

*repenser
l'accueil
en mairie*



Une résidence de La 27e Région
sept. 2015 - janvier 2016



L'équipe

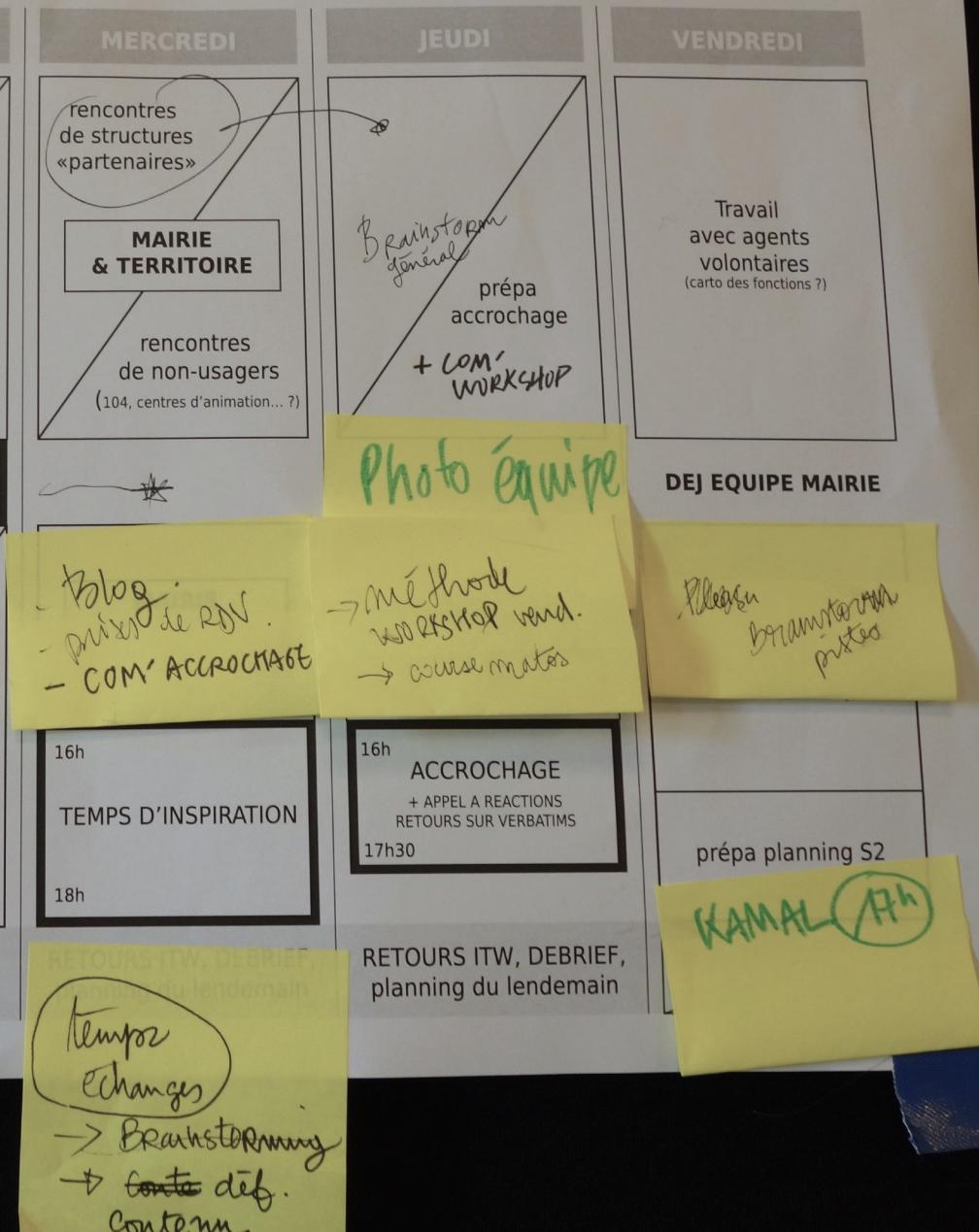


SEMAINE 1

les objectifs de la semaine 1

> comprendre
le contexte

	13h	DEJ KAMAL + direction
	14h	rencontres agents + chefs services
	15h	«CAFE ANECDOTES» gâteaux
	16h	L'ACCUEIL EN MAIRIE
	17h	rencontres agents + chefs services
	18h	RETOURS ITW, DEBRIEF, planning du lendemain
		RETOURS ITW, DEBRIEF, planning du lendemain



Installation



Rencontres



les services

accueil général

5 agents

2 postes vacants

logistique huissier

1 huissier
4 agents

sécurité

4 agents qui tournent
(service extérieur)

dgs/dga

1 dgs
2 dga
3 secrétariat

pôle comm

2 agents

famille

6 agents

élections recensement

4 agents

affaires générales

5 agents

état civil

17 agents

régie

4 agents

secrétariat des élus

2 agents

antenne logement

permanences

écrivain public,
avocat...

