

Compte-rendu

de la rencontre avec l'équipe de MonStrasbourg

le 02 juin 2022 de 17h30 à 19h00

à la Direction du Territoire 33 rue Kageneck 67000 STRASBOURG

Dans le cadre de l'atelier de quartier - Faire de la plateforme des signalements un véritable outil utilisé par les habitants -

Habitants présents :

Jean-Dominique W. - Jean-Luc P. - François S. - Mikaël S. R. - Edith L. - Jean-Louis G. - Shehrazad G. - Christophe L.

Agents de l'équipe MonStrasbourg :

- Rémy C. – service Communication numérique - administrateur MonStrasbourg (en charge de l'administration de la plateforme MonStrasbourg)
- Michèle D. G. – service Conseil Accompagnement Pilotage (accompagne les services pour les demandes des habitants et mets en lien les demandes MonStrasbourg avec les services de la collectivité).
Son objectif : améliorer les services aux usagers (traitement rapide avec de l'information)
- Excusé :
Pierre B. – service Communication numérique – responsable communication numérique

Direction de Territoire :

Léa L. T. — chargée d'animation de la participation citoyenne

Ce que nous apprenons des agents présents de l'équipe MonStrasbourg :

- Lors de la création de cette plateforme en 2017, il y a eu des Patrouilleurs mis en place quelques mois.
- Actuellement il y a 70 signalements par mois en moyenne (Via monstrasbourg.eu. ou StrasApp) , par téléphone, par E-mail).
Si trop de signalements, les départements (services) seront en difficultés avec leurs agents pour traiter ces signalements.
Il n'y a que des statistiques en passant par monstrasbourg.eu ou StrasApp.
Ce sont les élus qui décident de la diffusion ou non de ces statistiques aux habitants.
- Il n'y a plus besoin de créer un compte pour faire un signalement sur le site monstrasbourg.eu. Ce verrou a sauté il y a quelques semaines. Mais pour accéder aux autres services du site monstrasbourg.eu, il faut créer un compte.
Pour info, il y a environ 80 000 comptes sur le site. 3.5 millions de visiteurs par an. 200 000 démarches par an qui concerne surtout l'état-civil (500 demandes environ par jour)
- Lorsque l'on fait un signalement via le site monstrasbourg.eu ou l'application sur le smartphone StrasApp, cela passe par un outil métier GEDEMA qui dispatche les signalements aux services concernés pour les traiter. Chaque service a son fonctionnement propre pour traiter le signalement. Un seul engagement, le signalement doit être clôturé dans les 15 jours. Depuis 2017, pour ces services (propreté (tag, déchets sur la voie publique, ...), espace vert, entretien voiries...) cela a été une révolution culturelle de répondre à un usager.
Depuis 2017, il a été créé par métier la façon de traiter les signalements dans l'objectif de raccourcir le délai de traitement.
- Rémy C. a pour mission, entre autre, de modifier les items sur la plateforme de signalement. Mais ce sont les politiques, avec les services, qui décident de la façon dont cette plateforme doit et peut fonctionner selon les moyens des services.
- Tous les ans, sur 2 mois il y a une enquête nationale du Ministère qui va tester tous les canaux des services publics s'ils fonctionnent correctement.

Remarques, demandes, attentes des habitants :

- Concernant les types de signalement :

- Il faudrait un relais pour signaler, par exemple, à un commerçant qu'il y a un problème d'accumulation de mégots sur le sol devant son établissement.
- Il y a peut-être une simplification des items à faire pour les signalements ?

- Concernant le traitement du signalement :

- Il y a un manque d'interaction entre le service et l'utilisateur une fois le signalement fait. La plateforme n'est pas très humaine :
 - Il serait bien de savoir où le signalement est routé, dans quel service, car si rien n'est fait, ou si le délai du traitement du signalement est trop long, on ne peut pas actuellement faire une relance. Il faudrait le nom d'un service ou un nom avec un téléphone ou une adresse e-mail. Mettre une passerelle entre les agents des services et les usagers.
 - Actuellement, il y a 2 statuts dans le traitement du signalement : l'accusé de réception et la clôture. Les agents des services passent par le logiciel métier GEDEMA où il y a un espace commentaire à remplir lors de la clôture du signalement. Il faudrait un troisième statut afin de pouvoir faire une réclamation (temps de traitement trop long, traitement du signalement fait partiellement ou mal fait ou pas fait du tout) ou un remerciement. Les agents de l'équipe MonStrasbourg présents rappellent qu'un espace « commentaire » est déjà disponible lors de la création d'un signalement et que l'on peut contacter la ville pour des demandes, réclamations, ... <https://www.strasbourg.eu/contact> Il serait bien d'avoir un contact dans le service où est parti le signalement dès l'accusé de réception. Il est important d'informer les usagers sur les différentes étapes du traitement du signalement. Il faudrait automatiser un mail à chaque signalement fait par les habitants puisqu'ils ne sont pas informés du service dans lequel est redirigé leur signalement : il faudrait pouvoir suivre un ticket (Savoir que le signalement est bien pris en compte par la plateforme et qu'il a été envoyé dans tel service). Il faudrait que ce mail indique également lorsque les travaux ont été réalisés (avoir plus d'informations que seulement « le signalement est clôturé »). M. Rémy C. va voir, si possible, pour ajouter une étape qui indiquera le service dans lequel est parti le signalement.
- Il faudrait dans l'outil métier GEDEMA, donner la possibilité au service de réorienter le signalement au directeur du territoire si cela dépasse les compétences du service. Actuellement cette réorientation n'est pas possible dans l'outil métier GEDEMA.

- Concernant les statistiques :

- Il faudrait pouvoir avoir des statistiques de l'outil métier GEDEMA qui regroupe tous les canaux de signalements (Via monstrasbourg.eu ou StrasApp, par téléphone et par e-mail).
- Les statistiques actuelles pourraient être mises sur l'Open Data.

- Concernant la communication faite aux habitants :

- On pourrait montrer les statistiques aux habitants, lors d'une campagne de communication. Les habitants ont un réel besoin d'information.
- Travail à faire sur la communication : faire une liste des signalements faits par les habitants avec l'ordre dans lequel les travaux vont être effectués (il faudrait que ces informations soient accessibles aux habitants).
- Un des objectifs de cet atelier est que les habitants puissent accéder à l'information plus facilement (pas forcément de faire uniquement une campagne de communication sur la plateforme) : avoir des informations telles que le nombre de mails traités, le nombre de GEDEMA créées (demandes d'étude ou d'intervention faites par les agents de la collectivité auprès des services thématiques en fonction des signalements qui ont été faits).

- Concernant les propositions d'améliorations de la plateforme :

- Michèle D. G. animait, depuis 2018, des temps de travail avec les directeurs de territoires. Cela s'est arrêté en 2021. Il faudrait, dans le but d'améliorer les services aux usagers, que Michèle D. G. anime à nouveau des temps avec les directeurs de territoires.
- Il faudrait remettre en place le comité des usagers du numérique qui n'existe plus
Ou
Créer un panel de citoyens volontaires pour travailler à l'amélioration de la plateforme MonStrasbourg.