



Communication sur la qualité de service : « Vous simplifier Paris », une nouvelle ambition pour les engagements de qualité de service de la Ville

1 Une nouvelle démarche qualité pour mieux prendre en compte les attentes des Parisiennes et des Parisiens, ainsi que des agents du service public

- 1.1 Une enquête croisée pour mieux comprendre les attentes prioritaires des usagers et des agents
- 1.2 Des priorités d'action convergentes

2 « Vous simplifier Paris », quatre règles d'or pour la qualité du service public

- 2.1 Quatre règles d'or pour améliorer la qualité de service en direction des Parisiennes et des Parisiens
- 2.2 Pour les nouveaux services, une prise en compte dès la conception
- 2.3 L'évolution du cadre de travail des agents pour favoriser l'intégration des règles d'or dans les pratiques individuelles et collectives.

3 Une Ville toujours plus à l'écoute des Parisiennes et des Parisiens

- 3.1 L'évaluation de la qualité du service public
- 3.2 La simplification des réclamations

4 Un déploiement progressif de « Vous simplifier Paris » à partir de l'automne 2022

- 4.1 Le périmètre de la première étape
- 4.2 Méthode et enjeux
- 4.3 Étapes suivantes

Mieux prendre en compte les besoins des Parisiennes et des Parisiens dans le fonctionnement des services publics constitue une priorité stratégique pour la Ville de Paris et l'Exécutif.

Cette nouvelle stratégie en matière de qualité de service vise ainsi à mieux comprendre les attentes des Parisiennes et des Parisiens par de multiples canaux, et à définir des engagements clairs en matière de fonctionnement du service public afin de mieux y répondre. Il s'agit à la fois de simplifier l'accès au service public, de mieux informer et mieux orienter les usagers, et d'accompagner les agents de la Ville pour atteindre ces objectifs.

A cet égard, l'objectif est double : non seulement renouveler le cadre et les méthodes de la relation aux usagers, mais également répondre simultanément aux enjeux identifiés par les agents de la Ville en matière de cadre de travail, d'outils et de formation, qui sont autant de conditions nécessaires pour un service public de qualité.

Cette stratégie s'inscrit dans la continuité des efforts déployés par la Ville depuis de nombreuses années : ainsi, depuis 2008, la Ville a bâti son propre référentiel de qualité de service – QualiPARIS – pour prendre en compte et valoriser la diversité des métiers et des services de la municipalité. Les résultats obtenus par les 1200 sites engagés dans un processus de labélisation (23 secteurs d'activité et 14 directions concernés), démontrent que QualiPARIS a facilité la convergence des directions autour de standards communs de qualité.

L'ambition de l'Exécutif est à présent que le service public municipal puisse franchir une étape supplémentaire au bénéfice des Parisiennes et des Parisiens, à travers trois axes clés :

1/ Simplifier les démarches et les interactions entre la Ville et les Parisien.ne.s, sur la base d'engagements clairs et opposables

2/ Permettre aux usagers de faire part de leurs retours sur le fonctionnement du service public parisien par des canaux diversifiés

3/ Faciliter l'appropriation des objectifs de qualité de service par l'ensemble des agents, à tous les niveaux

La présente communication matérialise cette ambition, et décrit les modalités de déploiement de cette nouvelle stratégie dans l'ensemble des services au cours des mois et des années à venir.

1 Une nouvelle démarche qualité pour mieux prendre en compte les attentes des Parisiennes et des Parisiens, ainsi que des agents du service public

1.1 Une enquête croisée pour comprendre les attentes prioritaires des usagers et des agents

Si la Ville réalise un certain nombre d'études mettant en relief les attentes des usagers, elle ne disposait pas des éléments d'analyse rendant compte de la hiérarchie entre ces attentes, des moteurs de satisfaction des usagers dans leurs relations avec les services de la Ville, ou des

difficultés rencontrées de manière persistantes ou conjoncturelles, liées notamment à la période COVID.

Du 16 février au 8 mars 2021, 1 500 Parisiens ont ainsi été interrogés sur leur expérience concernant les démarches administratives qu'ils ont réalisées auprès des services publics parisiens, les équipements de la Ville qu'ils fréquentent et l'espace public parisien. Cette enquête leur a proposé d'identifier parmi 17 critères de qualité, ceux qui comptent le plus de leur point de vue et ceux pour lesquels les services municipaux devraient s'améliorer. Ces critères étaient répartis en 5 thématiques

- La qualité de l'information à disposition des usagers,
- La qualité du dialogue,
- Les conditions d'accueil et de déplacements dans les services de la ,
- Le soin attaché au traitement des demandes,
- La prise en compte de la situation personnelle.

