

Lettre de mission « Dysfonctionnement des espaces publics »
du 26/01/2018

Rapport

Le conseil des Sages étant saisi d'une réflexion sur l'amélioration des transmissions de signalements de dysfonctionnement des espaces publics, il a procédé à l'analyse de ce qui se passait tant en signalement par les citoyens que en traitement par les services.

Ainsi un questionnaire simple et rapide à remplir a été établi et diffusé aux Sages afin qu'ils le distribuent, puis le récoltent, dans leur entourage.

Parallèlement, une rencontre a eu lieu avec les services municipaux qui reçoivent ou traitent les demandes.

Reception et traitement des demandes

Toutes les demandes, qu'elles arrivent par téléphone, mail, courrier, directement au service technique, à l'accueil Mairie, à la police municipale, en réunion publique, par les élus ou par les médiateurs sont traitées par le service technique.

Les demandes relatives aux compétences communales et métropolitaines sont enregistrées dans le logiciel ATAL qui permet d'en assurer le suivi.

Les demandes relatives aux autres intervenants(réseaux, bailleurs) leur sont transmises soit par courrier, soit sur une plateforme dédiée, mais leur faible nombre permet de les retrouver facilement.

Les demandes font l'objet d'un accusé de réception quasi systématique avec le même moyen par lequel est arrivé la demande.

Un retour d'information systématique est donné pour les demandes arrivées par courrier ou par mail.

Signalement par les administrés

52 réponses ont été analysées

- lorsque vous constatez un dysfonctionnement, le signalez-vous ?
 - oui 39
 - non 13

- par quel moyen :
 - lettre 4
 - téléphone 29
 - mail 9
 - autre (préciser) déplacement au service(12), intermédiaire d'un tiers(3) 15

- à quel(s) service(s) : accueil Mairie 18
service technique 21
élus 4
police municipale 8
police nationale 4
métropole 4
autre (préciser).... 7 (dont 3 à la M270)

- ce mode de signalement est-il satisfaisant ?
oui 20
non 17

- avez vous des propositions à faire sur le mode de signalement ?
 - cahier de doléances à la M270 (3)
 - au conseil de quartier à condition de connaître les référents (2)
 - sur le site internet à condition qu'il y ait un endroit dédié et facilement repérable (1)
 - information des nouveaux habitants (1)
 - n° de la police municipale ? (1)
 - qui contacter en dehors des heures d'ouverture de la mairie ? (1)
 - il faudrait un service centralisé qui transfère l'information au bon service (1)
 - délivrance d'un récépissé de signalement (1)

Notes:

1_ Le 17 réponses négatives au mode de signalisation satisfaisant représentent souvent plutôt une insatisfaction sur la suite donnée à leur demande.

2_ Treize administrés font une remarque sur le manque de retour ou de réalisation de leur demande, ce qui n'est pas négligeable.

3_ Le mode de diffusion du questionnaire surreprésente les personnes de la classe d'âge des Sages qui utilisent peu l'informatique (et encore moins les réseaux sociaux). Cela explique que des propositions ont leur réponse sur le site de la commune et qu'il n'y ait pas eu de proposition innovante en réponse au questionnaire.

Propositions

Propositions pour assurer un meilleur signalement

- Pour les personnes peu adeptes de l'informatique, il faudrait remettre dans le Mag une rubrique « infos pratiques » qui existait dans l'ancienne version ou y insérer un feuillet détachable qui pourrait être gardé ou affiché chez les particuliers.

- Inciter les Floiracais à avoir un comportement citoyen en signalant des dysfonctionnements même s'ils ne sont pas directement concernés.

- Mettre en application sur la commune d'un logiciel du type « Tell my city », téléchargeable sur téléphone portable, qui permet de faire un signalement sur le lieu même du dysfonctionnement qui est ainsi géolocalisé.

Propositions pour améliorer la satisfaction

- Améliorer le taux de retours d'information après signalement.
- Améliorer la précision des réponses fournies, notamment avec les intervenants extérieurs en précisant que ces intervenants ne vous tiennent pas toujours informés des suites données et en n'hésitant pas, pour les demandes qui ne peuvent être satisfaites rapidement, à inciter le pétitionnaire à se manifester à nouveau dans un délai à lui préciser.

Rédacteur ; Bernard Renaud

Ont participé à l'élaboration : Michel Brousse, Bernadette de Zangroniz, Nicole Barré, Gilda Peyré, Jean-Claude Dunauguez, Rose-France Verbois, Martine Mennier Robert Rochel.