

## Synthèse de notre projet - Groupe 9 Saint Fons

Notre projet a consisté à revitaliser la communication au sein de la mairie de Saint-Fons, une commune de la région lyonnaise. Initialement axé sur la création d'un nouveau service baptisé "Relations aux Citoyens", notre approche a rapidement évolué vers une analyse profonde de la dynamique de communication interne à la collectivité. Nous avons remarqué que la qualité des interactions avec les citoyens dépend étroitement de la fluidité des échanges d'informations entre les membres du personnel municipal. Pour répondre à cet impératif, nous avons identifié plusieurs axes d'amélioration concrets visant à rendre les processus plus efficaces et à garantir des réponses rapides aux demandes des administrés.

Le livret final est synthétique et ré-exploitable pour le partenaire. C'est un modèle-typique des sollicitations citoyennes et de la manière dont ces dernières sont traitées par les services de la mairie. Les recommandations proposées sont fondées sur des recherches académiques relatives à la structure organisationnelle des mairies et de la relation usager. Nos suggestions ont également été nourries par la réalisation d'entretiens auprès des agents de l'hôtel de ville de Saint-Fons et de l'étude comparative des initiatives menées dans d'autres municipalités (Benchmark).

En mettant l'accent sur l'amélioration de la confiance des citoyens envers leur mairie et sur la dynamisation de l'efficacité de l'administration locale, notre projet aspire à renforcer le lien essentiel entre la municipalité et ses habitants, contribuant ainsi au développement harmonieux de la vie communale.