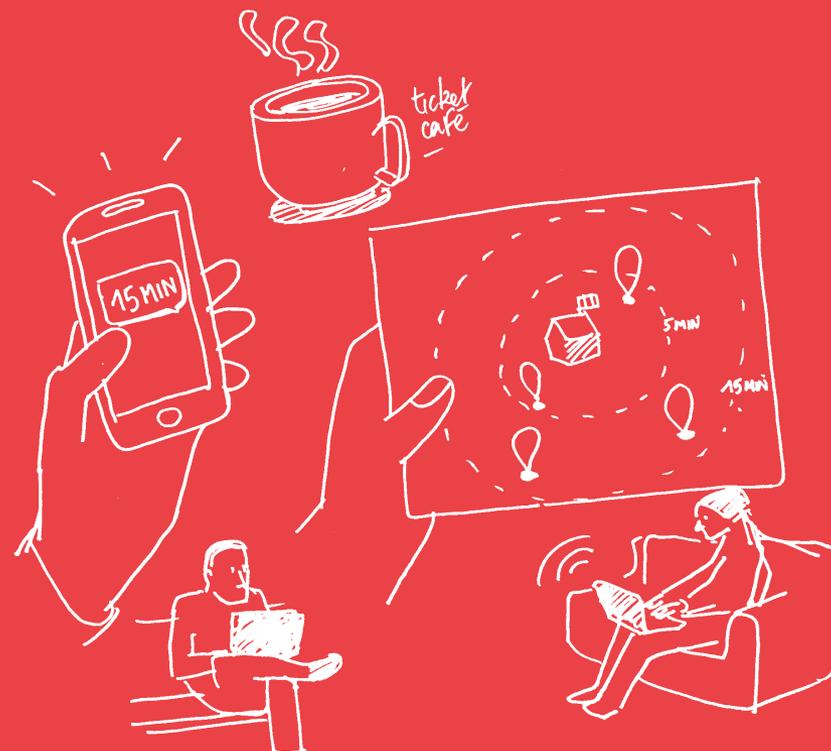


LA MAIRIE DE DEMAIN

Repenser l'accueil en mairie
du 19e arrondissement de Paris



MAIRIE DE PARIS



Une résidence de La 27e Région
synthèse des idées de projets
semaine d'immersion n°2 (nov. 2015)

LA MAIRIE DE DEMAIN

FACILITER LE PARCOURS

Le carrefour service-usager

Espace tiers-lieu de pré-accueil



L'agent volant

Temps d'attente positif

Communication cohérente



19

LA MAIRIE CONNECTÉE À SON TERRITOIRE

Les ambassadeurs

Lab Logement

Occupai

Bureau de l'intelligence collective

► PROSPECTIF

LA MAIRIE CONNECTÉE À SES PARTENAIRES

Espace co-working

Coopérations agiles

Service lab en mairie

L'agent innovant

Les explorations

Les 19 commandements

Ma Mairie en ligne

Le guide du routard du maquis administratif

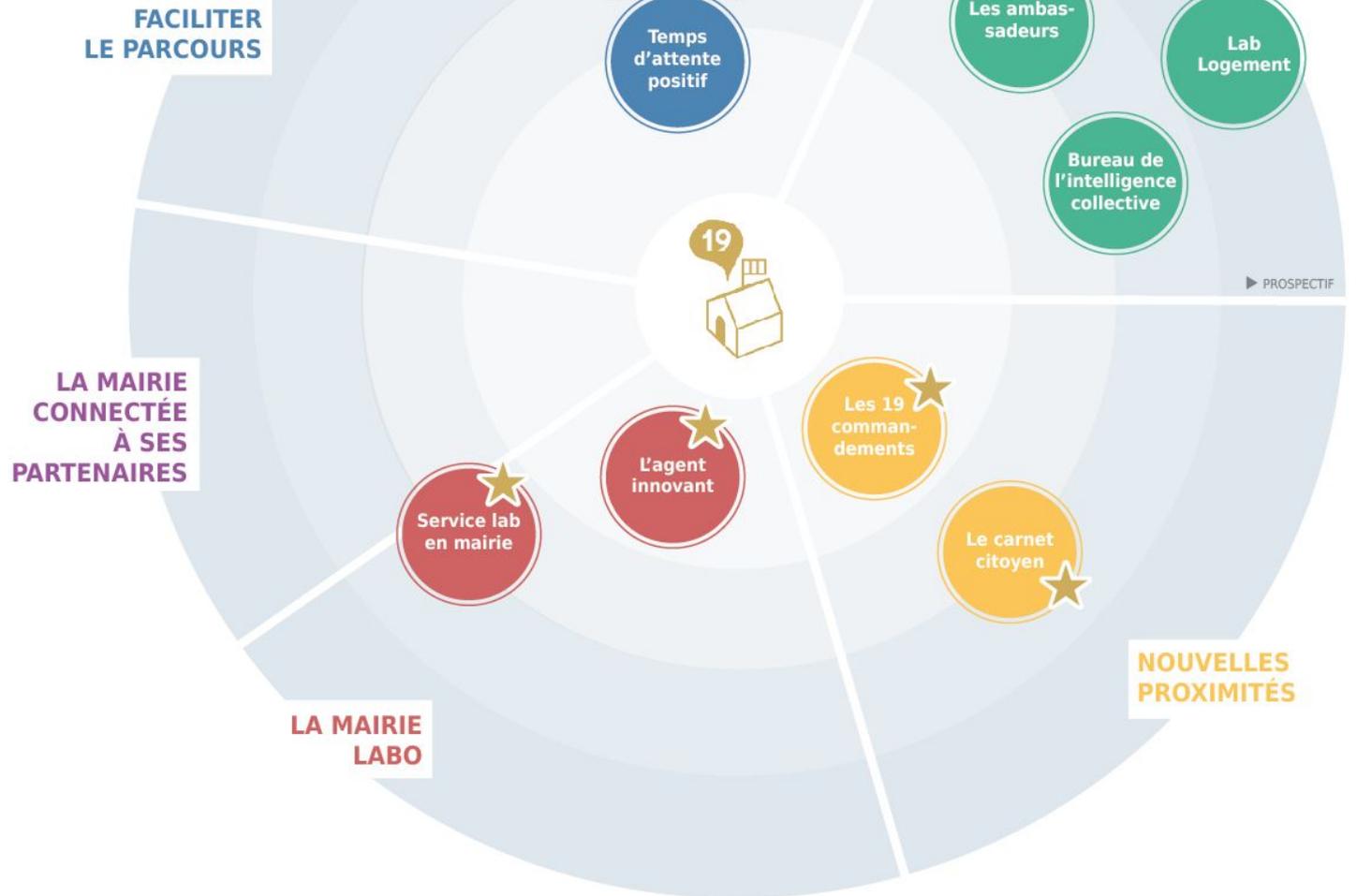
Le carnet citoyen

Le mariage en ligne

LA MAIRIE LABO

NOUVELLES PROXIMITÉS

LA MAIRIE DE DEMAIN



FACILITER
LE PARCOURS

LA MAIRIE
CONNECTÉE À
SON TERRITOIRE

LA MAIRIE
CONNECTÉE
À SES
PARTENAIRES

LA MAIRIE
LABO

NOUVELLES
PROXIMITÉS

19

► PROSPECTIF

Un espace “tiers-lieu” de pré-accueil

Repenser l'espace de l'accueil pour en faire **un lieu de service** et **une frontière** marquant le passage du dehors vers les services, les évènements locaux et les élus.

Depuis que le hall d'entrée est devenu un espace d'attente général, dans les services, on a pu occuper tout l'espace ainsi libéré. On revit !

Henri, 37 ans

Je suis venu pour faire un document, il me manquait la photocopie de ma carte d'identité. La personne à l'accueil me l'a signalé et m'a proposé de faire une photocopie sur place, c'était cool. J'ai pas eu besoin de repasser ni d'aller à la poste.