En parallèle, 2 770 agents ont participé à l'enquête sur la qualité de service, qui s'adressait à l'ensemble des agents de la collectivité, toutes directions et tous niveaux hiérarchiques confondus. Ils ont répondu aux mêmes questions que celles posées aux usagers.

1.2 Des priorités d'action convergentes

Le croisement de ces contributions a mis en lumière plusieurs points de convergence. Les regards des uns et des autres se répondent ainsi sur les forces de la Ville, parmi lesquelles figurent notamment l'écoute, la bienveillance, la courtoisie des agents et le sentiment de sécurité dans la fréquentation des services de la Ville.

Les regards convergent également sur les axes d'amélioration prioritaires pour renforcer la qualité de service à l'échelle de la Ville :

- Fournir une information en temps réel
- Renseigner sur les délais de traitement
- Transmettre la demande au bon interlocuteur
- Faciliter les réclamations
- Améliorer la qualité du dialogue

2 « Vous simplifier Paris », quatre règles d'or pour la qualité du service public

Dans le prolongement de cette enquête, plusieurs ateliers participatifs ont été organisés avec les directions opérationnelles de la Ville et les mairies d'arrondissement, afin de définir de nouveaux engagements de qualité de service.

Ce travail de co-construction a été guidé par un objectif de simplification pour les usagers et les agents, les nouveaux engagements devant être :

- Transversaux, c'est-à-dire applicables par tous les agents, quel que soit leur secteur d'activité,
- Clairs, sans ambiguïté et facile à comprendre pour les agents comme pour les usagers,

- Réalistes, dans la mesure où les équipes seront en capacité collective de les respecter,
- Évaluables, le respect de ces engagements devant pouvoir être vérifié,
- Inscrits dans le temps, ces engagements devant être stables.

2.1 Quatre règles d'or pour améliorer la qualité de service en direction des Parisiennes et des Parisiens

Ce travail de co-construction a abouti à la formulation de **quatre règles d'or de la qualité du service parisien, constituant un socle commun à tous les services de la Ville** :

- *Vous renseigner en temps réel sur les modalités d'accès aux services de la Ville,*
- *Vous communiquer les délais de réponse et de traitement de vos demandes,*
- *Vous accompagner à chaque demande pour l'adresser à l'interlocuteur compétent*
- *Vous accueillir avec bienveillance dans les valeurs du service public parisien.*

Ces nouvelles règles d'or seront communiquées aux usagers des services publics parisiens à partir de l'automne 2022, et seront considérées comme opposables : les usagers pourront se prévaloir d'elles en cas de réclamation.

Elles concerneront progressivement toutes les activités de la Ville, que les usagers soient des particuliers, des associations ou des entreprises. Ainsi, elles viendront compléter le référentiel des engagements QualiPARIS pour les services impliqués dans une démarche de labélisation.

Les 4 règles d'or s'appliqueront de la même manière aux fonctions internes à la Ville, les agents étant à cet égard eux-mêmes des usagers du point de vue des fonctions dites « support » (RH, Logistique, Système d'information et numérique, etc.).

2.2 Pour les nouveaux services, une prise en compte des règles d'or dès la conception

Nouveau socle commun des engagements de qualité de service de la Ville, les règles d'or s'appliqueront pour la conception de tout nouveau service proposé aux Parisiennes et aux Parisiens.

Les notions de délais de traitement et de visibilité en temps réel seront déclinées dans les nouveaux services numériques mis à disposition des usagers pour faciliter leurs démarches.

Parallèlement, la Ville continuera d'associer les usagers aux travaux de conception des nouveaux services, notamment au travers d'enquêtes et de tests qu'elle organise régulièrement.

2.3 L'évolution du cadre de travail des agents pour favoriser l'intégration des règles d'or dans les pratiques individuelles et collectives

L'amélioration de la qualité du service public et l'amélioration des conditions de travail des agents publics allant nécessairement de pair, l'Exécutif a souhaité engager dans le cadre de cette nouvelle stratégie plusieurs chantiers en direction des agents. Ils portent notamment sur :

- La formation des agents avec des supports revus et adaptés à toute la chaîne hiérarchique,
- La reconnaissance des agents impliqués dans la qualité du service rendu aux usagers,
- La lutte contre les incivilités dont peuvent faire l'objet les agents au quotidien,
- La propreté des équipements.

