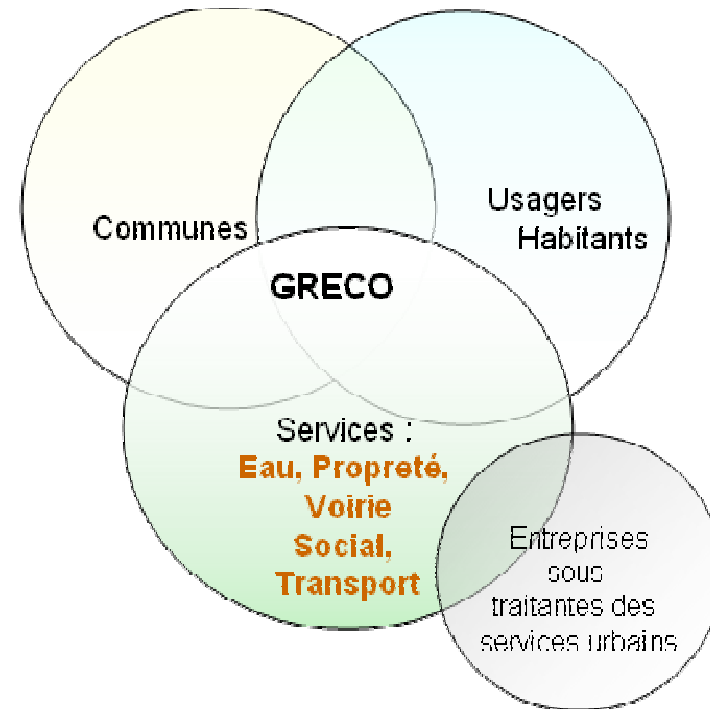


## Principe de gestion des sollicitations métropolitaines : GRECO

Séminaire Ambroisie  
Le 8 juin 2015



# Présentation et objectifs du système



# Un objectif politique pour des résultats concrets

## ***Démarche d'amélioration et de valorisation du service public inscrite aux plans de mandat 2002 - 2008 et 2008 - 2014 :***

- Formaliser l'engagement de l'institution vis-à-vis des maires, des citoyens et des entreprises,
- Rendre compte de l'action de la Métropole vers les usagers et les mairies,
- Mettre en place progressivement une démarche d'amélioration continue grâce à des traitements statistiques et analytiques des problèmes rencontrés.

## ***Outil de modernisation du service public :***

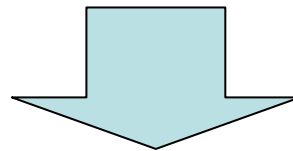
**Mettre en place un dispositif de gestion des demandes d'information et des réclamations formulées auprès de la Métropole par les usagers et les communes, quel qu'en soit l'origine ou le canal de transmission afin de :**

- Mieux satisfaire les bénéficiaires,
- Permettre aux directions et aux services de rendre plus visible leur action et de mieux la valoriser,
- Qualifier les sollicitations et les relayer directement aux services opérationnels concernés,
- Structurer le suivi et la traçabilité des réclamations, répondre aux demandes d'information et de documentation.