Zinédine, 20 ans

Je suis passée à la mairie pour avoir des infos sur les listes électorales. Au pré-accueil quelqu'un m'a donné les infos pour les documents à fournir, comme j'avais un peu de temps je me suis posée dans un canapé confortable pour répondre à des mails.

Marie 22 ans



Un espace “tiers-lieu” de pré-accueil

Intentions

Un préaccueil, interface avec les services

- principale interface avec les services, c'est **ici que l'on formule sa demande**
- un espace qui **marque la frontière** entre le dehors et le dedans, un passage vers les services

Un espace accueillant et d'attente (positive) centralisée

- un espace **accueillant**, ouvert sur l'extérieur
- un espace où l'on se dit “bonjour”
- **l'utilisateur peut passer du temps**, boire un café...

Un espace tiers-lieu

- un espace public ouvert à **de multiples usages** : attendre, travailler, faire ses démarches sur internet, être conseillé, échanger avec d'autres usagers, s'informer, partager...

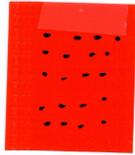
Un espace équipé

- avec des tables hautes, des canapés, des ordi/tablette, des espaces clos back office, un bar à café, un coin confidentiel, un espace problème-solution...
- un coin de **médiation-logement**, prenant en compte toutes les problématiques liées au logement (insalubrité, violence...) et pouvant intervenir en urgence





PRÉ-ACCUEIL
TIERS-LIEU.
AGENT MOBILE



ESPACES
POLYVALENTS



ETAT CIVIL



POLE "FAMILLE"

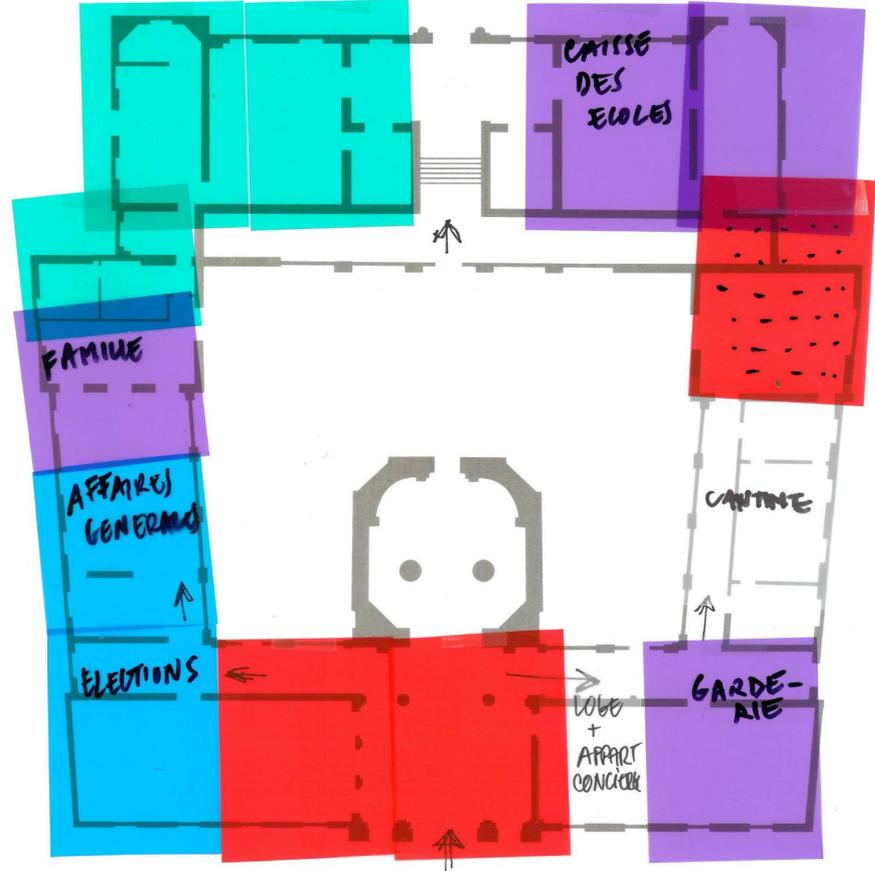


POLE AFFAIRES GENERALES
&
ELECTIONS.

AUTRES

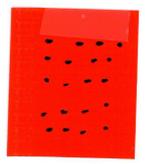
SCENARIO 1

On touche à rien.
Aménagement de cour.





PRÉ-ACCUEIL
TIERS-LIEU.
AGENT MOBILE



ESPACES
POLYVALENTS



ETAT CIVIL



POLE "FAMILLE"

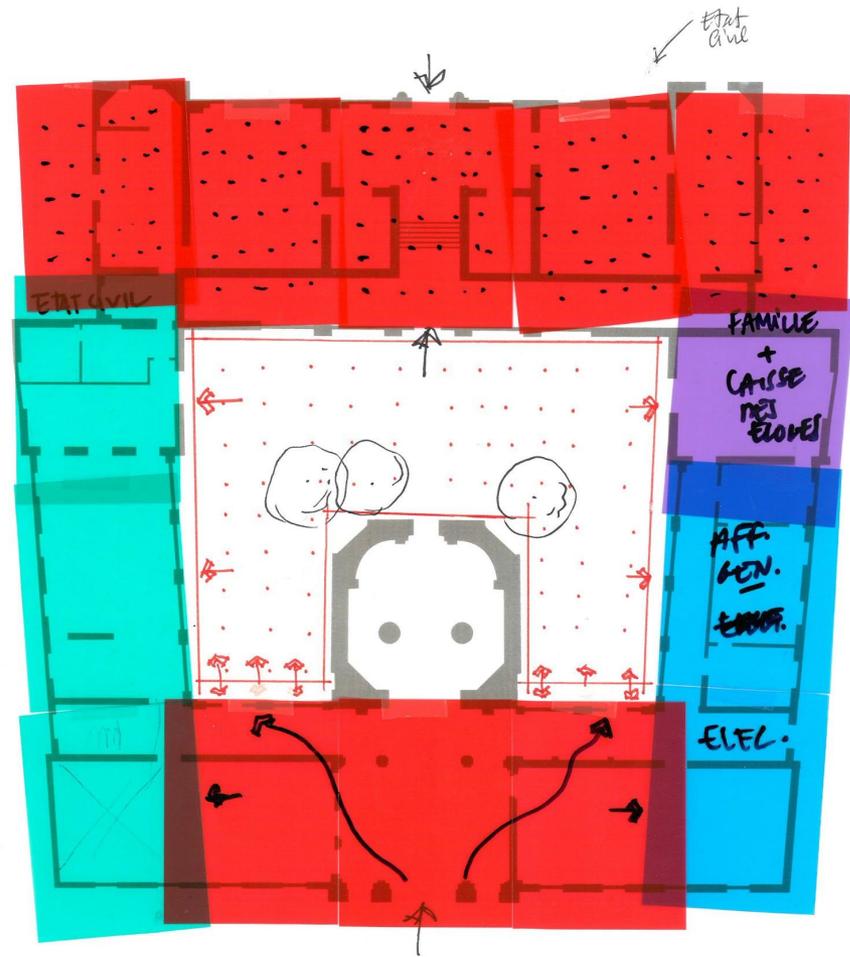


POLE AFFAIRES GENERALES
&
ELECTIONS.

