
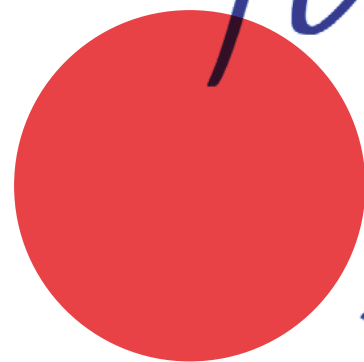


Preparer l'accueil en mairie



LA MAIRIE DE DEMAIN

De septembre 2015 à janvier 2016, l'association La 27e Région mène un projet exploratoire sur le thème de l'accueil en Mairie d'arrondissement. Ce projet est mené dans le cadre du programme « Territoires en Résidences » et en association avec la Ville de Paris.

Pendant trois semaines (réparties sur 4 mois), une équipe pluridisciplinaire de huit personnes travaille en immersion au sein de la Mairie du 19e arrondissement. L'équipe est composée de Marion Blatter (designer), Paul Hallé (sociologue), Hakim Romatif (comédien et metteur en scène, acteur de la vie locale du 19e), Gwenaëlle Leleu (graphiste, en service civique à La 27e Région) et Julien Defait (designer à La 27e Région). Deux chercheuses, Frédérique Pallez (Professeure à Mines ParisTech) et Burcu Ozdirlik (architecte-urbaniste affiliée à LISIS-Université Paris-Est), ont pris part à la résidence au sein de l'équipe, tout en menant un travail d'analyse des méthodologies mises en place.

L'objectif de cette résidence est d'imaginer l'accueil de demain en mairie d'arrondissement. La problématique générale est donc celle de la progression de la qualité de service et de relation aux usagers des mairies d'arrondissement de Paris, et plus spécifiquement de celle du 19e arrondissement. Le contexte, à grands traits, est le suivant :

- le 19e a une population de 186 000 habitants et sa Mairie est celle qui gère le plus de mariages en France ; c'est le 2ème plus gros arrondissement de Paris et un tiers des logements sont des logements sociaux ;
- la dématérialisation des prestations se généralise et transforme la relation à l'utilisateur ;
- l'inflation normative de l'administration (et de la société en générale) entraîne des parcours individuels toujours plus spécifiques et fait évoluer la mission de l'agent vers plus de médiation et d'accompagnement de l'utilisateur.

Ainsi, quels services proposer aux Parisiens, et quels services attendent-ils des mairies d'arrondissement ? Comment valoriser les services d'accueil qui fonctionnent déjà bien ? Quelle organisation spatiale ? Quelles postures et fonctions de l'agent d'accueil ? Quelle articulation entre la mairie du 19e, ses partenaires extérieurs et la mairie centrale ? Quelle articulation avec l'offre de télé-services existante et à venir ?

L'équipe de résidents a formulé 19 idées de projets. Les entretiens, les moments d'observation et les temps de travail avec les agents et les habitants ont fourni des indications pour prioriser les idées. 7 d'entre elles ont été affinées, 5 d'entre elles ont fait l'objet de maquettes et de tests.

Une résidence de la 27e Région dans le 19e arrondissement, à Paris



Tout au long de la résidence, l'équipe alimente un blog pour documenter son travail.

www.mairie19.la27eregion.fr/

Et après ?

Les documents joints à ce fichier abordent les modalités et les conditions de mise en œuvre des pistes de projets issues de la résidence. Pour faciliter leur appropriation en interne et permettre un « passage à l'acte » immédiat, prolongeant la dynamique née de la résidence, nous avons imaginé une première phase expérimentale, sur un temps et un périmètre (en termes d'objectifs et de moyens) délimités.

Pour chaque piste, l'expérimentation devra intégrer des temps réguliers de retours d'expériences et d'évaluation avec les agents et les usagers, afin de vérifier l'impact de l'expérimentation et de décider ou non de son déploiement à moyen terme.

