



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL

(Direction des Assemblées)

2022/1815

Pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers

Lyon en Direct

Rapporteur : M. BOSETTI Laurent

SEANCE DU 7 JUILLET 2022

LISTE DES DELIBERATIONS AFFICHEE LE : 12 JUILLET 2022

DATE DE CONVOCATION DU CONSEIL MUNICIPAL : 30 JUIN 2022

NOMBRE DE CONSEILLERS MUNICIPAUX EN EXERCICE AU JOUR DE LA
SEANCE : 73

DELIBERATION PUBLIEE LE : 18 JUILLET 2022

PRESIDENT : M. DOUCET Grégory

SECRETAIRE ELU : Mme POPOFF Sophia

PRESENTS : Mme PERRIN, M. DOUCET, Mme HENOCQUE, M. GODINOT, Mme VIDAL, M. BOSETTI, Mme LEGER, M. VASSELIN, Mme PERRIN-GILBERT, M. CHIHI, Mme RUNEL, M. LUNGENSTRASS, Mme AUGHEY, M. MAES, Mme DE LAURENS, M. MICHAUD, Mme NUBLAT-FAURE, M. CHEVALIER, Mme DELAUNAY, M. GIRAULT, Mme GOUST, Mme DUBOIS BERTRAND, M. VIVIEN, M. EKINCI, Mme TOMIC, M. MONOT, Mme DUBOT, Mme BLANC, Mme CROIZIER, M. BLACHE, M. DUVERNOIS, Mme BORBON, M. HERNANDEZ, M. BILLARD, M. BLANC, Mme DE MONTILLE, M. SOUVESTRE, M. PRIETO, Mme ROCH, M. BERZANE, M. ODIARD, Mme MARAS, Mme CABOT, M. ZINCK, Mme BRAIBANT THORAVAL, M. GIRAUD, M. DRIOLI, M. GENOUVRIER, Mme ALCOVER, M. CHAPUIS, Mme BRUVIER HAMM, Mme FRERY, M. KIMELFELD, M. DEBRAY, Mme POPOFF, Mme VERNEY-CARRON, Mme CONDEMINE, M. BROLIQUIER, M. OLIVER, M. CUCHERAT, M. LEVY, Mme BACHA-HIMEUR, M. SECHERESSE, M. COLLOMB, Mme GAILLIOUT, Mme FERRARI

ABSENTS EXCUSES ET DEPÔTS DE POUVOIRS : M. HUSSON (pouvoir à M. GODINOT), Mme ZDOROVITZOFF (pouvoir à Mme DE LAURENS), Mme PRIN (pouvoir à M. VIVIEN), Mme BOUAGGA (pouvoir à Mme CABOT), Mme GEORGEL (pouvoir à Mme PERRIN), M. KEPENEKIAN (pouvoir à Mme GAILLIOUT), M. REVEL (pouvoir à Mme DELAUNAY)

ABSENTS NON EXCUSES :

2022/1815 - PACTE DE LA VILLE DE LYON EN FAVEUR DE LA QUALITE DE SERVICE AUX USAGERS (LYON EN DIRECT)

Le Conseil Municipal,

Vu le rapport en date du 22 juin 2022 par lequel M. le Maire expose ce qui suit :

La Ville de Lyon a mis à l'honneur la promotion des services publics dans son plan de mandat.

Par son *Pacte social en faveur des agents municipaux*, adopté lors du conseil municipal du 27 mai 2021, la Ville a traduit sa volonté de renforcer le service public, en s'engageant à la création de plusieurs centaines de postes et en améliorant les conditions de travail des personnels municipaux.

Le *Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers*, annexé au présent rapport, vise quant à lui à traiter la qualité du service public sous l'angle de l'utilisateur, en mettant l'accent sur l'accessibilité, la proximité, et l'adaptabilité de notre service public municipal.

Ainsi, après des années de dématérialisation accélérée, la Ville souhaite réaffirmer l'humain au cœur de sa politique d'accueil. Pour cela, le *Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers* se décline en trois axes et neuf orientations majeures, présentant pour chacune des pistes d'actions en cours et à l'étude afin de les concrétiser dans les années à venir :

Promouvoir l'accessibilité du service public :

- se mobiliser face à l'illectronisme sans injonction au tout-numérique ;
- éviter le casse-tête de l'administration en ligne ;
- garantir un accueil inclusif adapté à la diversité des publics.

Promouvoir la proximité du service public

- donner aux élus d'arrondissement les moyens d'agir en proximité ;
- renforcer la qualité d'accueil dans les arrondissements ;
- consolider la coopération avec les services de proximité du Grand Lyon.

Promouvoir l'adaptabilité du service public

- donner la parole aux usagers sur les services publics du quotidien ;
- développer le droit à l'expérimentation au sein de la collectivité ;
- créer un médiateur de la Ville de Lyon pour mieux traiter les réclamations.

L'objectif de ce document d'orientation stratégique est de se concentrer sur les phases amont et aval de la prestation publique :

- l'accueil de l'utilisateur à l'entrée ;
- la prise en compte de son avis et de sa satisfaction à la sortie.

Sous le pilotage de la délégation proximité et relation aux habitants, un comité technique interservices a été mis en place en octobre 2021 pour être le moteur de ce chantier. Les membres sont les neuf mairies d'arrondissement, les trois directions de Lyon en direct,

des systèmes d'informations et de la communication externe, ainsi que les missions « relations usagers », « inclusion numérique » et « évaluation et prospective ».

Vu le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers ;

Vu l'avis du Conseil des 1^{er}, 2^e, 3^e, 4^e, 5^e, 6^e, 7^e, 8^e et 9^e arrondissements ;

Ouï l'avis de la commission Finances - Commande publique - Administration générale - Promotion des services publics - Ressources humaines ;

DELIBERE

Le Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers, annexé à la présente délibération, est adopté.

(Et ont signé les membres présents)
Pour extrait conforme,
Le Maire,

Grégory DOUCET