AUTRES

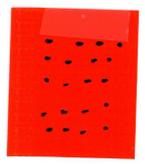
SCENARIO 2

Hall d'entrée est un espace de pré-accueil tiers lieux.
Aménagement de la cour
Circulation par la cour EXTERIEURE

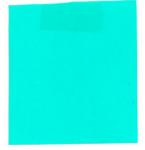




PRÉ-ACCUEIL
TIERS-LIEU.
AGENT MOBILE



ESPACES
POLYVALENTS



ETAT CIVIL



POLE "FAMILLE"

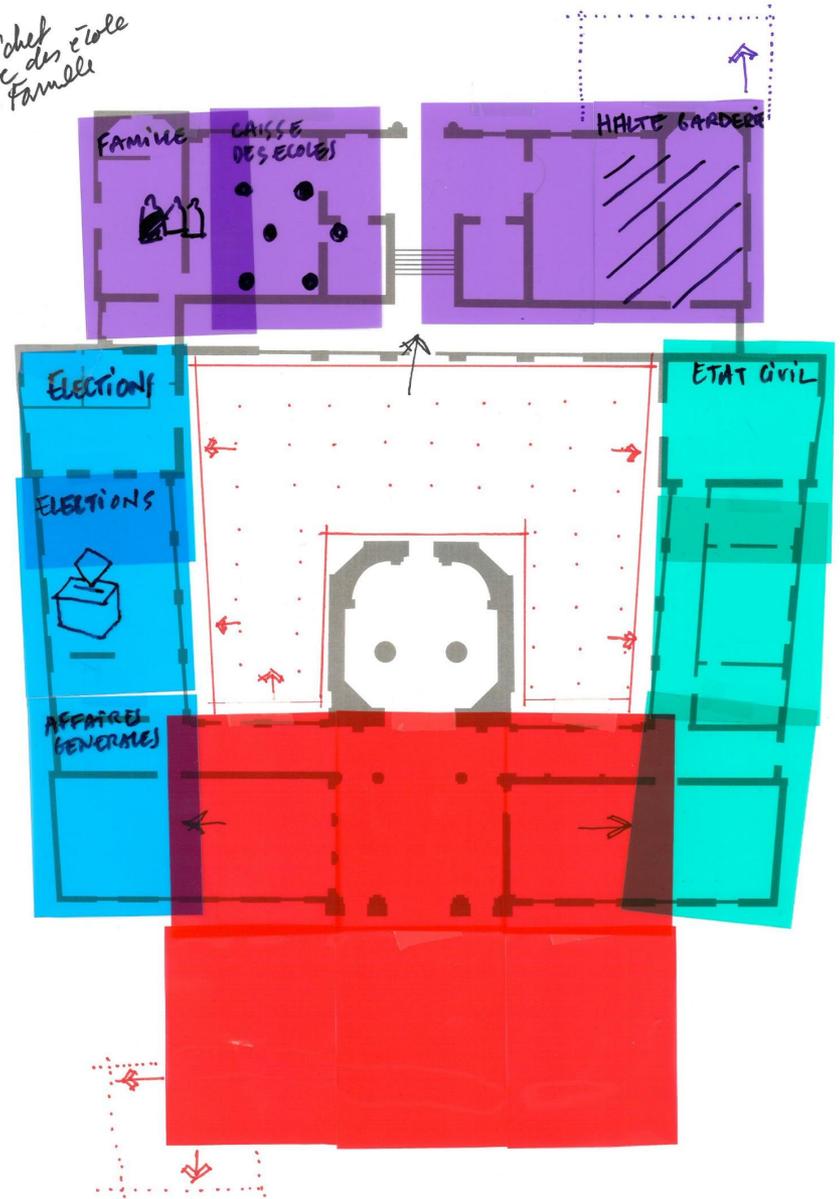


POLE AFFAIRES GENERALES
& ELECTIONS.

AUTRES

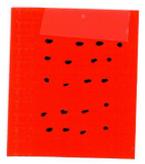
SCENARIO 3
EXTENSION SUR LE PARVIS EN VERRIERE
CAFE SUR LE PARVIS
COUR AMENAGEE
CIRCULATION PAR L'EXTERIEUR

1 guichet
Calme des écoles
avec famille

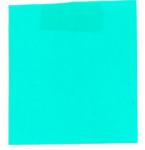




PRÉ-ACCUEIL
TIERS-LIEU.
AGENT MOBILE



ESPACES
POLYVALENTS



ETAT CIVIL



POLE "FAMILLE"

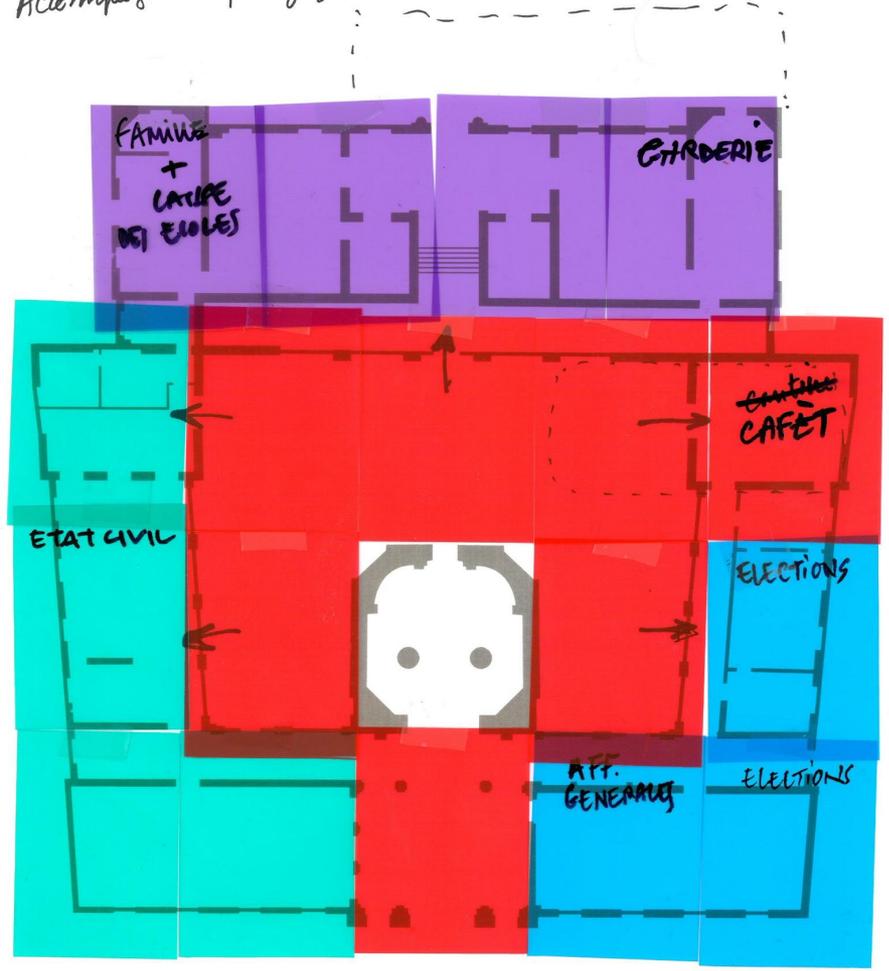


POLE AFFAIRES GENERALES
& ELECTIONS.

AUTRES

SCENARIO 4

COUR COUVERTE
CIRCULATIONS EN ETOILE PAR LA COUR
LA CANTINE OCCUPE UNE PARTIE DE LA COUR
Accompagnant pédagogique numérique !!



Youni // //

L'agent volant

L'agent volant est le **pivot, animateur et facilitateur** d'un espace de "préaccueil" à l'entrée de la Mairie. Les agents volants peuvent enregistrer toutes les demandes, mais **la production des prestations se fera en "back-office"** selon une répartition par services et compétences. L'agent oriente, écoute, mais vérifie également avec l'utilisateur si son dossier est au complet. Il accompagne l'utilisateur dans ses démarches.