Pour chaque piste également, il s'agira de mettre en place une communication, qui explique le processus d'expérimentation en cours.

Certaines expérimentations nécessitent une collaboration étroite entre la mairie du 19e et la DDCT.

Paysage d'idées imaginées

FACILITER LE PARCOURS

Temps d'attente positif

Transformer le temps d'attente subi en un temps utile et plaisant. Fresques pédagogiques, plan du quartier avec les distances à pied, « ticket café » dans les bistrotis partenaires...

Communication globale

Une cohérence globale de la communication, des supports d'information et des formulaires. Unifier la charte graphique, en physique (mairies, antennes) et en ligne.

Le carrefour services-usagers

Un espace de flux qui permet à l'utilisateur de s'orienter rapidement parmi trois ou quatre pôles de services, réaménagés, du point de vue de l'utilisateur (ex. Citoyenneté, Famille et social, Logement, Vie du quartier..).

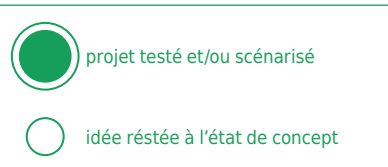
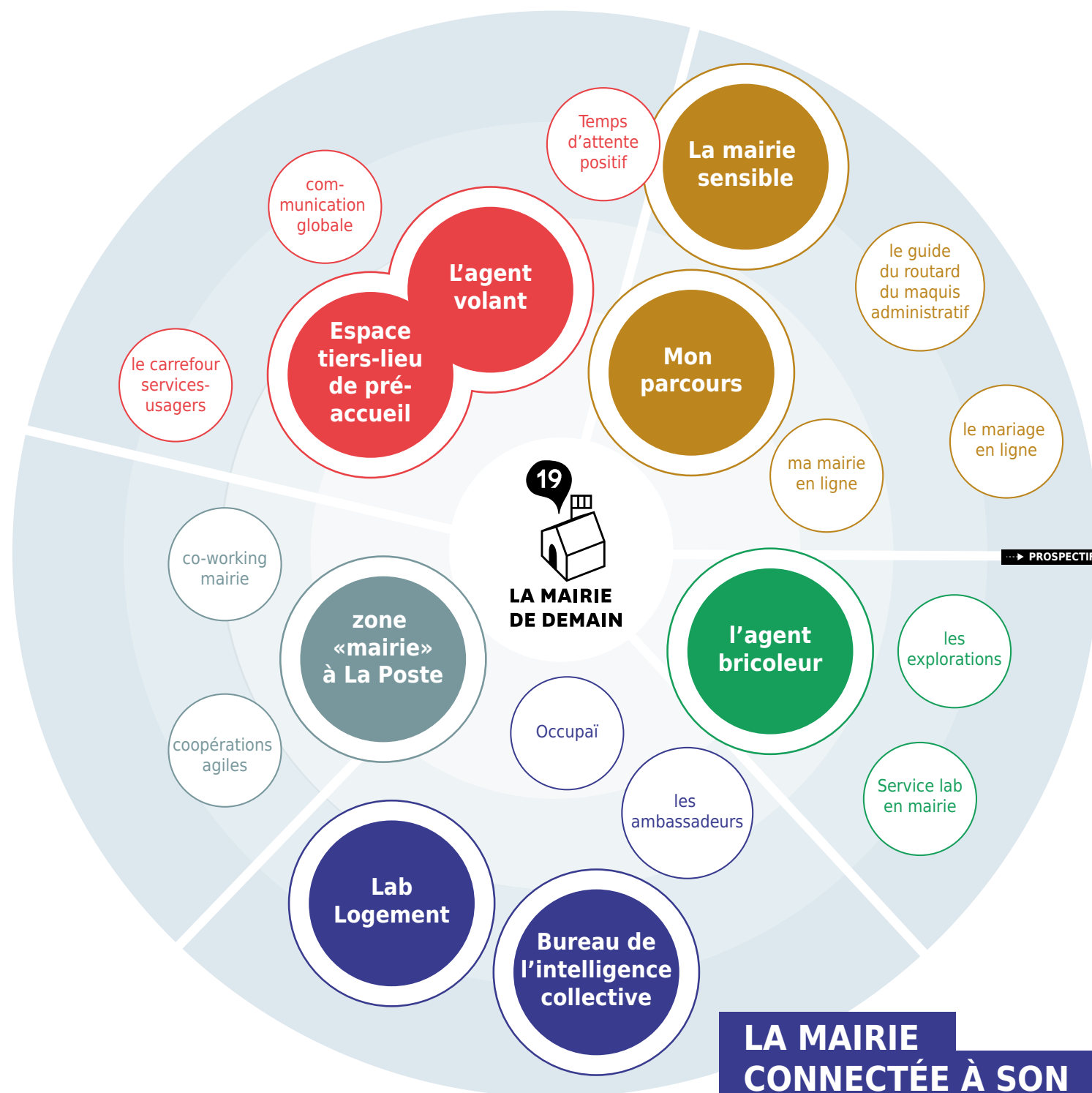
LA MAIRIE CONNECTÉE À SES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

