



Communiqué de presse

Nouvelle organisation à l'accueil de la mairie

Dolus d'Oléron, le 18 mai 2017. Afin de répondre au mieux aux attentes des usagers et aux modes de vie des citoyens, la municipalité a décidé de faire évoluer les horaires d'accueil du public à la mairie. Concrètement, une analyse qualitative et quantitative détaillée des demandes des usagers a été réalisée sur différentes périodes (samedis matins, semaine complète, etc.). Il ressort de ce travail trois grandes tendances :

I/ l'ouverture le samedi matin est maintenue avec des horaires revus (ouverture à 9h au lieu de 8h30 et fermeture à 12h au lieu de 12h30) pour répondre principalement aux demandes de dépannage enregistrées pendant la période (demande de documents pour la location de la salle des fêtes, confirmation des horaires d'ouverture des déchetteries, etc.),

II/ la très grande majorité des demandes physiques et téléphoniques a lieu le matin (Etat-civil, demande de rendez-vous avec les élus, questions sur l'urbanisme, etc.) où deux agentes officient du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 pour accueillir et orienter physiquement les administré-e-s. A l'inverse, les demandes nettement moins nombreuses enregistrées l'après-midi ne nécessitent pas un accueil physique tous les jours. A partir du 29 mai, l'accueil se fera donc par téléphone les mardi et jeudi après-midi et physiquement les lundi, mercredi et vendredi avec une ouverture jusqu'à 17h au lieu de 16h actuellement,

III/ la numérisation de la société (accès aux services sociaux, déclarations administratives, etc.), le vieillissement de la population et les projets de dématérialisation portés par les services de l'Etat (Plan Préfecture nouvelle génération, etc.) créent de nouveaux besoins d'accompagnement des administré-e-s aujourd'hui clairement identifiés par les agents d'accueil.

« Afin de préparer au mieux les évolutions des postes liés aux futurs services qui devront être proposés à l'accueil de la mairie pour répondre aux besoins des usagers, nous avons besoin de mener un travail de fond, explique Grégory Gendre maire de Dolus. Le travail effectué jusque-là nous permet de qualifier les 450 contacts physiques et téléphoniques que nous enregistrons chaque semaine. Avec cette nouvelle organisation, nous maintenons une amplitude d'accueil importante et dégageons du temps de travail pour que les collègues de l'accueil puissent consacrer le temps nécessaire aux dossiers qui se complexifient de plus en plus. En lien avec le CCAS et l'écrivain public nous consacrerons les six prochains mois à définir les nouveaux contours des missions de l'accueil. D'ici 12 mois l'accueil de la mairie aura donc terminé sa réorganisation pour continuer à offrir un service public efficace et de qualité aux administré-e-s. »

Contact presse : Grégory Gendre 06 16 39 20 94 mairie@ville-dolus-oleron.fr