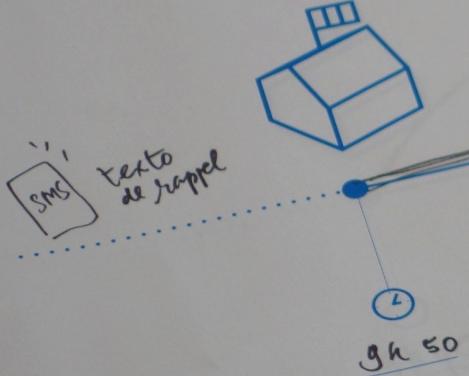
caisse des écoles

Rencontres Extramuros



outils & temps forts

EN MAIRIE



ticket - Patrouille de vent mkt.
procédure légit.
de renouvellement
synthèse de la demande
pour RDV avec amie
sociale

Va voir l'adulte
touche
En mairie
revenir
dans l'am
voir le g

10h05

- ÊTES-VOUS VENU EN MAIRIE ? SI OUI, QUELLE FRÉQUENCE ?
- VOUS ÊTES POURQUOI AUJOURD'HUI ?
- COMMENT SAVIEZ-VOUS QU'IL FALAIT VENIR EN MAIRIE POUR ÇA ? (on vous a orienté ?)
- DES DÉMARCHEZ DEVENIR : TÉLÉPHONE, EMAIL, SITE WEB... ?
- ÇA VOUS A PRIS DU TEMPS DE VENIR ? VOUS HABITER LOIN ?
- EN ARRIVANT DANS LE HALL, COMMENT VOUS ÊTES-VOUS ORIENTÉ JUSQU'AU SERVICE ?

- UNE FOIS ARRIVÉ AU SERVICE, COMMENT ÇA S'EST PASSÉ ? (docs à
- VOUS AVEZ ATTENDU ? COMBON DE TEMPS ?
- AU FINAL, AVEZ-VOUS FAIT DES CHOSES EN PLUS QUE CE QUE
- plus, des rencontres, des lectures, découvertes...)
- DEVEZ-VOUS REVENIR ?
- ET LA TOUT DE SUITE, VOUS ALLEZ FAIRE QUOI ? (profitent

outils & temps forts



outils & temps forts



Depuis longtemps on a une dame qui vient nous voir, très régulièrement, presque toutes les semaines. Avant elle venait avec sa maman, mais celle-ci est morte. La personne est très gentille, mais dépressive. Elle vient nous voir, on échange trois mots, et ensuite elle nous demande un certificat de vie.



La27erregion @La27erregion · Sep 22

café anecdotes résidence mairie du 19 des agents racontent leur mairie #accueil
@paul_halle @marion_batter

[View translation](#)



RETWEETS

4

LIKE

1



4:55 PM - 22 Sep 2015 · Details



Reply to @La27erregion @paul_halle @marion_batter

outils & temps forts





ANECdotac

outils & temps forts

L'année dernière il y a une Lamborghini qui est partie en flammes parce que le mec n'avait pas arrêté de chauffer le moteur



Parfois, on a des mariages et trois jours après, la mariée ou parfois les deux époux nous demandent comment l'annuler

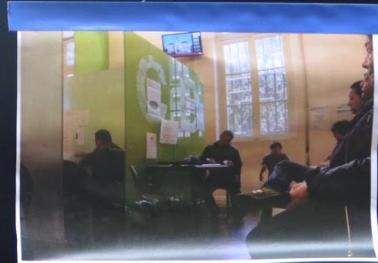
Un jour, en hiver, il faisait froid et il neigeait, il y a une personne débile qui appelle et qui demande quel genre de vêtement elle va mettre. Cela montre bien la solitude des gens.

A l'état civil, on a accueilli un jour un couple. Le monsieur avait la quarantaine et la dame quatre-vingts ans. Elle était un peu paumée et ça nous paraissait curieux. On a fait des recherches et on a trouvé les enfants de la dame. Quand on l'a fait revenir le jour suivant elle ne se souvenait plus vraiment. C'était une femme qui avait Alzheimer, mais quelques appartements dans le 12e. Le monsieur nous a traités de tous les noms parce qu'on s'était permis de faire des recherches...

Parfois, on a des gens qui viennent divorcer à la mairie.



La déclaration de décès doit se faire par les pompes funèbres, mais ceci a un coût et les familles préfèrent faire la déclaration elles-mêmes // elles ont besoin de faire le deuil.



La limite c'est l'imagination des usagers.