Co-working mairie

Un espace de co-working au sein de la mairie, destiné à tous les agents de la Ville de Paris et à ses partenaires extérieurs. L'idée est de créer un lieu hybride propice au développement d'une culture de travail collectif et aux échanges entre professionnels.

Coopérations agiles

Un cycle de rencontres de travail entre la mairie du 19e, ses partenaires extérieurs, la mairie centrale et les autres mairies d'arrondissements. Il vise à la "resynchronisation" des informations fournies aux habitants.



NOUVELLES PROXIMITÉS

Le guide du routard du maquis administratif

Un dictionnaire visuel universel pour surmonter les incompréhensions de « base » en les abordant du point de vue usager. Un support d'information original qui mise sur l'image (comprendre sans mot) et qui s'alimente des retours d'usagers.

Mariage en ligne

Faire du mariage une procédure simple et désengorger la mairie. Et se marier à Paris, peu importe où l'on se trouve dans le monde.

Ma mairie en ligne

Un espace numérique de stockage pour chaque habitant, un suivi des procédures, une adresse mail et une garantie de la sécurité des informations administratives déposées.

LA MAIRIE LABO

Les explorations

Explorer une nouvelle forme de formation de pair à pair entre les services, sous la forme d'un « vis ma vie ».

Service Lab en mairie

Lieu d'expérimentation à petite échelle. Tous les mois, le tirage au sort d'une plainte d'utilisateur récurrente donne lieu à un grand hackaton d'agents pour y trouver une solution.

Occupai

Une nouvelle forme de portes ouvertes, un événement joyeux d'occupation de la mairie.

Les ambassadeurs

Rapprocher et créer des liens entre la Mairie et les habitants les « plus éloignés », par l'intermédiaire de citoyens « ambassadeurs ». Ils informent sur les compétences de la mairie et aident leurs voisins dans leurs démarches.

LA MAIRIE CONNECTÉE À SON ARRONDISSEMENT

Faciliter le parcours

projets
en lien
01
02

Points de départ

Si la réalisation des prestations administratives à la mairie du 19e semble être optimale, les modalités d'accueil qui les précèdent sont complexes et parfois inconfortables pour l'utilisateur. Un agent l'explique ainsi : « la topographie des lieux est compliquée pour les usagers : ils ne comprennent pas qu'il faut traverser la cour pour aller à l'état civil. Un gros problème aussi : l'escalier, alors que beaucoup de gens ont des poussettes. » A cette contrainte s'ajoute celle de l'étroitesse des espaces, autant ceux d'attente du public que les espaces de travail des agents, en « back-office ».