# Des missions claires et un dispositif intégré à la métropole

**Les principales missions du centre de contacts, classées par ordre d'importance, sont les suivantes :**

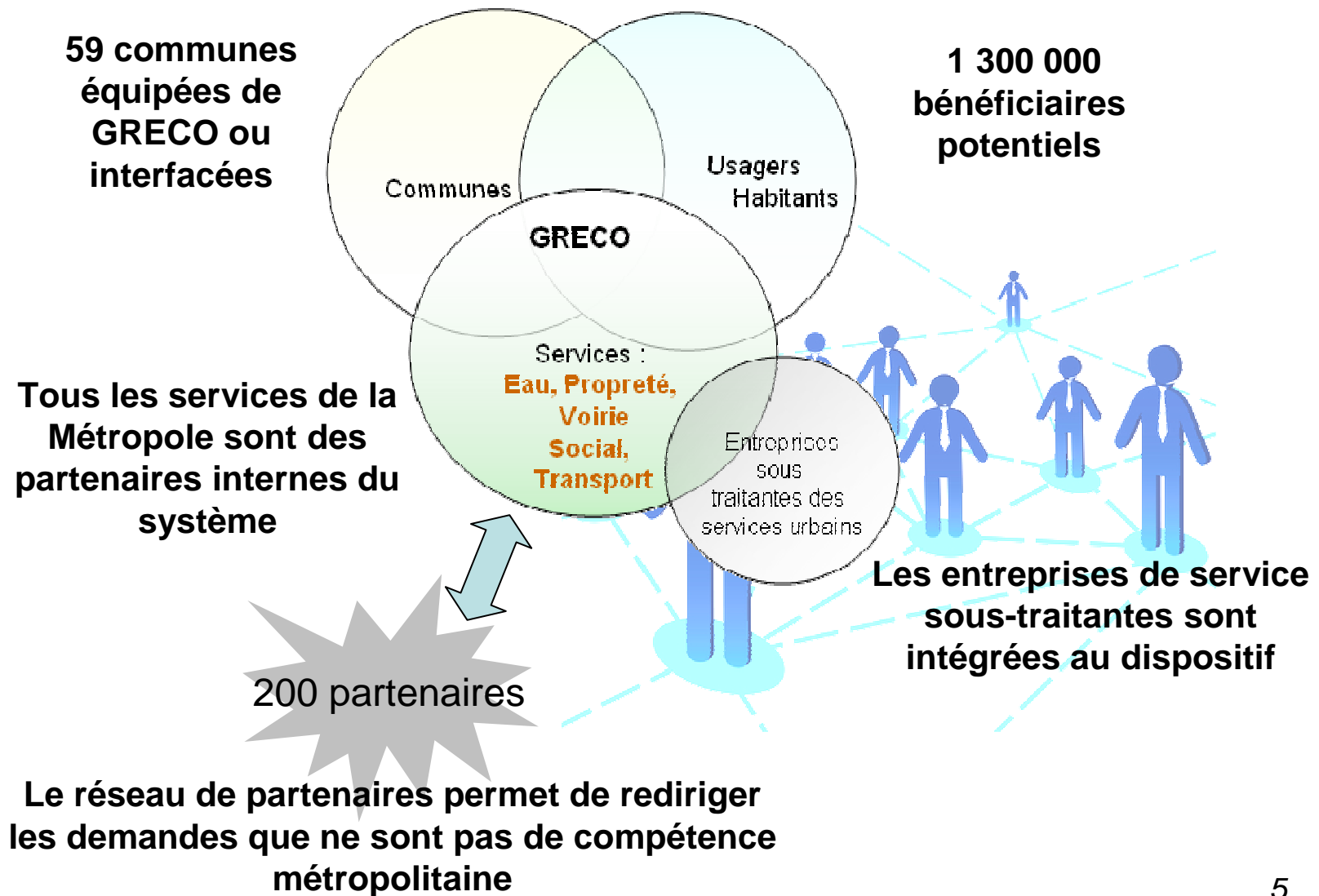
- Prendre en charge toutes les sollicitations : tél, courriel, web, courrier, fax, ...,
- Traiter les demandes d'information et délivrer les réponses aux questions courantes,
- Qualifier et router les demandes directement dans les services concernés,
- S'assurer des réponses aux sollicitations lorsque celles-ci sont demandées,
- Réaliser les statistiques et les diffuser pour améliorer le processus de gestion des demandes d'information et de gestion des réclamations.



**Un centre de contacts composé de personnels exclusivement métropolitains :**

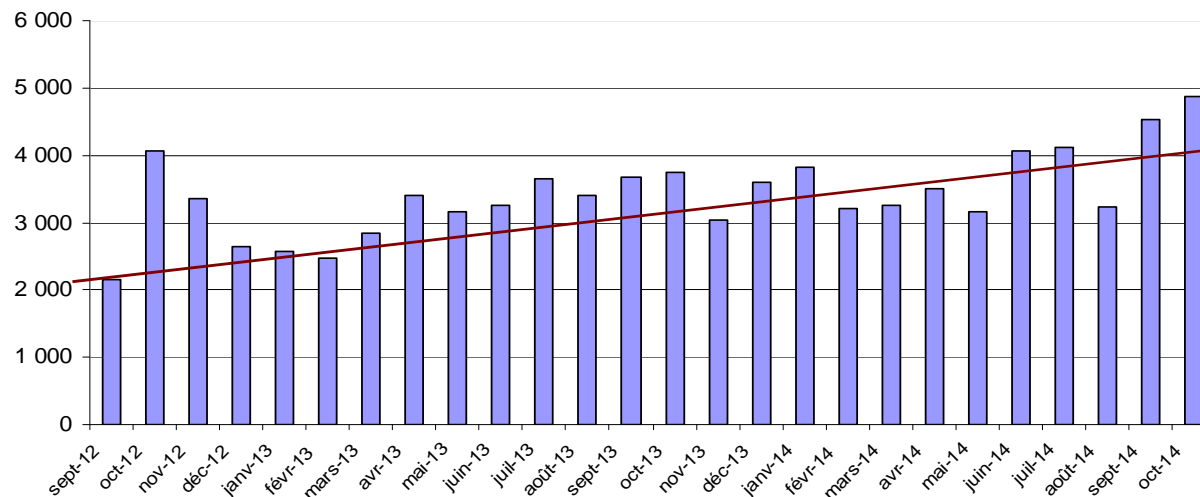
- Ouverture du centre le 10 septembre 2012,
- Localisation au cœur de Lyon,
- 17 agents à ce jour,
- 50 000 dossiers traités par an.

