

INFO CORONAVIRUS

23 AVRIL 2020 - N°27

LE SERVICE PUBLIC CONTINUE... POUR LA RELATION AUX USAGERS



Les missions habituelles de la Direction relation aux usagers (DRU) :

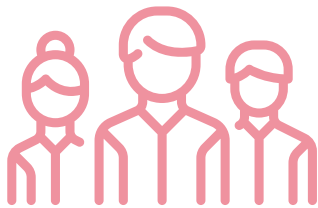
La direction de la relation aux usagers a une vocation d'accueil des habitants et assume des fonctions régaliennes, exercées au nom de l'État. Les équipes de la DRU apportent aux citoyens des réponses à leurs demandes portant sur les compétences de la Ville, de son CCAS et de la Métropole. Elles restituent aux usagers leurs objets trouvés, assurent l'instruction et la délivrance d'actes d'état civil et de pièces administratives (cartes d'identité, passeports...). La DRU assure la célébration de mariages et la signature de PACS, orchestre l'organisation des élections ainsi que du recensement de la population nantaise. Elle gère les cimetières nantais et le suivi des opérations funéraires. Ses équipes effectuent également la réception, l'enregistrement et l'acheminement des courriers parvenant à la Ville.



Les agents de la DRU

en 3 Chiffres clés

Nombre d'agents



224

COLLABORATEURS

Nombre d'agents en PCA

97



AGENTS EN PCA

depuis le début de la crise

Agents en présentiel

55



AGENTS PAR SEMAINES

dont plus de 3/4
en présentiel

En savoir plus sur
naonantes
naonantes.nantesmetropole.fr

VILLE DE
Nantes

Nantes
Métropole

Nous
RÉINVENTONS
LE SERVICE
PUBLIC

Les missions essentielles de la DRU pendant la crise :

« Les maîtres-mots pour l'ensemble des équipes de la DRU sont adaptation, souplesse, inventivité pour répondre aux impératifs du moment et proposer des organisations évolutives au gré des circonstances. Malgré le caractère anxiogène de la situation, les équipes majoritairement sur sites ont répondu présent et les cadres ont su rassurer par des aménagements sanitaires et une rotation des collègues sur les missions en présentiel. » **Clotilde Breteault, directrice de la DRU.**

- **Information des usagers** : La cellule de gestion de l'information et l'équipe de téléconseillers d'Allonantes sont au complet. Les horaires d'Allonantes sont maintenues. Un numéro vert est dédié aux personnels soignants (garde des enfants).
- **État civil** : L'accueil du public est assuré en mairie centrale (déclarations de naissance, décès et reconnaissance) mais aussi au CHU et à la clinique Jules Verne. Une équipe assure le traitement des demandes d'actes par e-services et courriers. Les Pacs ont été annulés et les mariages maintenus en comité restreint ou reportés. Une astreinte est mise en place pour délivrer 7J/7 aux services de pompes funèbres les autorisations de fermeture de cercueils.
- **Cimetières** : L'accueil des opérateurs funéraires est assuré en mairie centrale pour l'organisation des convois. Dans les 15 cimetières nantais, les agents d'accueil restent mobilisés pour suivre les funérailles et accueillir les familles endeuillées et les entreprises (inhumations, exhumations).
- **Gestion du courrier** : Les équipes du courrier poursuivent leur activité en se calant sur le rythme de La Poste (enregistrement du courrier, affranchissement). Les vagemestres, en plus de leur activité de distribution de courriers et de circulation des parapheurs, effectuent des missions logistiques.
- **Préparation des élections** : Une équipe de 3 agents travaille sur les conditions de mobilisation pour un éventuel second tour qui pourrait avoir lieu le 21 ou le 28 juin 2020.
- **Les équipes en support** : 4 collègues assurent un appui sur les questions RH, finances, marchés publics et numériques, permettant aux secteurs en PCA d'avancer sur leurs missions.



Les actions de la DRU

en **3** Chiffres clés

Naissances



773

DÉCLARATIONS
de naissances

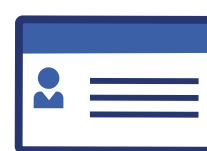
Inhumations



148

CONVOIS
funéraires (inhumations)

Formalités



5 100

RENDEZ-VOUS
de cartes d'identité et
de passeports annulés

Mesures sanitaires

RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES



Se laver
très régulièrement
les mains



Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter

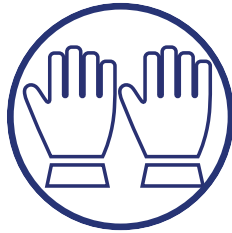


Saluer sans se serrer
la main, éviter
les embrassades

POUR PROTÉGER LES AGENTS DE LA DRU



13 hygiaphones ont
été installés pour les
fonctions d'accueil
du public dans les
lieux le permettant



Utilisation de gants
pour les agents ayant
à manipuler des
documents et
registres



Utilisation de masques
pour les agents ne
pouvant pas se tenir à
plus d'un mètre de
l'utilisateur



Installation en mairie
centrale d'un
marquage au sol pour
respecter
l'espacement entre les
usagers

RESSOURCE À VOTRE DISPOSITION

Service d'interprétariat à disposition des agents en PCA 24h/24 et 7j/7

Vous êtes en contact avec une personne parlant une langue étrangère dans le cadre de vos missions ? Contactez le service d'interprétariat d'ISM au 01 53 26 52 62 et indiquez le code 7934 : MISSION ÉGALITÉ.