



## Accueil des services publics : de nouveaux outils pour fluidifier l'accueil

Environ 77 000 usager-es sont reçu-es chaque année à l'Hôtel de Ville pour des orientations, informations ou démarches administratives et près de 96 400 appels sont traités par le centre d'accueil téléphonique de la Ville. Afin de faciliter l'accueil de l'ensemble des usager-es et répondre au mieux à leurs besoins, la Ville déploie de nouveaux outils : un nouveau logiciel nommé Acceo pour accueillir les personnes sourdes et malentendantes ; une nouvelle plateforme, iZiiCi regroupant l'ensemble des démarches en ligne de la Ville et de la Métropole et une campagne de communication pour sensibiliser les usager-es au respect et à la courtoisie des agent-es d'accueil.

### **Acceo : Un nouveau logiciel à destination des personnes sourdes et malentendantes**

Depuis chez eux ou en se rendant à l'Hôtel de Ville, les usager-es concerné-es peuvent désormais communiquer avec la ville via la plateforme d'interprétation Acceo en Langue des Signes Française (LSF) ou en Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP).

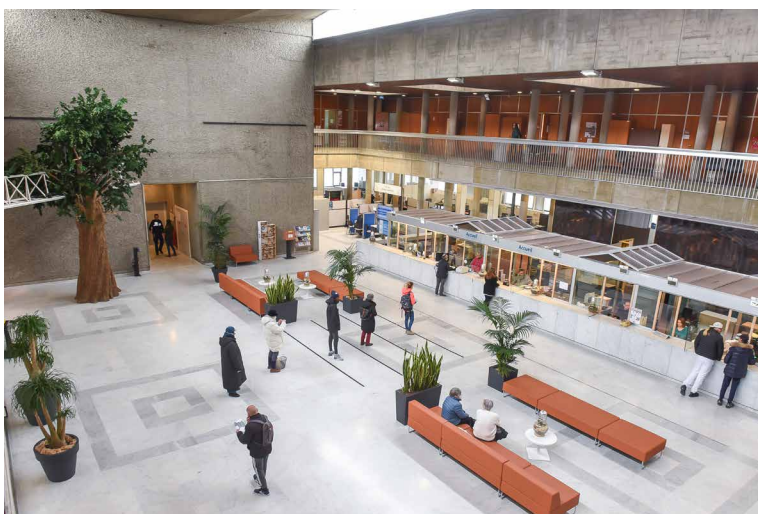
[Plus d'informations](#)

### **iZiiCi.fr : Une nouvelle plateforme pour faciliter les démarches en ligne à Grenoble et en métropole**

[Grenoble.iZiiCi.fr](https://www.grenoble.iziiCi.fr) est un nouveau site regroupant tous les services en ligne de la Ville et de la Métropole. Tout y est recensé : signaler un problème, participer à la vie citoyenne, s'inscrire à une activité, demander un acte d'état civil, candidater à un emploi ou simplement contacter la ville.

En fonction des besoins, des formulaires spécifiques permettent d'accéder aux documents ou de joindre les bonnes personnes ou les bons services.

Surtout, ce nouvel outil tient compte d'une demande exprimée par des usager-es : chacun et chacune pourra, grâce à un compte ou à des codes de suivi unique envoyés par mail, accéder à sa demande et la suivre jusqu'à réception de la réponse.



© Alain Fischer, Ville de Grenoble

## Une campagne pour le respect mutuel

À la Ville de Grenoble, de nombreux agent-es sont en contact avec le public, que ce soit dans les sites administratifs, les équipements sportifs et culturels, les accueils de proximité comme les Maisons des Habitant-es, ou encore les accueils spécialisés. Ces agent-es ont pour rôle d'écouter, comprendre, traiter la demande du public, informer, orienter vers les bons services, ils sont également là pour informer et orienter les usager-es vers les bons services.

La plupart des interactions avec les centaines d'usagers et d'usagères reçues chaque jour se déroulent dans le respect. Mais, à Grenoble comme ailleurs, les agent-es du service public sont parfois l'objet de violences, d'insultes ou de micro-agressions et de marque d'irrespect. La Ville lance donc une campagne de communication intitulée «Respect Mutuel». Cette campagne à vocation pédagogique invite chacune et chacun à la bienveillance, au respect et à la reconnaissance des agent-es municipales. Toute menace, insulte ou agression d'un-e agent-e du service public est punie par la loi.