L'ensemble de ces chantiers vise ainsi à soutenir l'intégration des quatre règles d'or dans les pratiques, individuelles et collectives

3 Une Ville toujours plus à l'écoute des Parisiennes et des Parisiens

Avec ce projet, la Ville a pour objectif de renforcer l'écoute des usagers et la prise en compte de leur retour d'expérience, en leur donnant la possibilité d'interpeller l'administration, s'ils constatent un manquement ou des écarts avec les règles d'or.

3.1 L'évaluation de la qualité du service public

La Ville développe déjà une politique d'écoute des usagers de ses services très active. En 2021, plus de 220 000 usagers ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction quant aux services proposés. La satisfaction est mesurée lors d'enquêtes ad hoc ou en continu pour 35 des services numériques les plus utilisés par les Parisiens. La Ville s'appuie également sur la contribution des Parisiens à l'amélioration de la qualité de l'espace public grâce à l'application Dans Ma Rue qui permet à chacun de signaler des anomalies dans l'espace public et ainsi aux services de la Ville d'intervenir au plus près des besoins des habitants.

Afin de garantir un accès universel au service public, la Ville, contrairement à beaucoup d'autres services publics, a maintenu des accueils physiques et téléphoniques. Face aux difficultés croissantes d'accès aux autres pans du service public, régulièrement dénoncées par le Défenseur des Droits, de nombreux usagers désemparés se tournent d'ailleurs vers la Ville, sans que les agents ne disposent des leviers d'action nécessaires, ni que l'Etat n'assume ses responsabilités, notamment financières, vis-à-vis des collectivités qui assument désormais de fait des missions d'accueil universel bien au-delà de leurs propres compétences.

Quel que soit le canal utilisé pour prendre contact avec la Ville de Paris, les questions et réclamations qui relèvent du service public municipal sont non seulement traitées individuellement, mais également analysées globalement afin d'adapter le cas échéant le service rendu au quotidien.

L'ensemble des retours des usagers sont ainsi analysés par les services et servent à l'amélioration continue des dispositifs.

« Vous simplifiez Paris » vise à prolonger et étendre cette culture de l'écoute des usagers. L'information sur les 4 règles d'or sera largement diffusée afin que les usagers puissent :

- indiquer, sur la base de leur expérience, si la Ville respecte bien ses engagements
- évaluer la qualité de service, telle qu'ils l'ont perçue.

Ainsi, à chaque visite dans un équipement ou un service de la Ville, un questionnaire de satisfaction accessible sera à disposition, soit en ligne via un QR code, soit au format papier, afin de permettre un retour en moins de 3 minutes, sur ce qui est appréciable, ce qui est améliorable et ce qui ne va pas.

3.2 La simplification des réclamations

Faciliter les réclamations représente une manière d'accélérer le traitement des situations difficiles en leur accordant une attention particulière et une façon de détecter des difficultés récurrentes dans les parcours des usagers, pour permettre aux services d'y remédier.

Si un usager constate qu'une des règles d'or n'est pas respectée, à l'occasion d'une démarche ou d'une visite dans un équipement de la Ville, il aura la possibilité de faire une réclamation de manière simplifiée sur le canal de son choix : par téléphone, sur Paris.fr, ou auprès des agents dans les équipements qu'il fréquente. Un formulaire dédié sera mis en place dès le lancement du dispositif, avec là aussi une exigence de visibilité sur les délais de réponse. Ce formulaire unique évitera à l'usager de devoir chercher le bon interlocuteur, la Ville assurant automatiquement la transmission au service compétent.

Dans un souci de transparence et d'amélioration continue, l'ensemble des résultats d'enquête de satisfaction et les réclamations (volume et nature) seront accessibles sur Paris.fr, à partir de 2023.

Enfin, « Vous simplifier Paris » permettra également de mieux faire connaître les services du Médiateur de la Ville, dont le rôle, en cas de litige d'un usager avec un service municipal, est de rechercher une solution amiable qui soit équitable et juste.