J'avais un peu de temps et justement besoin d'un certain document alors que je passais devant la Mairie. J'avais cru comprendre que c'était à la Mairie qu'on le fournissait. A l'intérieur, j'ai pu trouver un espace d'attente très agréable et un agent d'accueil qui m'a saluée puis m'a interrogée sur les raisons qui m'avaient amenées là. Il a pu me mettre à l'aise - alors que normalement les trucs formels ça me fait flipper. Ca m'a permis de comprendre comment la Mairie fonctionnait et surtout comment je pouvais avoir les documents nécessaires. Il m'a aidée à inscrire ma fille en crèche, en ligne et immédiatement. Quand je suis sortie de la Mairie, tout était réglé, sans prise de tête.

Betty 31 ans

L'agent volant

Intentions

Permettre une plus grande **fluidité** dans les flux usagers

Au travers une “entrée unique”, **répondre rapidement aux demandes “simples”**

Mieux prendre en compte les demandes complexes en **réorientant l'utilisateur fragile** vers le bon interlocuteur et en préparant avec lui son dossier

Renforcer la fonction de **traduction** déjà existante au niveau de l'accueil (écoute et qualification des besoins)

Scénarios :

Tous les scénarios intègrent une **montée en compétences**, qui s'inscrivent dans les besoins de formation d'ores et déjà identifiés par le DGS et les DGA.

1

L'agent volant peut **répondre à la demande**

2

L'agent volant **traduit la demande** et **rend le service** une fois que le *back-office* l'a produite

3

L'agent volant **prévient le back-office** et **oriente l'utilisateur** pour qu'il puisse résoudre une situation complexe avec un service compétent

4

L'agent volant **accompagne l'utilisateur** dans la réalisation de sa démarche



Le carrefour usagers - services

La signalétique et les “règles de circulation” entre l’accueil et les espaces de service sont aujourd’hui particulièrement complexes. Une simplification ne pourra être envisagée sans une réflexion touchant aux **liens entre services**, et leur **regroupement en “familles”**. Ces “familles de services” doivent comprendre ceux offerts par les partenaires ayant une présence en mairie (un bureau, une antenne, une permanence...).



Dans le hall d’entrée, il y a trois pupitres bien identifiables : “CITOYENNETÉ”, “SOCIAL”, “VIE LOCALE”. C’est très clair, chaque pupitre est occupé par un agent qui vérifie nos documents, nous oriente vers les services ou nous demande de patienter si besoin.

Paul, 29 ans

Depuis quelques années, on a revu l’organisation des services. On s’est mis à la place des usagers pour réfléchir, et pour rendre les rapprochements entre services plus cohérents à leurs yeux. C’est vrai, avant, l’organisation était technique, et il y avait des situations illogiques pour les usagers.

Christina, 56 ans

Le carrefour usagers - services

Associé à l'accueil, le "carrefour" sera **un espace de flux** qui permettra à l'utilisateur de s'orienter rapidement parmi trois ou quatre indications générales, par exemple ; **Citoyenneté, Famille et social, Logement, Vie du quartier.**

Intentions

Une **signalétique** simple et limpide qui oriente vers des "familles de services"

Renforcer l'**identité des services** offerts par la mairie dans le paysage administratif

Trois à quatre grands **pôles** regroupant l'ensemble des actions de la mairie, comprenant ce que proposent les partenaires associatifs.

Scénarios :

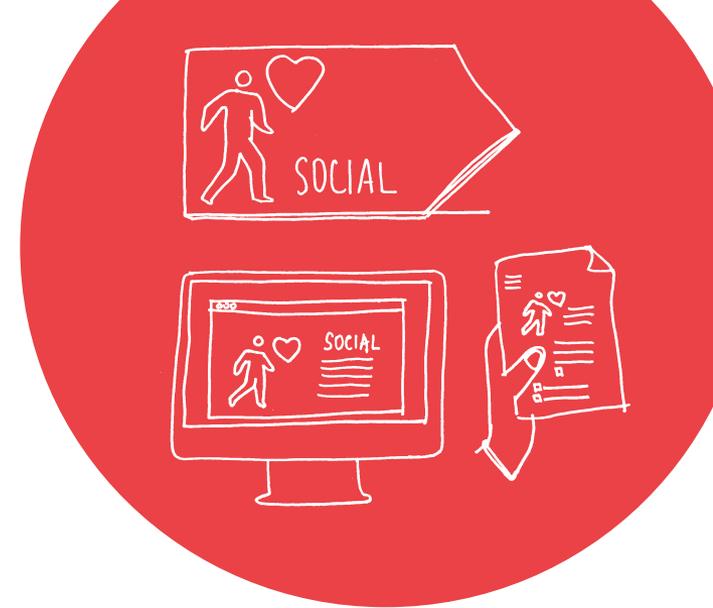
- 1 **Le regroupement physique** des services, accompagné d'une identité visuelle homogène
- 2 **Simplification de la signalétique uniquement**, avec des codes couleurs et pictos facilitant l'orientation des usagers dans le bâtiment actuel



Une communication bienveillante

Aller vers une **cohérence globale** de la communication, des supports d'information et des formulaires. **Unifier** la charte graphique, en physique (mairies, antennes) et en ligne (sites internet).

Chercher à donner à la communication de la Mairie un côté plus **sensible**, plus poétique et en même temps plus **accessible** (symboles, pictogrammes).



Je suis arrivé à la mairie pour déclarer la mort de mon père. Je me sentais pas bien, j'avais pas envie de trop parler. La cohérence de signes/indications m'a permis de me déplacer sans trop avoir à parler. A l'entrée j'ai pris un plan, j'ai reconnu facilement le pictogramme que j'avais vu sur le net.

Aline 51 ans

Tous les formulaires ont été harmonisés, avec une charte graphique commune pour que les administrés sentent qu'ils sont dans la même maison, celle du 19e, quelque soit le service. On a pris soin de les actualiser et d'y ajouter des informations nécessaires pour l'utilisateur, pour les aider.

Gégé, 48 ans

Réinventer un temps d'attente positif

Le temps d'attente ne doit pas être subi, mais peut être transformé en temps positif pour l'utilisateur.



Suzanne a 5 ans, elle ne tient pas en place. La semaine dernière pour l'inscription en crèche de son petit frère, j'ai pu attendre mon tour tranquillement aux Buttes Chaumont. J'ai même une photo de Suzanne et du canard. Un SMS m'a averti que mon tour était dans 15 minutes. Alors, je suis retourné à la mairie.

Gérard 43 ans

Hier j'étais hyper-speed, des papiers à faire à la mairie, un dossier à rendre dans la nuit et impossible de zapper l'un ou l'autre. Ben je suis allé avec mon ordi à la mairie, avec le wifi et la machine à café à dispo j'ai pu gérer mon rendu de projet et avoir mes papiers... j'ai trop kiffé !

Michael 22 ans

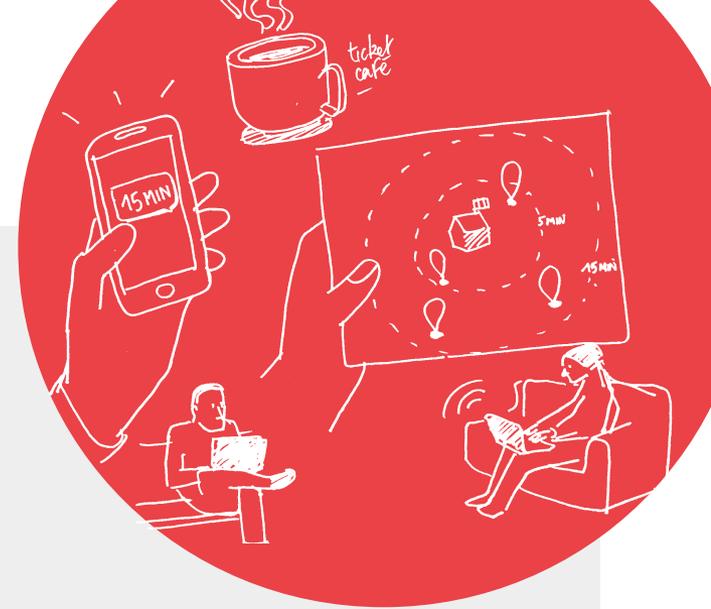
Réinventer un temps d'attente positif

Intention

Faire en sorte que l'utilisateur puisse passer son temps positivement, en réalisant des **tâches utiles ou plaisantes** pendant son temps d'attente.

