Réinventer la relation aux usagers face aux transitions

Synthèse de la stratégie métropolitaine

Septembre 2026

métropole
ROUENNORMANDIE

1. Pourquoi cette stratégie ?

Simplifier les démarches, faciliter l'accès aux services publics et mieux répondre aux attentes des habitants : c'est l'ambition de la stratégie Relation Usagers de la Métropole Rouen Normandie. Elle poursuit quatre objectifs.

01 - Améliorer l'expérience usager

Rendre les démarches plus simples, plus claires et plus rapides pour les habitants.

02 - Optimiser l'organisation interne

Mieux coordonner les services pour gagner en efficacité et en réactivité.

03 - Intégrer les évolutions numériques

Moderniser les outils dans le respect des règles (RGPD, accessibilité, sobriété numérique...).

04 - Placer l'usager au centre

Associer les habitants et les agents à la conception des services (démarche de design de service).

2. Un plan d'action structuré en 4 axes

Pour répondre à ces objectifs, la feuille de route s'organise autour de quatre axes stratégiques, déclinés en 8 leviers d'action puis en 16 projets concrets. Cette feuille de route est le résultat d'une démarche de co-construction avec les agents de la Métropole, des Communes et des usagers.

AXE 1 - Unifier l'accès numérique des usagers

• Créer un guichet numérique unique pour toutes les démarches

• Garantir une présence numérique fiable et à jour

Exemple concret : *les démarches en ligne aujourd'hui dispersées entre plusieurs formulaires seront progressivement regroupées dans un outil de suivi unique.*

5 projets, dont 4 structurants - Indicateur clé : part des démarches usagers accessibles depuis le guichet numérique unique.

AXE 2 - Moderniser et optimiser les canaux d'accueil historiques

• Moderniser l'accueil téléphonique

• Optimiser l'accueil physique et le traitement du courrier

Exemple concret : *le suivi des courriers usagers nécessitant une réponse sera tracé dans le même outil que les autres canaux afin de réduire les délais de réponse.*

4 projets, dont 2 structurants - Indicateur clé : taux de prise en charge des appels et délai moyen de réponse aux courriers.

AXE 3 - Renforcer l'efficacité interne au service des usagers

• Mieux outiller les agents sur le terrain

• Partager et capitaliser la connaissance entre services

Exemple concret : *une base de connaissances partagée sera mise en place pour que tous les agents en contact avec les usagers disposent des mêmes informations à jour, quel que soit le service ou le canal sollicité.*

3 projets, dont 2 structurants - Indicateur clé : délai moyen de traitement d'une demande usager, du dépôt à la réponse.

AXE 4 - Faire de la gouvernance un levier de lisibilité et de coopération territoriale

• Structurer le pilotage métropolitain de la relation usager

• Clarifier l'articulation entre la Métropole et les communes

Exemple concret : *une animation territoriale de la démarche sera déployée auprès des communes, pour partager les avancées, recueillir leurs besoins et construire ensemble les prochaines étapes.*

4 projets, dont 3 structurants - Indicateur clé : nombre de communes participant à la gouvernance de la relation usager.

3. Une mise en œuvre progressive et priorisée

La feuille de route distingue des actions à effet rapide, activables dès maintenant, et des chantiers plus structurants, engagés en parallèle pour construire une transformation durable de la relation usager.

Des gains rapides et visibles

Une partie des projets a été identifiée comme rapide à mettre en œuvre, pour des bénéfices concrets dès les premiers mois.

Des chantiers structurants engagés en parallèle

Les projets plus complexes (guichet unique, gouvernance, outillage des agents) sont lancés dès à présent pour tenir les délais visés.

Court terme
Premiers projets lancés dès 2026 : bascule des formulaires en ligne dans l'outil de suivi, base de connaissances partagée, gouvernance de la relation usager.

Moyen terme
Modernisation de l'accueil téléphonique et physique, outillage des agents techniques, montée en compétences.

Long terme
Guichet numérique unique abouti, agent conversationnel pour orienter les usagers, articulation Métropole–Communes stabilisée.

4. Ce que cela change pour les usagers

Cette stratégie se traduit par des bénéfices concrets et directement perceptibles pour les habitants du territoire :

✓ Un accès simplifié et unifié aux services de la Métropole, quel que soit le canal utilisé (numérique, téléphone, accueil physique, courrier).

✓ Un meilleur suivi des démarches, avec une réponse garantie sur l'ensemble des canaux.

✓ Une réponse plus rapide, homogène et fiable, quelle que soit la porte d'entrée choisie.

✓ Une plus grande clarté sur le « qui fait quoi » entre la Métropole et les communes, pour des démarches plus fluides.

5. Une gouvernance renforcée avec les communes

Pour garantir la réussite de cette stratégie sur l'ensemble du territoire, une gouvernance dédiée et de proximité est mise en place :

✓ Une fonction Relation Usager au sein de chaque pôle de proximité, comme interlocuteur identifié pour les communes.

✓ Un réseau de référents « relation usager » désigné dans les directions métiers de la Métropole.

✓ Un pilotage transverse assuré par la Mission Stratégie de la Relation Usagers, avec un comité technique mensuel de suivi.

✓ Des engagements de service et des indicateurs de suivi partagés, en vue d'une démarche qualité.

6. Des engagements transversaux

Quatre engagements communs encadrent l'ensemble des projets de la feuille de route, quel que soit l'axe concerné :

Numérique responsable :

sobriété, éco-conception et réduction de l'empreinte des outils numériques déployés.

Médiation numérique :

accompagnement des publics éloignés du numérique et accessibilité des services pour tous.

Attention portée aux agents :

prise en compte des conditions de travail des agents, au même titre que l'expérience usager.

Participation et co-construction :

association des habitants et des agents à la conception des nouveaux services.