# Un système multipartenaire couvrant toute l'agglomération



# Un système en constante évolution

Nombre de réclamations gérées par mois en constante augmentation :



**Nouvelles missions et nouveaux partenariats pour accompagner l'évolution de la Métropole :**

- Périmètre d'origine en 2012 : Eau, Voirie Propreté
- En 2013 : accompagnement Grand Stade, Très Haut Débit, ..., tableaux de bord pour les services et les mairies,
- En 2014 : urbanisme et plan 3A, intensification de l'accompagnement des mairies et des services
- EN 2015 : passage à la Métropole : social, santé, enfance, ... partenariat avec les maisons du Rhône,
- ....



# Zoom sur l'ambroisie



# Procédure en vigueur à GRECO

Si le signalement concerne une domanialité Métropole (voie ou parcelle appartenant ou entretenue par la Métropole) : envoi à la subdivision de nettoyage concernée pour intervention

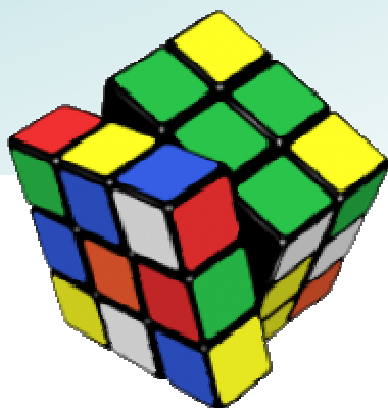
Si le signalement concerne une autre domanialité : envoi à la plateforme régionale ambroisie :

mail : [contact@signalement-ambroisie.fr](mailto:contact@signalement-ambroisie.fr) ou 09 72 37 68 88

Contacts :

ARS : Annie Gelas

RNSA : Samuel Monnier

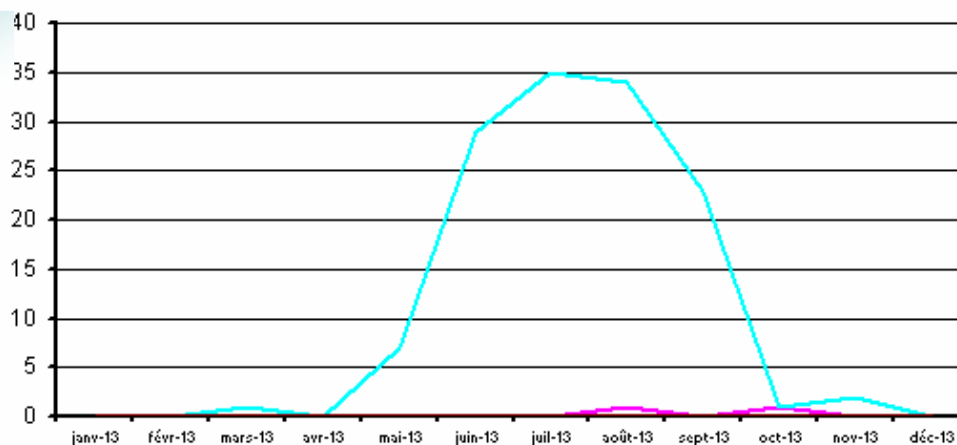




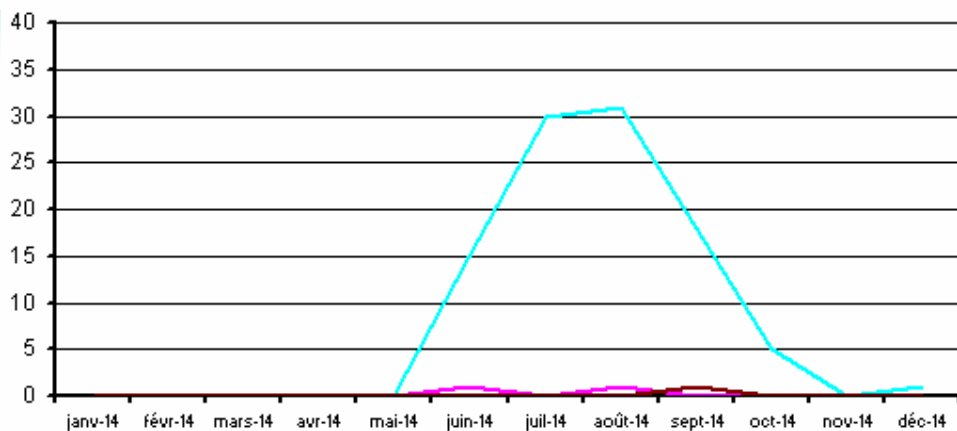
# Quelques chiffres issus de GRECO

237 sollicitations adressées à GRECO entre 2013 et 2014 : très majoritairement des demandes de fauchage