« La solution est d'avoir plus d'espace pour mieux accueillir le public, mieux travailler avec les administrés » dit un autre agent. Ajoutons aussi le hall balayé par le vent et saturé de messages de communication, une signalétique confuse, des objets d'accueils hétéroclites (tickets, formulaires...), des zones d'attentes éclatées dans les services. L'utilisateur s'adapte tant bien que mal et fait avec. Pourtant, l'accueil général semble répondre à ses missions et les responsables administratifs s'emploient à améliorer les choses.

Retour sur la résidence

Pendant la première semaine de résidence, une série d'entretiens et d'observations, ainsi qu'un atelier de travail avec les agents et les usagers permettent de distinguer deux étapes majeures qui fragmentent l'expérience d'accueil : le pré-accueil (appelé aujourd'hui accueil général) et la prestation. On observe une réelle problématique de flux des usagers entre ces deux phases d'accueil.

Face à ce constat, l'équipe de résidents avance sur **un axe de travail « faciliter le parcours »** et s'attache à repenser les conditions d'accueil, à la fois à travers la réorganisation des services au RDC, mais surtout avec la création d'un espace de pré-accueil d'un nouveau type, la définition des services qui y seront offerts et du rôle et de la posture de l'agent qui y évoluera, que l'équipe appelle l'agent « volant ».

En seconde semaine, l'équipe présente aux agents des esquisses de **scénarios d'aménagement de l'espace** du RDC, à l'aide d'un outil de conception partageable créé pour l'occasion.

Dès lors, il s'agit de tester cette hypothèse d'une nouvelle organisation spatiale de pré-accueil et des nouveaux services qui vont avec.

Faute de pouvoir casser les murs, l'équipe organise, en troisième semaine, **une séance de jeux de rôles et de mises en scènes théâtrales**.

[Lire l'article du blog « L'espace d'accueil « tiers-lieu » en 2020 : quelques enseignements d'une simulation »](#)

La troisième semaine est aussi l'occasion de tester dans le hall de la mairie la nouvelle posture d'agent « volant ». Une dizaine d'agents se prête au jeu. Ils forment deux équipes qui se relayent pour accueillir les usagers, non plus derrière un comptoir mais de manière

pro-active, debout autour de **meubles d'appoint** construits pour l'occasion. L'équipe met en test des outils simples : un **plan synthétique** des espaces de la mairie, des **fiches « mémo »** des prestations en mairie, une **petite table** pour vérifier la complétude des dossiers. Les agents testent aussi la **répartition des rôles d'accueil** (aller à la rencontre des gens, vérifier les dossiers, renseigner et orienter).

[Lire l'article du blog « Agent « volant » : Retour sur l'expérimentation »](#)

Nouvelles proximités

projets
en lien
03
04

Points de départ

Comment repenser les relations entre la mairie et les habitants, dans un contexte à la fois de dématérialisation des démarches administratives et de complexité grandissante des profils et des demandes des administrés ?

Les démarches administratives se dématérialisent de plus en plus. Elles offrent aux habitants de nouvelles possibilités d'interagir à distance et de suivre les prestations en cours. La création prochaine du « compte-parisien » en atteste (un accès en ligne, unique et personnalisé, à tous les services administratifs numériques de la ville). Malgré tout, les habitants continuent à venir en mairie. « La mise en place de demandes en ligne pour les actes n'a rien changé à la fréquentation des services. Les gens continuent à venir au guichet », confie un agent. Loin de vider la mairie de ses usagers, la dématérialisation grandissante va-t-elle attirer des profils d'habitants particuliers, modifier la mission de l'agent d'accueil ou même entraîner de nouveaux usages de la mairie ?

En écho à ce paradoxe, il y a un besoin grandissant d'accompagnement de la part des usagers : une situation sociale et/ou administrative compliquée (un contentieux logement par exemple) ; une prestation trop complexe et sur-mesure pour la faire à distance (le mariage par exemple) ; l'embarras face au labyrinthe administratif parisien. Un agent résume la situation ainsi : « le métier d'agent évoluera de plus en plus vers un rôle de conseiller ou plus exactement d'« inter-médiateur » entre les services et les acteurs administratifs, j'en suis persuadé ».