Scénarios :

- 1 **Fresques pédagogiques** (qui changent régulièrement)
- 2 **Un plan avec des temps indiqués** pour accéder à d'autres structures du quartier
- 3 Les Buttes Chaumont comme **annexe de la mairie** (salle d'attente, promenade...) + autres lieux de l'arrondissement
- 4 **Co-working** pour les usagers juste de passage. Une halte travail.
- 5 **Le ticket café** (la mairie propose un café, un thé à l'utilisateur)



Le carnet du citoyen

Comment **simplifier et accompagner** les démarches administratives pour les usagers aux profils complexes?



A la mairie il m'ont proposé un carnet de démarche citoyenne. Vu que je suis pas forte dans les papiers, et que je ne sais ni lire ni écrire, eh ben, du coup c'est pratique. Du CASVP à l'assistante sociale et au pole famille, tous les agents m'aident dans mon parcours. Je ne suis pas obligée de leur raconter à nouveau toutes mes démarches.

Lu Liam, 35 ans

Le carnet du citoyen

Postulat de départ

Il n'y a **pas de profil classique**, beaucoup d'usagers ont des spécificités, des particularités.

Ce sont souvent **les mêmes documents** qui sont demandés pour les démarches administratives en Mairie.

Il n'y a **pas de suivi** des démarches administratives - les usagers doivent réexpliquer leur demande et leur profil à chaque retour en Mairie



Le carnet du citoyen

Scénario

L'interaction de l'utilisateur avec sa mairie se limite au **pré-accueil**. À son arrivée en Mairie, il communique à l'agent son besoin ou problème et les spécificités de son profil.

L'agent lui fournit alors son **carnet du citoyen**, un outil de constitution de dossier qui contient :

- La **liste de documents** à rapporter en fonction de son profil, prenant la forme de pochettes imprimées de mode d'emploi, dans lesquelles l'utilisateur glisse les documents administratifs et copies.
- Une **fiche de liaison** pour suivre la démarche administrative
- Une carte d'accès à son **compte parisien** où tous ses documents administratifs seront enregistrés par la suite

Lorsque l'utilisateur revient avec tous les documents, l'agent fait faire la démarche dans le back-office. L'utilisateur reste dans la salle d'attente. L'utilisateur étoffe son carnet citoyen à chaque nouvelle démarche administrative.



Ma Mairie à distance

Comment la mairie accède,
rentre en lien avec **l'habitant en
ligne?**

La mairie propose à ses
habitants un **espace de
stockage**, une adresse mail, et
est garante de la **sécurité** des
informations administratives
déposées sur l'espace de
stockage par habitant.



A mon emménagement dans
le 19e, j'ai reçu un courrier
de la mairie, qui me
souhaitait la bienvenue et me
créait une adresse email (un
mot de passe) à mon nom.
Avec cette adres- se, je peux
accéder aux infos de l'ar-
rondissement et au
programme de la mairie. J'ai
trouvé ça super chouette,
presque touchant. Depuis, je
suis venu en mairie pour un
événement, sans ça, je serai
jamais venu, c'est sûr.

Aïcha, 21 ans

Depuis que j'ai mon espace
numérique de stockage de la
mairie, je suis moins flippé par
les virus, elle est garant de
sécurité de mes données. Du
coup je suis passé de mac à
PC.

Fabrice 30 ans

Les 19 com- mandements

Rappeler à tous et à toutes, légèrement et poétiquement mais de manière constante, les **responsabilités** en Mairie.

C'est un **cadre** qui s'adresse à la fois aux agents et aux usagers et **co-crée** par eux. A chaque **engagement** de la mairie, correspondent des engagement de l'usager. Objectifs: **pacifier** la relation agent/usager, briser les relations consuméristes ou de domination, instituer une relation à **parité**.

Face à l'agent, je me suis un peu laissé emporter. J'étais stressé et je n'étais pas content de devoir revenir simplement parce qu'ils n'acceptaient pas ma facture de téléphone comme une preuve de résidence... Bref, l'agent m'a rappelé calmement qu'il y avait un cadre d'échange à respecter. En plus, ce cadre avait été défini à travers un échange entre habitants et agents. J'étais pas content pour au- tant, mais j'ai compris que m'énervier n'allait pas m'aider à régler mon cas.

Rajav, 55 ans



J'ai accompagné Mathis pour son in- scription sur les listes électorales. On s'est marrés en lisant les 19 comman- dements du citoyen. Mais à la fin de la liste c'était bizarre, on était émus, un truc un peu mystique. Je ne sais pas. Du coup je crois que je vais m' inscrire sur les listes.

Malicka 19 ans

Mariage en ligne*

(pour tous et le monde
tout entier)

**inclut le PACS*

Le mariage est aujourd'hui une **procédure lourde**, demandant aux usagers de passer à plusieurs reprises à la Mairie, à procéder à la réservation de la salle longtemps à l'avance, etc.

D'importantes ressources sont dédiées au mariage alors que par ailleurs, un mariage sur six est annulé pour cause d'absence de l'un ou des deux conjoints.



Se marier !

Mariage en ligne

Intentions

Le mariage en ligne permet de :

simplifier la procédure administrative et de désengorger la Mairie.

se marier, peu importe où l'on se trouve dans le monde.

se marier à Paris et cela aux couples de monde entier, sous certaines conditions bien évidemment, pour le seul prestige... *(un droit d'inscription qui pourrait constituer une nouvelle entrée d'argent pour la Mairie)*

Scénarios

1

Une première **inscription** se fait en ligne par **le compte unique**. La mairie envoie les documents à signer et à compléter aux futurs mariés, par mail ou voie postale. La nouvelle **signature électronique citoyenne** liée au compte citoyen permet de faire tout en ligne.

2

Après avoir opéré aux vérifications nécessaires, la Mairie propose un **RV de vidéoconférence** avec un élu aux mariés. Pendant ce RV auquel participent également les témoins, **l'élu mène la cérémonie comme si c'était en présentiel**. Une fois lus les droits et obligations liées au mariage, il demande l'accord aux mariés

3

Sur l'ordinateur des mariés apparaît ensuite une fenêtre proposant le choix ou non. **Le oui déclenche l'envoi du certificat de mariage.**

4

Les mariés peuvent publier leur certificat de mariage instantanément sur les **réseaux sociaux**

Se marier !



“Bonjour”

Le guide du routard du maquis administratif parisien

Quels sont mes droits, comment y accéder, à qui m’adresser, quels documents fournir ? Il y a de quoi se perdre dans le **labyrinthe** administratif de la ville de Paris.

Composé de textes courts et d’illustrations, ce livret pratique permet de **faciliter la compréhension des principales prestations administratives** parisiennes.



“Bonjour”

Le guide du routard du maquis administratif parisien

Ce guide est organisé à partir de **situations de vie** : “devenir majeur, se marier, avoir un enfant, rechercher un logement, faire des travaux dans son habitat, être en situation de fragilité”. On y trouve aussi des bons plans, des trucs et astuces, des mémos. Des **post-its** sont intégrés au livret permettant aux personnes cherchant de l’aide et de l’information de communiquer avec les agents administratifs. **Il s’adresse à tous** et est disponible en français, anglais, arabe, chinois, wolof et bambara. **Gratuit**, il est distribué dans les lieux de la Ville de Paris et des associations du territoire.

Postulat de départ

Les services administratifs de la ville de Paris sont **nombreux et éclatés sur le territoire**.