2013



2014



Information

Réclamation

Signalement

Information

Réclamation

Signalement

98 % :  
demandes  
de fauchage

2 % :  
demandes  
d'information

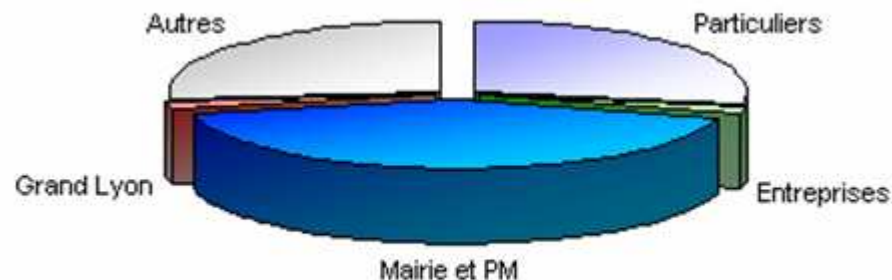
# Quelques chiffres issus de GRECO

Communes les plus touchées

LIMONEST (22) 8,6 % du lot de demandes  
 LYON 3 (21) 8,2 % du lot de demandes  
 DECINES CHARPIEU (14) 5,4 % du lot de demandes  
 VAULX EN VELIN (13) 5,1 % du lot de demandes  
 CORBAS (10) 3,9 % du lot de demandes  
 CHASSIEU (10) 3,9 % du lot de demandes  
 BRON (10) 3,9 % du lot de demandes  
 LYON 9 (10) 3,9 % du lot de demandes  
 VEISSIEUX (9) 3,5 % du lot de demandes  
 LYON 8 (9) 3,5 % du lot de demandes

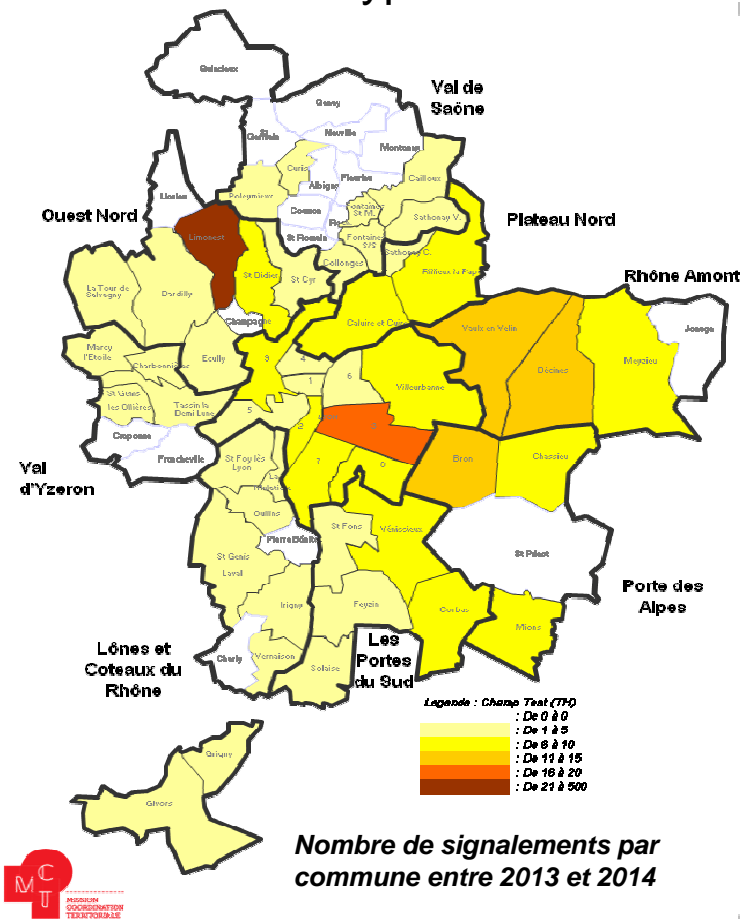
Types de demandeurs depuis l'ouverture du centre de contacts

	Nb.	%
Particuliers	72	27,9
Entreprises	4	1,6
Mairie et police muni.	108	41,9
Grand Lyon	5	1,9
Autres	69	26,7
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>



# Pour aller plus loin

- Toutes les demandes correctement renseignées dans GRECO sont géolocalisables : commune, n° de voie, lieudit, ...
- GRECO conserve plusieurs années d'historique de demandes : il est donc possible de mesurer l'évolution du nombre et du type des demandes,
- Cartes thématiques, ...



**Merci de votre écoute**