Retour sur la résidence

Partant de ce double constat, l'équipe de résidents travaille sur une **thématique « nouvelles proximités »**. Elle s'attache à questionner à la fois **les modalités de médiation** entre les agents et les usagers pour des **prestations complexes** et l'idée d'implanter en mairie **des dispositifs d'échange d'un nouveau genre**, qui intègrent la **relation sensible** que les habitants entretiennent avec le territoire de leur arrondissement.

L'équipe imagine **« mon parcours »**, un petit livret (physique et/ou virtuel), qui fonctionne comme un **support de dialogue** entre l'agent d'accueil, l'agent de prestation et l'utilisateur. Il informe de manière synthétique et illustrée sur le parcours administratif à suivre, les contacts, les pièces à fournir, le déroulé de la prestation... Lors de la troisième semaine de résidence, l'équipe maquette une version papier de « mon parcours » et la confronte aux agents. Les retours sont positifs. Plusieurs situations de vie mériteraient d'être accompagnées par un tel outil de médiation : le mariage, le contentieux logement, l'arrivée dans l'arrondissement, l'entrée dans la majorité...

Cette idée n'est pas née d'un seul coup. Elle s'appuie sur l'échec d'une première maquette, un objet plus complet et complexe, que l'équipe avait laissé à disposition de certains agents pour qu'ils l'utilisent et y apportent des améliorations.

[Lire l'article du blog « « Mon parcours », un outil de suivi des prestations complexes »](#)

L'équipe de résidents se penche aussi sur l'idée d'implanter en mairie des **dispositifs d'échanges participatifs destinés aux habitants**. Le but étant de tester si la mairie peut accueillir de nouveaux usages et devenir non plus uniquement le centre d'un territoire administratif, mais **un lieu de vie sensible**, plein de surprises pour ses habitants.

En troisième semaine d'immersion, l'équipe installe dans le hall de la mairie une grande **carte de l'arrondissement** et invite les visiteurs et les agents à y noter leurs **bonnes adresses** dans l'arrondissement (café, restaurant, jardins...). Les passants qui la regardent retrouvent des endroits qu'ils connaissent ou en découvrent d'autres. Et certains contribuent à leur tour. Aussi simple soit-il, le test reçoit un très bon accueil.

[Lire l'article « COUPS DE CŒUR DU 19e, on teste ! »](#)

La mairie Labo

projets
en lien
05

Points de départ

Il y a à la mairie de réelles expertises détenues par les agents et transmises entre collègues, de manière très informelle et parcellaire, créant ainsi une forme latente de formation de pair-à-pair, mais non assumée comme telle. De plus, lorsque leurs outils de travail sont mal adaptés à la réalité et au fonctionnement de l'accueil, certains agents et directeurs de services n'hésitent pas à « bricoler » leurs propres outils pour en améliorer les usages. Ces initiatives restent isolées et peu valorisées.

Retour sur la résidence

Les temps d'observation et d'entretien des deux premières semaines permettent de confirmer qu'il existe un vrai potentiel de transformation des pratiques en interne, qui repose sur l'intelligence des agents eux-mêmes. Fort de ce constat, l'équipe de résidents travaille sur un axe de **mairie Labo** et s'attache à formaliser un **outil d'échange de « bricolages bienveillants »** entre agents, dans l'optique de créer une **communauté d'entraide et d'inspiration mutuelle** à l'échelle de l'ensemble des mairies d'arrondissement.

En deuxième et troisième semaines, l'équipe présente aux agents une esquisse, puis une version plus aboutie d'un blog, inspiré des blogs de Do It Yourself, et commence à poster du contenu (des exemples de « bricolages ») avec des agents, pour tester son utilisation et sa capacité à évoluer en autonomie.