Il est impossible d’en maîtriser la complexité.

Il y a une **documentation foisonnante**, qui informe sur les offres de services et de prestations administratives.

La documentation existante adopte largement le **langage institutionnel**



“Bonjour”

Le guide du routard du maquis administratif parisien

Intentions

Créer un **dictionnaire visuel universel** pour surmonter les incompréhensions de “bases” en les abordant du point de vue usager

Tenter de **rentrer en contact** avec les “non-usagers” de la mairie.

Offrir un support d’information original qui mise sur l’image (comprendre sans mots) et qui **s’alimente des retours d’usagers**.

Scénarios

1

Co-conception du livret avec un groupe d’usagers

2

Le livret est distribué aux associations chinoises de Belleville.



Le lab logement

Une **réponse globale** à la **question du logement** qui intègre les problématiques sociales, solidaires, techniques et juridiques et les processus de l'**économie collaborative**.



J'étais venu à la mairie pour me renseigner sur les aides pour l'amélioration de l'habitat. Une structure étonnante au milieu de la cour, faite de bois et de paille. Elle change de revêtement tous les 6 mois à priori. Une amie m'avait parlé de leur lab-logement. Il y avait plein d'infos super intéressantes sur la rénovation thermique du 3 pièces, que j'ai hérité de ma grand-mère.

Un agent ma accompagné, renseigné.

Super calé le mec.

Et grâce au service de la mairie "log&- co" en faveur du logement étudiant, J'ai même trouvé un jeune locataire qui me donne des cours de portugais en échange d'un loyer modéré.

Sahra 32 ans

Le lab logement

Postulat de départ

Au regard de l'ampleur de la problématique « parisienne » du logement, l'action des pouvoirs publics semble rester insuffisante. Et cela malgré **une politique de construction forte**. En parallèle, de nombreuses initiatives essayent de jouer sur **une régulation plus fine de l'offre et de la demande** ; nouvelles formes de cohabitation intergénérationnelle, caution solidaire... De plus, la mairie de Paris et celle du 19e sont engagées dans une vaste **opération d'amélioration de la performance énergétique des immeubles**. Certains immeubles pourront d'ailleurs être surélevés et de nouvelles surfaces de vie créées.

Intentions

Regrouper en une **construction emblématique** (p.ex un cube en ossature bois sur la place publique) **les acteurs** (antenne logement, bailleurs, Asso...) et **les initiatives** afin d'offrir un **accompagnement complet** autour du logement et de l'habitat.

Faire travailler (et cogiter) ensemble différents acteurs du logement et de l'habitat pour créer des solutions intégrées du logement dans un **esprit de start-up de création de solutions inattendues** : un airbnb du logement social, rénovation thématique des logements sociaux, élargissement expérimental de surface.

Pilotage d'opération test (BIMBY parisien, CONTAINER BOIS SUR LES TOITS, Yourt dans le parc des buttes Chaumont)



Le lab logement

Scénario :

1

Le **regroupement de tous les services habitat et logement et des méthodes** pour croiser les approches et créer de nouvelles solutions.

2

Un **service-espace de travail** (une extension, une construction éphémère sur la place publique ?) **dont l'enveloppe change régulièrement**, qui reflète de nouvelles techniques de construction (maison témoin....)



Le bureau de l'intelligence citoyenne

Comment **(re-)légitimer l'action politique** à travers de nouvelles formes contributives citoyennes ?



Mon projet de restaurant interculturel correspondait à une politique d'intégration des étrangers menée par la mairie. Il a donc été sélectionné et incubé à la mairie. C'est pratique et stimulant d'être soutenu, aussi bien d'un point de vue technique que juridique et administratif. En plus, j'utilise souvent l'espace de travail proposé par la Mairie aux agents et aux porteurs de projets.

Irina 30 ans

Le bureau de l'intelligence citoyenne

Postulat de départ

La mairie est la maison commune des citoyens et habitants du 19e

Le numérique permet de **libérer des espaces "administratifs"** et invite à repenser les lieux représentatifs de la démocratie et de la République

Une **démocratie représentative fragilisée** (intérêt pour la chose publique faible, abstentionnisme...) et un peu poussiéreuse dans son fonctionnement (bureaucratie, temporalités longues, reproduction sociale forte...) **a besoin de lieux et de symboles pour se réinventer**

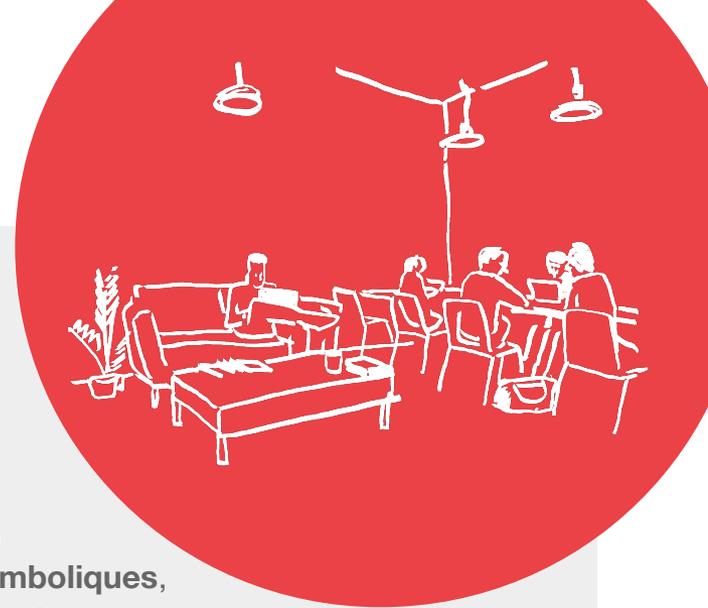
Intentions

Réincarner la démocratie en **réinvestissant des lieux symboliques**, à commencer par la Mairie, et à travers des initiatives connectées aux envies et parcours de vie complexe des habitants

Le 19e regorge de **compétences citoyennes, d'individus et d'actions collectives**, qui peuvent être mis au service de l'action publique et du vivre ensemble

Repenser la mairie comme **un espace central de vie**, où se croisent les habitants et les initiatives dans un cadre convivial accueillant également les rituels citoyens

Imaginer **un lieu de co-conception politique pour et par les habitants, appuyé par les élus**



Le bureau de l'intelligence citoyenne

Scénarios

1

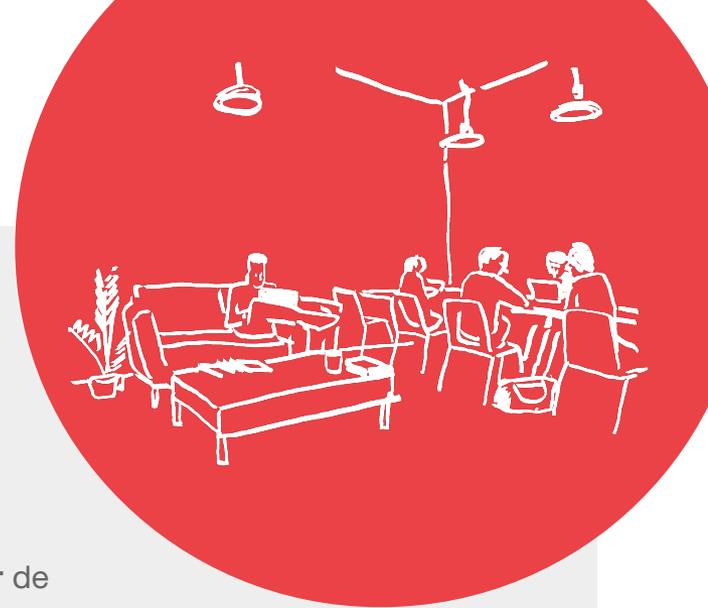
La mairie, **maison de la démocratie radicale**

La mairie « libérée » des espaces de production administrative, redevient un lieu central du «vivre ensemble» et **un espace de créativité citoyenne joyeuse**. Les démarches administratives seront désormais réalisées à distance par et gérés par des services centralisés dans un lieu parisien. Un lieu où **la chose publique croise les problématiques individuelles** des habitants. C'est aussi le lieu où les méthodes de **co-conception** viennent enrichir une gestion de l'action publique classique, où la **transparence** des processus de décision politique re-légitime l'action des élus.

