

Extrait des délibérations

au Conseil départemental

N° CD-2023-3-1-1

Séance du lundi 19 juin 2023

SERVICE PUBLIC ALSACIEN - FEUILLE DE ROUTE 2023-2026

Présidence de : M. BIERRY Frédéric

PRESENTS :

ADRIAN Daniel, BEHA Nicole, BELTZUNG Maxime, BEY Françoise, BOHN Patricia, BUFFA Jean-Claude, CLAUSS Robin, DA SILVA ADRIANO Valérie, DEBES Vincent, DELATTRE Cécile, DIETRICH Martine, DILIGENT Danielle, DOLLINGER Isabelle, DREXLER Sabine, DREYFUS Elisabeth, ELMLINGER Carole, ERBS André, ESCHLIMANN Michèle, FREMONT Damien, FUCHS Bruno, GRAEF-ECKERT Catherine, GREIGERT Catherine, HAGENBACH Vincent, HECTOR-BUTZ Isabelle, HEINTZ Paul, HELDERLE Emilie, HOERLE Jean-Louis, HOULNE Monique, ISSELE Christelle, JANDER Nicolas, JEANPERT Chantal, JENN Fatima, KALTENBACH-ERNST Nathalie, KAMMERER Joseph, KLEITZ Francis, KLINKERT Brigitte, KOBRYN Florian, KOCHERT Stéphanie, KRIEGER Laurent, LARONZE Fleur, LEHMANN Marie-Paule, LORENTZ Michel, LUTENBACHER Annick, MARAJO-GUTHMULLER Nathalie, MARTIN Monique, MATT Nicolas, MAURER Jean-Philippe, MEYER Philippe, MILLION Lara, MULLER Lucien, MULLER-BRONN Laurence, MUNCK Marc, OEHLER Serge, PAGLIARULO Karine, PFEIFFER Pascale, QUINTALLET Ludivine, RAPP Catherine, REYMANN Anne, SCHELLENBERGER Raphaël, SCHILDKNECHT Jean-Luc, SCHMIDIGER Pascale, SENE Marc, SUBLON Yves, TENENBAUM Anne, VALLAT Marie-France, VETTER Jean-Philippe, VOGT Pierre, VOGT Victor, ZAEGEL Sébastien, ZELLER Fabienne, ZELLER Thomas

EXCUSES AVEC PROCURATION :

BIHL Pierre donne procuration à HELDERLE Emilie
COUCHOT Alain donne procuration à RAPP Catherine
HEMEDINGER Yves donne procuration à DIETRICH Martine
SCHULTZ Denis donne procuration à MULLER-BRONN Laurence
SITZENSTUHL Charles donne procuration à GREIGERT Catherine
STRAUMANN Eric donne procuration à KLINKERT Brigitte
WOLF Etienne donne procuration à HEINTZ Paul
WOLFHUGEL Christiane donne procuration à DOLLINGER Isabelle

Le Conseil de la Collectivité européenne d'Alsace,

- VU l'article L 3211-1 du Code Général des Collectivités Territoriales relatif aux compétences du Conseil départemental,
- VU l'avis de la Commission Service Public Alsacien du 1^{er} juin 2023,
- VU le rapport du Président de la Collectivité européenne d'Alsace,

CONSIDERANT

Les amendements « Faire connaître le Droit d'Interpellation », « Le droit d'Interpellation, un engagement sans cesse repoussé », « Placer les usagers au cœur des futurs collèges de la CeA » et « Replacer les élus au cœur des arbitrages » déposés le 14 juin 2023 au rapport par le groupe « Alsace écologiste, citoyenne et solidaire »

APRES EN AVOIR DELIBERE

- Rejette à la majorité l'amendement au rapport « Faire connaître le Droit d'Interpellation » déposé par le groupe « Alsace écologiste, citoyenne et solidaire »,
4 voix pour l'adoption de l'amendement : Florian KOBRYN, Ludivine QUINTALLET, Damien FREMONT, Fleur LARONZE ;
- Rejette à la majorité l'amendement au rapport « Le droit d'Interpellation, un engagement sans cesse repoussé » déposé par le groupe « Alsace écologiste, citoyenne et solidaire »,
4 voix pour l'adoption de l'amendement : Florian KOBRYN, Ludivine QUINTALLET, Damien FREMONT, Fleur LARONZE ;
- Rejette à la majorité l'amendement au rapport « Placer les usagers au cœur des futurs collèges de la CeA » déposé par le groupe « Alsace écologiste, citoyenne et solidaire »,
4 voix pour l'adoption de l'amendement : Florian KOBRYN, Ludivine QUINTALLET, Damien FREMONT, Fleur LARONZE ;
- Rejette à la majorité l'amendement au rapport « Replacer les élus au cœur des arbitrages » déposé par le groupe « Alsace écologiste, citoyenne et solidaire »,
4 voix pour l'adoption de l'amendement : Florian KOBRYN, Ludivine QUINTALLET, Damien FREMONT, Fleur LARONZE ;

Au vu de ce qui précède, des succès d'étape du Service Public Alsacien et de l'importance de ses objectifs :