➔ Lire l'article du blog « [« l'agent bricoleur », plateforme d'échanges de pair à pair. On teste !](#) »

La mairie connectée à ses partenaires extérieurs

projets
en lien
08

Points de départ

Comment renforcer et rendre plus lisibles les relations entre la mairie d'arrondissement, la mairie centrale et leurs « partenaires » ? Aujourd'hui les usagers « naviguent » entre les différentes institutions sans toujours comprendre leurs liens. De plus, les informations circulent parfois mal d'une organisation à une autre, compliquant le parcours de l'utilisateur.

« Les gens arrivent avec des informations erronées du centre social, de la Sécu, du consulat, de la préfecture... » résume un agent.

Retour sur la résidence

Partant de ce postulat, et après une série d'entretiens avec les agents de la mairie du 19e et certains partenaires extérieurs, l'équipe de résidents travaille sur la thématique de la **mairie « connectée » à ses partenaires** et formule une idée de partenariat avec La Poste, notamment avec certains bureaux de Poste de la partie Nord de l'arrondissement. L'idée étant que la Mairie du 19e occupe pleinement le territoire. La Poste installerait une « **zone mairie** » dans ses espaces d'accueil. On y fournirait des **prestations ciblées**, comme par exemple, l'inscription sur les listes électorales, 6 mois avant les élections. Des agents de mairie y assureraient une **permanence**, à des moments réguliers de la semaine. En leur absence, un **service postal dédié à la mairie**, permettrait aux habitants de poster leur dossier. Lors de la troisième semaine, l'équipe a rencontré les responsables du bureau de Poste Orgues de Flandre pour leur soumettre l'idée.

La mairie connectée à son arrondissement

projets
en lien
06
07

Points de départ

Comment la mairie se met-elle au service du territoire ? Echelon de « proximité » des institutions républicaines, la mairie d'arrondissement offre à ses habitants des services, directement et sans intermédiaire, qui contribuent à sa légitimité. Pourtant, la résidence a conduit à interroger la mairie du 19e dans cette fonction et dans sa **capacité à incarner tout le territoire de l'arrondissement**.

Aujourd'hui, la mairie du 19e semble éloignée de la partie Nord de l'arrondissement, le canal de l'Ourcq et l'avenue de Flandre marquant une frontière géographique. Par ailleurs, les enjeux démographiques et sociaux auxquels doit faire face le 19e créent des flux et, parfois des tensions importantes, l'antenne Logement en étant le point de cristallisation.

Retour sur la résidence

Partant de ce postulat, l'équipe de résidents travaille sur la **mairie « connectée » à son territoire** et s'attache à repenser sa capacité à **répondre à deux grands défis de son arrondissement** : comment permettre au plus grand nombre de « bien habiter Paris » et comment faire de la mairie une « maison de la démocratie radicale » ?

En deuxième semaine, l'équipe présente aux agents deux propositions extrêmes. Le « **LAB Logement** » vise à construire une démarche de services globale concernant le logement, l'habitat et l'énergie et à rendre, dans un même temps, ces services plus performants. Autre idée, le « **Bureau de l'Intelligence Citoyenne** », un espace dédié aux habitants et aux initiatives citoyennes et solidaires du quartier.

Il faut bien le dire, ces idées ne suscitent pas l'enthousiasme des agents. Elles sont sûrement trop éloignées d'un quotidien qui appelle déjà bien des changements. Par contre, les élus et leur cabinet, ainsi que les responsables du Budget Participatif de la Ville de Paris prêtent une attention particulière à ces pistes de réflexion.

En troisième semaine, il s'agit de rentrer dans le détail en soumettant ces idées à des acteurs déjà impliqués dans des initiatives similaires (les responsables du Relais Information Logement Habitat du 11e arrondissement). A la fin de la semaine, les résidents schématisent le fonctionnement général de ces dispositifs prospectifs.