votre intervention, c'est que les arrondissements se sentent dessaisis d'un certain nombre d'informations, de demandes de renseignements, de plaintes, de réclamations, qui vont remontés par ce dispositif. Je serai très attentif au fait que les arrondissements, de même que les services, ne perdent pas en accès à cette information qui est tout à fait riche pour les élus de proximité, comme pour les services.

Pour vous en donner témoignage, dans le comité de pilotage politique qui aura à suivre ce projet, je m'engage à ce que trois mairies d'arrondissement soient représentées : deux de la Majorité et une de l'Opposition. Voilà donc, il y aura une association des mairies d'arrondissement. Je ne manquerai pas d'associer et d'informer régulièrement les mairies d'arrondissement sur l'évolution de ce projet.

Sur les craintes que vous aviez que GRU devienne Edvige : le projet Gestion de la Relation aux Usagers est fort heureusement autre chose qu'un projet d'élaboration d'un fichier usagers.

C'est d'abord des services à rendre aux usagers. Ensuite, dans un deuxième temps, pour mieux personnaliser les services que nous devons rendre à ces usagers, s'il nous faut développer une base usagers, nous le ferons.

Ce que Juppé a fait à Bordeaux, il n'y a pas de raison que Collomb ne puisse pas le faire à Lyon ! Voilà un élément de réponse : Bordeaux s'est lancé dans ce type de démarche-là et a déjà développé une carte de la vie quotidienne. Soyez rassurée, cela fera l'objet, bien évidemment, de demandes d'autorisations préalables à la CNIL, et rien ne pourra démarrer sans cette autorisation-là. Toutes les garanties vous seront apportées, mais encore une fois, je vous le répète, vous serez associés à l'élaboration de ce projet.

M. LE MAIRE : Merci bien. Donc, Madame d'Anglejan, vous êtes je l'espère, parfaitement rassurée !

En plus, moi je sais que vous êtes très attentive à tous nos projets et que vous questionnez souvent nos Adjoints, pour voir, effectivement, quelles sont les politiques qui sont menées. Souvent d'ailleurs, je découvre dans la presse, par votre intermédiaire, un certain nombre de projets que nous avons réalisés et donc, je vois que l'information a circulé jusqu'à vous, avant qu'elle ne soit parvenue à moi ou qu'elle n'ait pu être explicitée par l'un des Adjoints. Donc, tout va bien dans le meilleur des mondes possibles !

Je mets aux voix les conclusions de mon rapport. Il n'y a pas d'opposition ? Elles sont adoptées.

(Adopté.)