



PACTE USAGERS DE LA VILLE DE LYON

Revue de projets

2023

fier-es de notre service public

Janvier 2024

Revue de projets 2023

Les 10 actions marquantes de l'année écoulée

UNE « 10^E MAIRIE D'ARRONDISSEMENT » POUR LES TITRES D'IDENTITÉ

De juin à octobre, la Ville de Lyon a ouvert un centre temporaire d'accueil (CTA) pour réduire drastiquement les délais de délivrance des titres d'identité. Les 26 agents mobilisés sur cette opération ont ainsi recueilli plus de 11 551 demandes de titres, soit près de 10% de l'ensemble des demandes recueillies par la Ville de Lyon.

LA DÉSIGNATION D'UNE MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON

En juin 2023, le conseil municipal de Lyon a désigné sa médiatrice institutionnelle. La médiatrice a pris ses fonctions le 1er septembre 2023 en commençant par travailler ses modalités de saisine, des liens avec les directions municipales pour les acculturer au processus médiation, une présentation aux partenaires extérieurs. La médiation sera ouverte aux usagers en ce début d'année 2024.

L'ADOPTION D'UN SCHÉMA D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Adopté au conseil municipal de décembre 2023, après plusieurs mois de travail, le schéma pluriannuel d'accessibilité (2024-2026) vise à rendre les communications en ligne de la Ville de Lyon accessibles aux personnes en situation de handicap. Il détaille la stratégie et les moyens alloués pour répondre à l'objectif de 75% d'accessibilité des sites internet de la Ville de Lyon.



UNE ALTERNATIVE SYSTÉMATIQUE AUX DÉMARCHES EN LIGNE

D'après l'INSEE, 15% de la population est en situation d'illectronisme. La Ville de Lyon, consciente de ces enjeux, fait le choix de résister à l'injonction du tout numérique. La collectivité s'engage à proposer une alternative à toute démarche en ligne : accueil physique, téléphone ou courrier (conseil municipal de décembre 2023). Un état des lieux et des correctifs sont portés par la mission inclusion numérique.

DES ARRONDISSEMENTS CONFORTÉS DANS LE CHANTIER « LYON PUISSANCE 9 »

Depuis 2020, la Ville de Lyon s'est engagée à conforter les mairies d'arrondissement dans leurs prérogatives locales. L'année 2023 a permis de travailler la consolidation des effectifs dans les mairies d'arrondissements, selon des principes d'équité et de proximité, conduisant à des créations de postes : assistantes, événementiel, communication. Le chantier de la subsidiarité, à la fois administrative et politique, est également amorcé à travers la démarche « Lyon puissance 9 ».



DES ENQUÊTES « À VOTRE ÉCOUTE » DANS LES SERVICES PUBLICS

La Ville de Lyon poursuit son ambition d'améliorer la qualité de service aux usagers, en recueillant l'avis des habitants et des agents sur les services publics du quotidien. En 2023, les bibliothèques municipales, ainsi que les activités périscolaires et extrascolaires, ont fait l'objet d'enquêtes quantitatives et qualitatives, afin d'alimenter la conception des politiques publiques municipales. D'autres enquêtes suivront en 2024. La synthèse des résultats est publiée sur la plateforme « Oyé ! ».



UNE PROGRAMMATION BUDGÉTAIRE DOUBLÉE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS

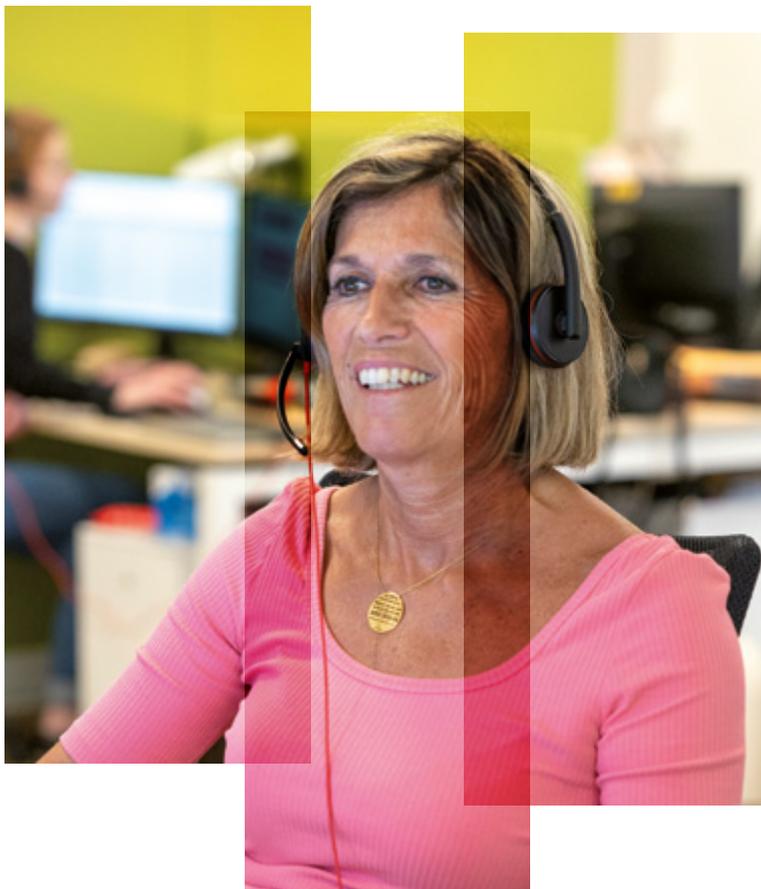
À l'automne 2020, seuls 11% des établissements recevant du public étaient accessibles réglementairement. La Ville de Lyon a décidé d'accélérer en se fixant comme objectif d'atteindre 50% d'accessibilité au 31 décembre 2026. Pour ce faire, la programmation pluriannuelle d'investissement a été doublée au conseil municipal de décembre 2023, passant de 8 à 16 millions d'euros.

LE 7^E ARRONDISSEMENT LAURÉAT DE L'APPEL À PROJETS « TERRITOIRE ZÉRO NON-RECOURS »

Porté en partenariat entre la Métropole et le CCAS de Lyon, le projet « territoire zéro non-recours » (TZNR) développe une logique d'« aller-vers » des acteurs publics au bénéfice des publics éloignés des droits et démarches. En lien avec la mairie du 7^e, les partenaires ont travaillé la perspective d'un écrivain public et numérique mobile sur l'arrondissement, afin d'aller rencontrer les usagers sur sites (Cité jardin, bains-douches, laverie solidaire...).

L'ÉLABORATION D'UN BAROMÈTRE DU NON-RECOURS AUX DROITS

Le CCAS de la Ville de Lyon a souhaité se doter d'un baromètre du non-recours pour favoriser l'accès aux droits de toutes et tous. Grâce à cette démarche et au concours de nombreux partenaires (universitaires, acteurs sociaux...), la Ville de Lyon a pu identifier les freins et blocages existants. Le phénomène est massif et concerne près de 20% des 2 200 répondants de l'enquête. Le CCAS et la Ville vont travailler en réponse une démarche active de « bouclier social » sur 2024.



UN PARCOURS DE FORMATION POUR LES AGENTS D'ACCUEIL DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

La Ville de Lyon a initié un cycle de formation pour ses agents d'accueil en mairies d'arrondissement. Déjà 40 agents formés en 2023, de nouvelles sessions sont programmées avec la CNFPT en 2024 autour des thèmes de l'accueil physique et téléphonique, ainsi que la gestion des conflits en situation d'accueil. Le réseau partenarial des agents d'accueil s'est par ailleurs institué (mairies et Lyon en direct).