2

La mairie, **incubateur de projets à impact hyperlocal**

Le bureau des projets est un **espace ressource** pour tous les porteurs de projets d'intérêt général du 19e (associatifs, économie sociale et solidaire, entrepreneuriat social, actions individuelles...). Une démarche de la mairie qui vise à inciter les acteurs et les lieux d'innovation installés dans le 19e à **tourner action vers leur environnement direct**. La Mairie met à disposition **un lieu** et facilite la **convergence des projets à impact hyper local**.



Occupai

C'est une nouvelle forme de **portes ouvertes**, un **événement joyeux d'occupation** de la mairie.

La programmation de la salle des fêtes et des parvis avant et arrière est faite par **appel à projets** auprès des habitants. L'objectif : montrer que **la mairie appartient à tout le monde**, qu'elle est là pour qui le souhaite.



Avec mon crew, on a organisé une compétition de hip hop pour lutter contre le communautarisme. On a été programmé dans les événements de la mairie à la salle des fêtes. C'était trop beau de danser sous les dorures et les moulures

Jordan 16 ans

Les ambassadeurs

Comment construire de nouveaux relais de citoyenneté sur le territoire ?



Il y a 6 mois, je me suis inscrite pour avoir une place en crèche pour mon futur bébé. Du coup, avec l'aide d'un agent de la mairie qui vient toutes les semaines donner de l'information aux gens de l'immeuble, j'ai bien compris maintenant la procédure, et je me suis proposée comme "citoyen-relais". La mairie m'a fourni un kit d'information pour m'aider à en parler : cette semaine, j'ai pu renseigner deux voisines qui vont avoir un bébé, autour d'un thé à la menthe.

Fatima, 35 ans

Les ambassadeurs

Postulat de départ

Certains usagers sont **socialement isolés** et **habitent loin de la mairie**.

Le 19e arrondissement est vaste, certains usagers ne savent pas où se trouve la mairie.

Il existe déjà des “**citoyens relais**” de facto, les concierges d'immeubles sont déjà en contact avec la mairie pour les questions de propreté (en contact avec l' élu chargé de la propreté).

Intentions

Rapprocher et créer des liens entre la Mairie et les habitants les “plus éloignés”

Scénario

- 1 Un **bus de la mairie** circule sur tout le territoire pour informer toute la population et former des citoyens relais : les ambassadeurs de la mairie.
- 2 L'interaction entre la mairie et l'utilisateur peut passer par un **ambassadeur qui aide ses voisins** dans leurs démarches, leurs actions citoyennes, culturelles et associatives .
- 3 L'ambassadeur **transmet les informations** à ses voisins en fonction de leurs besoins et de ses possibilités.
- 4 L'ambassadeur et l'agent sur le terrain ont un **lien privilégié et transversal aux services de la Mairie** et peuvent “activer” facilement un service envers un habitant



Coopérations agiles

Un **cycle de rencontres de travail** entre la mairie du 19e, ses partenaires extérieurs, la mairie centrale, les autres mairies d'arrondissements. Il vise à la **“resynchronisation”** des informations fournies aux habitants. Il s'agit donc, d'une part, d'**éliminer les erreurs d'aiguillage** des partenaires extérieurs et de la mairie centrale (ex : atelier de correction des informations sur le site paris.fr) et, d'autre part, pour les agents, de **s'enrichir mutuellement**. La mairie propose un **espace de travail polyvalent**.



On a pris une après-midi avec des gens de la mairie centrale et nous, agents de la mairie d'arrondissement, pour déboguer le site internet de paris.fr. En trois heures, on a réussi à homogénéiser les informations données sur le site et celles que l'on donne en mairie.

Isabelle, 44 ans (agent)

Avec le personnel du centre social, en face, tous les 6 mois, on se fait des sessions de remise à niveaux, pour harmoniser et actualiser notre manière d'accueillir. Le dernier projet en date ? La création d'un document pédagogique sur nos deux structures.

Franck, 41 ans

Coopérations agiles

Ces rencontres peuvent aboutir à la création d'outils de travail partagés, de projets et de supports d'information communs, d'amélioration de la qualité des supports d'information et des formulaires existants, et plus généralement, d'une montée en compétence des agents.

Postulat de départ

Il existe :

- **des initiatives de formation et d'échanges** entre la mairie et ses partenaires extérieurs (ex. : série de discussions entre les agents de l'accueil général et ceux du CASVP pour harmoniser les documents d'information qui transitent entre les deux structures)
- **des échanges entre la mairie centrale et les agents des mairies d'arrondissement** (à travers Quali Paris notamment) qu'il s'agit de renforcer.



Intentions

(Re)tisser des liens de travail vertueux entre la mairie du 19e, ses partenaires extérieurs, la mairie centrale, les autres mairies d'arrondissements.

Renforcer la **cohérence des informations** fournies aux usagers

Co-working d'intérêt général

La mairie propose un **espace de co-working** pour des agents et autres acteurs publics.

Polyvalent et à l'atmosphère **conviviale** (canapés, kitchenette, salle de réunion, matériel partagé...), l'espace sera **ouvert à tous** les agents de la mairie de Paris, habitant le 19e ou de passage à la Mairie en raison d'une réunion.

Avec Rajaw et Christelle on se retrouve tous les 15 jours pour bosser ensemble. Maintenant qu'on ne travaille plus sur le même site, c'est à dire à la même mairie. On peut se retrouver régulièrement avec les espaces de co-working pour avancer sur notre projet d'in- trapreneur qu'on mène actuellement dans nos mairies d'arrondissement respectives. C'est toujours un plaisir de retrouver ses anciens collègues et ça nous permet d'entraîner de nouveaux agents dans la démarche. Dans le même espace, nous croisons aussi des télétra- vailleurs de la Mairie centrale et des acteurs développant des initiatives lo- cales.

Assia 39 ans (agent)



Dans le cadre de Quali Paris, la mairie centrale travaille sur une nouvelle téléprocédure et souhaite monter le projet avec des agents du terrain. Trois agents d'autres arrondissements, des gens de la mairie centrale et nous, du 19e, on se retrouve 1 journée dans l'espace co-working de la mairie.

Fred, 51 ans

Co-working d'intérêt général

L'idée est de créer des **espaces de rencontre et de croisements informels** entre les agents et les services et lieux d'implantation. L'espace servira aux nouveaux réseaux d'innovation qui se développent autour de qualiparis et pourra également servir de **QG aux premiers intrapreneurs de la ville de Paris.**

Postulat de départ

Les temps travail collectif existant (réunions d'équipe) n'ont **pas d'espaces dédiés**. Les équipes se retrouvent là où elles peuvent.