- Prend acte des réalisations et d'approuver le développement du Service Public Alsacien ainsi que la démarche qui le soutient.
- Approuve les objectifs quantitatifs et qualitatifs ainsi que leurs principes d'action mentionnés ci-après devant guider l'action de la Collectivité européenne d'Alsace :

A – PROXIMITE | La Collectivité européenne d'Alsace est un acteur de proximité présent sur l'ensemble du territoire alsacien avec ses 6500 agents, ses 157 lieux d'accueil sociaux, ses 35 CEI, ses 6 antennes de la bibliothèque d'Alsace, ses maisons de l'Habitat

en territoire, les InfoBest, les Euro District et la Maison de service du Rhin supérieur. Elle permet aux habitants d'accéder facilement et rapidement à ses services à travers un accueil humain basé sur l'écoute et le dialogue :

Pour garantir une action de PROXIMITE en faveur des Alsaciens, la Collectivité européenne d'Alsace s'engage à :

- ***Assurer un accueil humain, universel et proche des citoyens grâce à des lieux d'accueil visibles à moins de 20 minutes en transports de chaque Alsacien :***
 - o Garantir le maillage en territoire sur l'ensemble du mandat.
 - o Assurer la visibilité des lieux d'accueil à travers le site internet, les supports d'information et une communication active en territoire.
 - o Coordonner les actions avec les communes, les services de l'État et les collectivités tout en faisant de la Collectivité européenne d'Alsace un point d'orientation pour les usagers.
 - o Rendre visible les lieux d'accueil des usagers en achevant la signalétique sur l'ensemble des sites d'ici fin 2024.
- ***Former un bouclier face à la fracture numérique de 300 000 Alsaciens et en limiter l'impact à travers un accompagnement augmenté :***
 - o Assurer un accueil humain universel dans les lieux « physiques » recevant du public.
 - o Placer des conseillers numériques dans les zones non couvertes par les autres acteurs et assurer leur coordination.
 - o Former les travailleurs sociaux et les agents effectuant de l'accueil à l'accompagnement numérique.

B – CITOYENNETE | La Collectivité européenne d'Alsace interroge et fait participer les Alsaciens à l'élaboration de ses politiques publiques et dispositifs grâce à des méthodes innovantes de consultation afin de renforcer la confiance et construire un service public « cousu main » :

Pour constituer une référence en matière de CITOYENNETE, et être le laboratoire de la participation des usagers et citoyens, la Collectivité européenne d'Alsace s'engage à :

- ***Garantir une prise en compte systématique du point de vue des usagers et s'assurer d'un score supérieur à 80% de satisfaction***
 - o Réaliser un baromètre annuel de satisfaction des services aux usagers à compter de 2024 en mesurant leur satisfaction au travers des lieux d'accueil et du site internet.
 - o Tester les démarches et dispositifs via des panels citoyens et groupes testeurs et les adapter en conséquence.
- ***Construire ses politiques publiques depuis les usagers et organiser des concertations auprès de ses usagers / partenaires tous les trois ans, et ce pour chaque politique publique :***
 - o Développer des Comités d'usagers pour les politiques publiques.
 - o Promouvoir pour chaque développement de politique publique une concertation avec les citoyens et/ou les partenaires.
 - o Assurer lors des concertations par politique publique la prise en compte des besoins de chaque territoire grâce à notre organisation territorialisée.

C – EFFICACITE | La Collectivité européenne d'Alsace travaille fortement à la simplification de son organisation et de ses procédures pour faciliter le parcours usagers, réduire les délais de traitement et apporter des réponses rapides aux sollicitations qu'elle reçoit.

Pour une garantie d'EFFICACITE, un service public rapide et simplifié, la Collectivité européenne d'Alsace s'engage à :

- **Construire un service réactif en faveur des Alsaciens et réduire significativement les délais de traitement des demandes :**
 - o Continuer de réduire les délais de traitement des démarches.
 - o Réduire le temps d'attente des usagers au téléphone et garantir une prise en charge systématique des demandes.
 - o Garantir aux usagers qui contactent la collectivité par courrier une réponse dans un délai de 2 semaines.
- **Bâtir un service public simplifié centré sur les usagers et simplifier 80% des démarches proposées aux usagers :**
 - o Simplifier 100% des courriers envoyés par la Collectivité européenne d'Alsace.
 - o Simplifier tous les formulaires qui peuvent faciliter le quotidien des usagers.
 - o Offrir aux usagers un site internet accessible et intuitif.
 - o Réduire de 30% les pièces demandées dans le cadre des démarches administratives (sauf contraintes légales).
 - o Vérifier la validité de nos démarches en les testant auprès des usagers.
 - o Développer le « dites-le nous une fois » entre les services de la Collectivité européenne d'Alsace (ne pas demander aux usagers de fournir des pièces ou des informations qu'ils ont déjà communiquées à un service de la collectivité).
- Donne mandat au Président et à la 1^e Commission Service public alsacien, à la transformation de l'action publique en lien avec les habitants pour mener les travaux et réflexion sur le sujet de façon partenariale à travers une co-construction impliquant les citoyens, les partenaires, les entreprises, les associations, les élus et l'administration.

Adopté à l'unanimité

0 voix contre

4 abstentions

FREMONT Damien, KOBRYN Florian, LARONZE Fleur, QUINTALLET Ludivine

0 non-participation au vote