



On simplifie
vos démarches



**La Ville et l'Agglo s'engagent pour
des services publics plus proches,
plus simples et plus efficaces**

Dossier de presse
5 novembre 2024

SAUMUR
VAL DE LOIRE
AGGLOMÉRATION

® Ville de
SAUMUR

Les collectivités territoriales jouent un rôle essentiel dans la vie quotidienne des citoyens. Elles sont toutefois confrontées à plusieurs défis ; la diversification des attentes, les usagers souhaitent des services adaptés à leurs besoins spécifiques ; la digitalisation, l'essor du numérique a transformé les modes de communication et d'interaction ; la transparence et la confiance, les citoyens exigent une plus grande transparence dans la gestion des affaires publiques.

La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire fait des services aux publics une priorité du mandat 2020-2026 avec le développement économique et la préservation de l'environnement. Ainsi, elle mène depuis plusieurs mois une démarche d'amélioration de sa relation à l'utilisateur, faisant suite à une étude d'opportunité réalisée par la société Capgemini relative aux projets d'E-administration. L'objectif est de suivre les engagements du programme gouvernemental services publics +.

Avec 100 790 habitants au 1^{er} janvier 2024 (source : collectivités.gouv.fr), l'Agglomération Saumur Val de Loire se situe sur un territoire attractif mêlant résidents, entreprises, jeunes, moins jeunes, employés, étudiants et touristes ; il en résulte de fortes attentes en matière d'accueil, de réponses aux demandes des usagers ainsi qu'un devoir d'efficacité et de qualité de service élevé. En plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations, l'Agglomération se transforme et se modernise afin de répondre de manière optimale et constante aux besoins de la société.

À travers la mise en place de cette Gestion de la Relation Usagers (GRU), baptisée **Mes Services Plus**, l'Agglomération Saumur Val de Loire souhaite donc optimiser ses interactions avec les citoyens grâce à des processus omnicanaux fluides et performants et ainsi transformer chaque contact en une opportunité d'améliorer sa qualité de service.

Mes Services Plus c'est avant tout un changement... un changement d'organisation, un changement de qualité de service public pour les usagers et un changement de pratique au sein de l'administration.

Mes Services Plus est porté par la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire. La Ville de Saumur et son CCAS sont les premiers adhérents à ce projet qui sera, par la suite, ouvert à toutes les communes du territoire.



La GRU : un enjeu numérique majeur

La transition numérique des collectivités, devenue priorité du programme « Action Publique 2022 », est enclenchée depuis maintenant plusieurs années, avec des objectifs ambitieux et des attentes importantes de la part des citoyens.

La plupart des usagers accorde une grande importance aux services publics dans la mesure où chacun en a régulièrement besoin. Les innovations numériques amènent chaque usager à attendre toujours plus de rapidité et de réactivité de la part des administrations.

Les attentes prioritaires des Français portent notamment, selon le baromètre de la Complexité – Particuliers (BVA, 2022), sur l'amélioration des délais de traitement (35 %), l'accès à un interlocuteur compétent et à une relation personnalisée (32 %), la rationalisation des démarches (25 %), la simplification de la communication et des formulaires (20 %).

Ce contexte, mêlant exigence et impatience, a poussé l'Agglomération Saumur Val de Loire et la Ville de Saumur à se réinterroger sur leurs capacités à pouvoir délivrer des services publics de qualité, fiables, sur des temps toujours plus courts, tout en garantissant la transparence.

Un engagement pour des services publics au plus près de l'utilisateur

Afin de relever ces défis, l'Agglo et la Ville de Saumur vont mettre en œuvre différentes stratégies portant sur les notions de proximité, de participation et d'inclusion pour les usagers et les agents :

- Sensibilisation et formation des agents publics d'accueil,
- Mise en place de dispositifs pour recueillir les avis et les suggestions des usagers pour améliorer les démarches,
- Développement continu des compétences des services pour mieux répondre aux attentes des usagers,
- Joignable par téléphone, sur place et via les démarches en ligne,
- Accompagnement adapté à chaque situation personnelle,
- Orientation vers une personne compétente,
- Respect des délais.



L'Agglo lance le portail numérique mes-services-plus.fr pour les démarches administratives des citoyens

Pour simplifier le service rendu aux habitants de l'Agglomération, un nouvel outil en ligne est accessible 7 jours/7, 24 heures/24 sur mes-services-plus.fr. Cette plateforme est l'une des actions concrètes de cette Gestion Relation Usagers. Elle permet d'effectuer différentes démarches administratives facilement et à tout moment.

Concrètement, il s'agit de dématérialiser des processus. Cela prend la forme de formulaires en ligne, conçus par les équipes informatiques de la collectivité, permettant côté usagers, de faire une démarche en ligne et de s'informer de l'état de sa demande via un code de suivi, et côté collectivité, de raccourcir le délai de traitement et de tracer les demandes pour une meilleure qualité de service.

mes-services-plus.fr c'est avant toute chose un outil au service de l'utilisateur :

- Disponible en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Accessible sur tout support : PC, mobile ou tablette
- Adapté aux nouveaux usages et besoins
- Accessible aux personnes handicapées

Une plateforme évolutive

Bien que la plateforme **mes-services-plus.fr** soit officiellement en ligne, elle continuera à évoluer dans les mois à venir. De nouvelles démarches y seront intégrées et, en fonction des retours usagers, l'utilisation sera adaptée.

On simplifie vos démarches

Comme Veronique, faites vos démarches en ligne

État civil, vie quotidienne, famille, culture, sport, loisirs, environnement, vie associative, mobilité...
et PLUS encore !

sur mes-services-plus.fr

MES SERVICES PLUS

SAUMUR VAL DE LOIRE AGGLOMÉRATION Ville de SAUMUR

On simplifie vos démarches

Comme Vincent, faites vos démarches en ligne

État civil, vie quotidienne, famille, culture, sport, loisirs, environnement, vie associative, mobilité...
et PLUS encore !

sur mes-services-plus.fr

MES SERVICES PLUS

SAUMUR VAL DE LOIRE AGGLOMÉRATION Ville de SAUMUR

On simplifie vos démarches

Comme Marie, faites vos démarches en ligne

État civil, vie quotidienne, famille, culture, sport, loisirs, environnement, vie associative, mobilité...
et PLUS encore !

sur mes-services-plus.fr

MES SERVICES PLUS

SAUMUR VAL DE LOIRE AGGLOMÉRATION Ville de SAUMUR

Une vaste campagne de communication va être déployée mettant en scène des agents de l'Agglomération Saumur Val de Loire et de la Ville de Saumur pour promouvoir le dispositif.