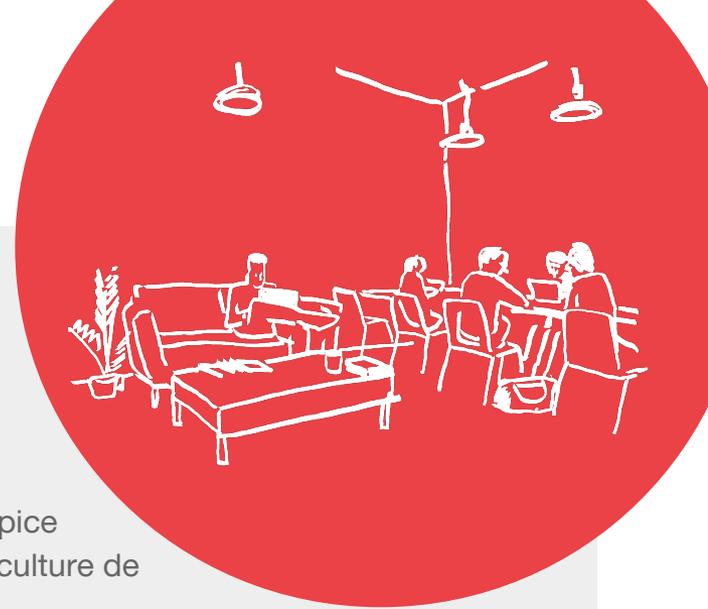
Les **moments informels** sont propices à la rencontre et à la dynamique de la structure

Intentions

Créer un **lieu hybride** propice au développement d'une culture de travail collectif

Susciter des **échanges** entre les professionnels.

(Re)tisser des liens de travail vertueux entre la mairie du 19e, ses partenaires extérieurs, la mairie centrale, les autres mairies d'arrondissements.



Co-working d'intérêt général

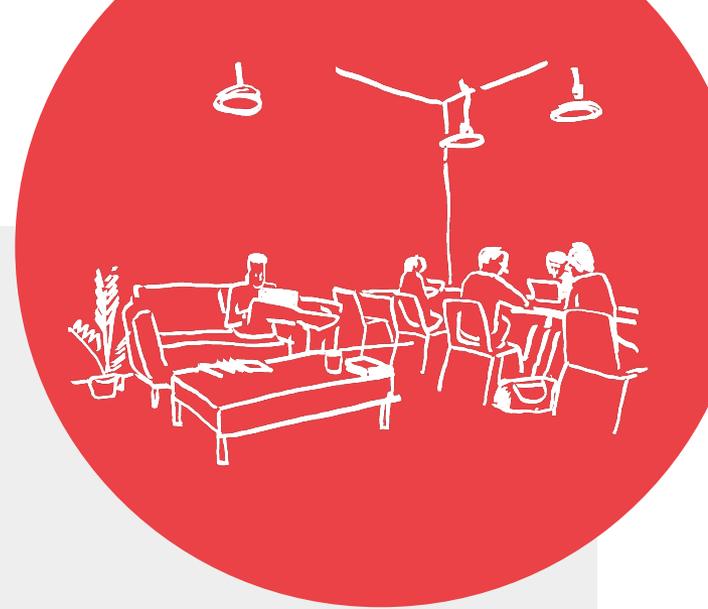
Scénarios

1

Une **salle de réunion banalisée** quelques journées par mois et mise à disposition des salariés des services et à des salariés de la Mairie centrale qui travaillent en lien avec les services du 19^e

2

Tester un **co-working dans la salle des fêtes** (deux jours par mois)



Un service lab en mairie

C'est un **lieu d'expérimentation** à petite échelle.

Ça commence par une **mise en ligne des courriers papiers** pour avoir le pouls des demandes, revendication, réclames des habitants.

Puis tous les mois, un **tirage au sort d'une plainte d'usager** récurrente donne lieu à un grand **hackaton** dans la salle des fêtes pour y trouver une solution.



Les élus reçoivent régulièrement des lettres de plaintes des habitants qui sont venus en mairie. Leur secrétariat les trie et les transmet aux services qui essaient d'en tirer des enseignements possibles.

Maintenant, une fois par mois, on en sélectionne une qui revient souvent, et on essaie de trouver la solution en 1 journée, tous ensemble dans la salle des fêtes. On est rodés maintenant, on connaît bien les règles, les consignes, les outils de l'événement. ça permet d'avancer, d'innover. Récemment, par exemple, on a décidé d'accepter les factures de mobile comme justificatif.

Michel, 47 ans

L'agent innovateur

“Bricolages en mairie” est un **site web spécialisé dans les projets DIY** (Do it yourself = «Faites-le vous-même») créés et postés par les agents et les directeurs de services. Ces projets sont, soit des **détournements bienveillants** d'outils de travail existants, soit des **créations d'outils**.



Je suis un fan d'informatique. Grâce à la plateforme d'échange des “bricoles et astuces” des agents de la ville de Paris, j'ai pu ré-utiliser un “bricolage” qui avait été posté. J'ai mis en place un système pour mieux gérer les files d'attente à l'état civil dans ma mairie. Je n'y aurai pas pensé tout seul. J'ai même apporté ma petite touche. Après, quelques semaines d'utilisation, j'ai fait des retours d'expériences. C'est le principe, tout est libre d'accès à condition que tu participes à l'amélioration des bricolages.

Julien, 28 ans (agent)

L'agent innovateur

Les utilisateurs (agents) publient les descriptions et modes d'emploi de leurs bidouilles, lesquelles sont accompagnées de supports visuels, expliquant étape par étape comment mettre en place la bidouille. Les utilisateurs s'inspirent des projets des uns et des autres, pour les mettre en œuvre à leur tour. Ils interagissent entre eux, dans la section "commentaires", pour demander plus d'information et partager des retours d'expériences. Une fois postés sur le site, les projets peuvent être commentés et notés par les autres membres du réseau.

Le site web est dédié aux personnels des mairies des 20 arrondissements parisiens.

Postulat de départ

Certains outils de travail et d'organisation de l'accueil sont mal adaptés à la réalité, et nuisent au fonctionnement optimal de l'accueil.

Certains agents et directeurs de services bidouillent déjà leurs propres outils et ont développé une vraie expertise dans le domaine. Ces initiatives ne sont pas toujours valorisées et il y a peu d'échanges entre les agents et entre services sur ces éléments d'action très concrets. Ou s'il y en a, c'est de manière très isolé et informel, au petit bonheur la chance. Il y a donc un vrai potentiel de développement.



L'agent innovateur

Intentions

Créer une communauté d'agents et de directeurs de services qui s'entraident et s'inspirent mutuellement.

Susciter une dynamique de transformation des modes de travail en interne. Et ainsi, d'améliorer en permanence l'environnement de travail du personnel des mairies, sans attendre une impulsion hiérarchique.

Permettre de se (ré)appropriier son univers de travail, grâce à une meilleure connaissance de ses outils, de prendre confiance en soi et en sa capacité de comprendre et de créer.

Inspirer la mairie centrale, pour développer de manière pérenne certains projets qui ont fait leurs preuves

Pousser les instances hiérarchiques à donner le droit à l'expérimentation !

Scénarios

1

Le site web existe et se développe, à travers sa communauté.

2

Un "OPEN BRICOLAGE MAIRIE" se tient une fois par an : une fête professionnelle dédiée à la bidouille ou DIY (Do It Yourself) en mairie, en mode atelier. Une journée d'échanges et de découvertes, notamment en direction du personnel non utilisateur de "Bidouilles en mairie".



Les explorations

Ou comment explorer une nouvelle forme de **formation de pair à pair** entre les services, sous la forme d'un "**vis ma vie**".

Le but est d'encourager l'agent à tirer des **enseignements** sur sa propre manière de travailler, en lui donnant des **outils et des objectifs** définis à l'avance et qui l'aident à répondre aux problématiques qu'il perçoit dans son travail.



Tous les 6 mois, on fait une formation entre services, appelée "exploration". Ça consiste en une immersion dans un autre service. Mais on n'y va pas les mains vides, on a des outils et des objectifs précis : un appareil photo, un carnet de bord... À chaque fois, j'en tire des enseignements sur mon propre travail. Et puis ça me fait du bien, je me rends compte que je ne suis pas toute seule dans cette maison, je me sens moins isolée. En général à la fin de la journée on se fait un apéro, c'est super.

Jocelyne 54 ans

Merci !

www.mairie19.la27eregion.fr

MAIRIE DE PARIS 

**LA 27e
RÉGION** 