



© Alain Fischer - Ville de Grenoble

Environ 77 000 usagers sont reçus chaque année à l'hôtel de ville pour des orientations, informations ou démarches administratives. Près de 96 400 appels sont traités par le centre d'accueil téléphonique de la Ville.

Grenoble : de nouveaux outils pour fluidifier l'accueil du public

Pour faciliter l'accueil des usagers, la Ville de Grenoble déploie de nouveaux outils : un logiciel nommé Acceo pour accueillir les personnes sourdes et malentendantes et une nouvelle plateforme regroupant les démarches en ligne de la Ville et de la Métropole.

Par Véronique Magnin

« Grenoble fait face à plusieurs défis en matière d'accueil de ses services publics, notamment la gestion des attentes, la direction des usagers vers les bons interlocuteurs, et la nécessité de rendre l'information accessible à distance pour un accueil public plus modernisé et inclusif », explique Laura Pfister, adjointe à l'égalité des droits de la Ville de Grenoble. C'est pourquoi, pour répondre à ces défis, la Ville a mis en place des dispositifs innovants, particulièrement pour les populations vulnérables. Ainsi, elle a adopté le logiciel Acceo, largement utilisé aussi par d'autres communes de la Métropole grenobloise, qui facilite l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes grâce à des services de traduction en langue des signes française (LSF). Ce système permet aux usagers de communiquer depuis leur domicile, évitant ainsi des déplacements inutiles. « Bien que les

retours d'usagers soient encore limités, la Ville travaille cependant à mieux faire connaître ce dispositif », insiste l'élue, indiquant que la municipalité a également lancé iZiCi.fr.

Un nouveau logiciel sans réduction des effectifs d'accueil

Cette plateforme est active depuis avril pour simplifier et centraliser les démarches citoyennes. Les usagers peuvent désormais remplir des formulaires en ligne pour contacter la Ville ou la Métropole, facilitant ainsi la gestion des demandes publiques. Ce système remplace un ancien logiciel obsolète et s'inscrit dans une logique de logiciel libre, permettant des évolutions continues et une collaboration intercommunale. « Ces innovations n'ont pas entraîné de réduction des effectifs d'accueil, garantissant un service humain toujours présent. La Ville s'efforce de promouvoir ces outils pour maximiser leur utilisation et inclure

des retours d'utilisateurs pour des améliorations futures », assure Laura Pfister.

Une campagne de communication pour le respect mutuel

Enfin, « nous avons de nombreux agents en contact avec le public, que ce soit dans les sites administratifs, les équipements sportifs et culturels, les accueils de proximité comme les maisons des habitants ou encore les accueils spécialisés. Bien que nos agents soient là pour écouter, comprendre, traiter la demande, informer ou orienter le public vers les bons services, il arrive parfois qu'ils fassent l'objet de violences, d'insultes ou de marques d'irrespect », déplore l'élue. Raison pour laquelle la Ville de Grenoble a aussi lancé la campagne de communication baptisée « Respect mutuel pour désamorcer les tensions ». « Elle se présente sous forme de stickers smileys dans les guichets invitant le public à la bienveillance, au respect et à la reconnaissance des agents municipaux, précise Laura Pfister. Il y en a quatre, chacun portant un message différent : "Oui au respect", "Je travaille pour vous et avec vous", "Gardons le sourire ensemble" et "Restons zen et polis". »

« La Ville a mis en place des dispositifs innovants pour les populations vulnérables. »