4 Une première étape pour « Vous simplifier Paris » : l'automne 2022

Compte tenu du large périmètre et de la diversité du service public parisien, le déploiement des règles d'or aura lieu de manière progressive. « Vous simplifier Paris » sera lancé à l'automne 2022 et se concentrera, dans un premier temps, sur des services emblématiques, avant de s'étendre graduellement aux autres services de la Ville.

4.1 Un premier déploiement sur les parcours emblématiques

La définition du périmètre de cette première étape tient compte de critères structurants, notamment les prestations dont le nombre d'utilisateurs est le plus important, ou des prestations aujourd'hui identifiées comme complexes par les usagers.

Une trentaine de parcours usagers est ainsi déjà en cours d'adaptation pour se mettre en conformité avec les règles d'or.

A titre d'exemple, il s'agit notamment des parcours suivants :

- Je souhaite me débarrasser d'objets encombrants,
- Je demande une première ouverture de droits de stationnement résidentiel,
- J'ai besoin d'un titre d'identité,
- Je demande le changement d'usage de mon logement,
- Je vais nager à la piscine,
- J'inscris mon enfant au centre de loisir pour les vacances,
- J'inscris mon enfant débutant dans un conservatoire municipal,
- Je demande une aide sociale municipale à caractère financier,
- Je fais une première demande de logement social,
- Je consulte gratuitement un avocat pour un conseil sur mes droits.

4.2 Méthode et enjeux de la première étape

Afin d'offrir une information fiable en temps réel, de donner de la visibilité sur les délais de traitement, d'orienter vers l'interlocuteur compétent et d'assurer un accueil bienveillant de tous les usagers, les directions opérationnelles ont bâti des plans d'action pour passer en revue, vérifier la cohérence et améliorer les contenus mis à disposition des usagers.

Tous les canaux sont concernés : les pages Paris.fr, les sites des mairies d'arrondissement, les services numériques, les courriers, les mails, les SMS, les accusés de réception, l'affichage dans les zones d'accueil des publics, etc.

A titre d'exemple :

- Les fiches présentant l'ensemble des équipements de la Ville sur Paris.fr ont été refondues afin de proposer une information en temps réel sur les ouvertures, de préciser les

modalités d'accès, l'affluence et les activités proposées. Ce travail a été mené sur la base de recommandations des usagers et des agents.

- L'affichage au sein des équipements sera également enrichi (affluences, fermetures exceptionnelles, etc.).
- Les pages Paris.fr seront revues pour supprimer le langage technique et davantage clarifier les étapes successives des démarches et leur délai.
- Les informations sur les procédures seront plus transparentes et les procédures expliquées aux usagers.

Concernant la visibilité sur les délais, les délais moyens ou maximum (selon ce qui est le plus pertinent pour la démarche considérée) seront systématiquement affichés.

Dans tous les cas, un point d'attention sera mis sur la visibilité du délai total de la démarche dès la phase de recherche d'information. En complément, certains parcours annonceront également des délais de passage à l'étape suivante ou des délais d'obtention d'un rendez-vous.

Dans tous les contenus cités précédemment, les services de la Ville donneront une information plus claire sur l'interlocuteur compétent en fonction du besoin de l'utilisateur (outils numériques, facturation, suivi de dossier) et également en fonction de sa proximité (mairie d'arrondissement, division, équipement, central). L'objectif sera d'éviter les erreurs d'orientation dès l'entame de la démarche puis, en cours de parcours, d'accompagner l'utilisateur vers le bon service. Les informations sur l'accessibilité (handicap moteur, sensoriels, etc.) seront également plus facilement repérables.

En complément, la formation des agents (techniques d'accueil, non-discrimination, laïcité, etc.) sera systématiquement abordée lors des entretiens annuels et mieux suivie grâce à des parcours de formation à la Relation Usager entièrement revus.

4.3 Les étapes suivantes

« Vous simplifier Paris » s'étendra progressivement à d'autres parcours usagers au cours de l'automne 2022 et de l'année 2023, de manière à couvrir l'ensemble des démarches et prestations les plus utilisés par les Parisiennes et les Parisiens.

On peut déjà citer à titre d'exemple :

- Je souhaite me marier,
- Je souhaite demander l'Allocation personnalisée d'autonomie,
- Je demande une subvention pour mon projet associatif politique de la Ville,
- Je souhaite contester un FPS reçu.

Parallèlement, les parcours pour les usagers internes seront également mis en place à partir de 2023.