BRÈVES DE MAIRIE

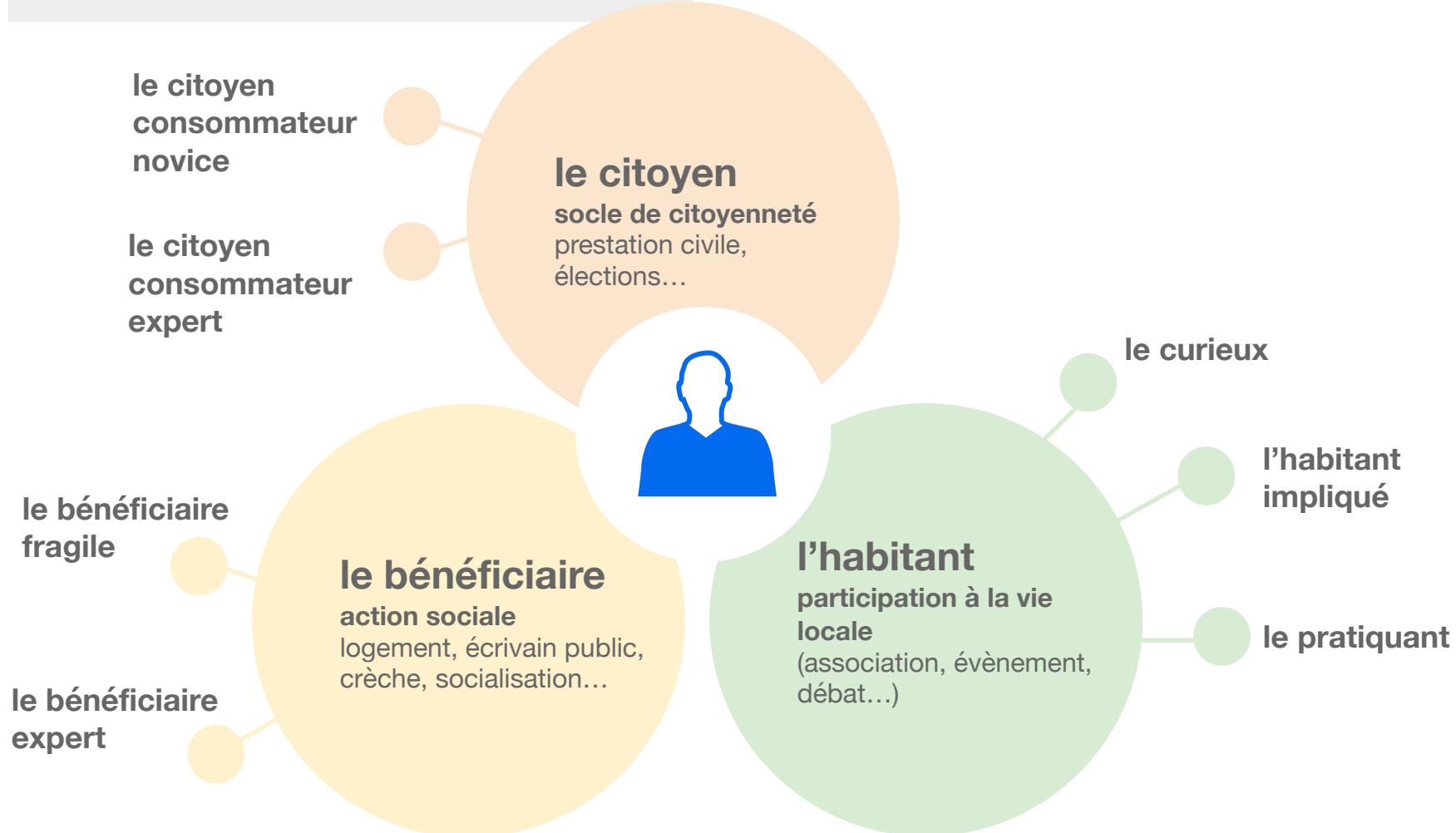
rapport d'étonnements

> extraits

un « tout public »



Un “tout public” multiple



L'accueil est partout et multiple



Fonctions de l'accueil : traduire les demandes en services

fonctions visibles

offrir une prestation

effectuer une procédure administrative.
compétences : techniques (connaissance de la procédure)

incarner l'institution

offrir un visage, une parole.
compétences : assurer le symbole rassurant du lieu et des agents

informer

Indiquer et expliquer les procédures.
compétences : techniques (connaissance des procédures)

orienter

donner la direction, indiquer un lieu, une personne, un service (externe/interne)
compétences : techniques (connaissance de la procédure)

prendre en charge

Combler une incapacité de la personne en l'appuyant dans le choix des options et leur mise en oeuvre

accompagner

Aider la personne à remplir un formulaire, à prendre une décision (?)

qualifier la situation

Analyser, interpréter et déterminer la nature du "problème"

écouter

Prendre le temps de comprendre la demande et le besoin, parfois pas/mal exprimé explicitement par l'usager

fonctions invisibles

L'attente, élément central dans l'expérience utilisateur



des espaces
restreints



Des espaces hyper-spécialisés



Des espaces hyper-spécialisés



le bénéficiaire

action sociale

logement, écrivain public,
crèche, socialisation...

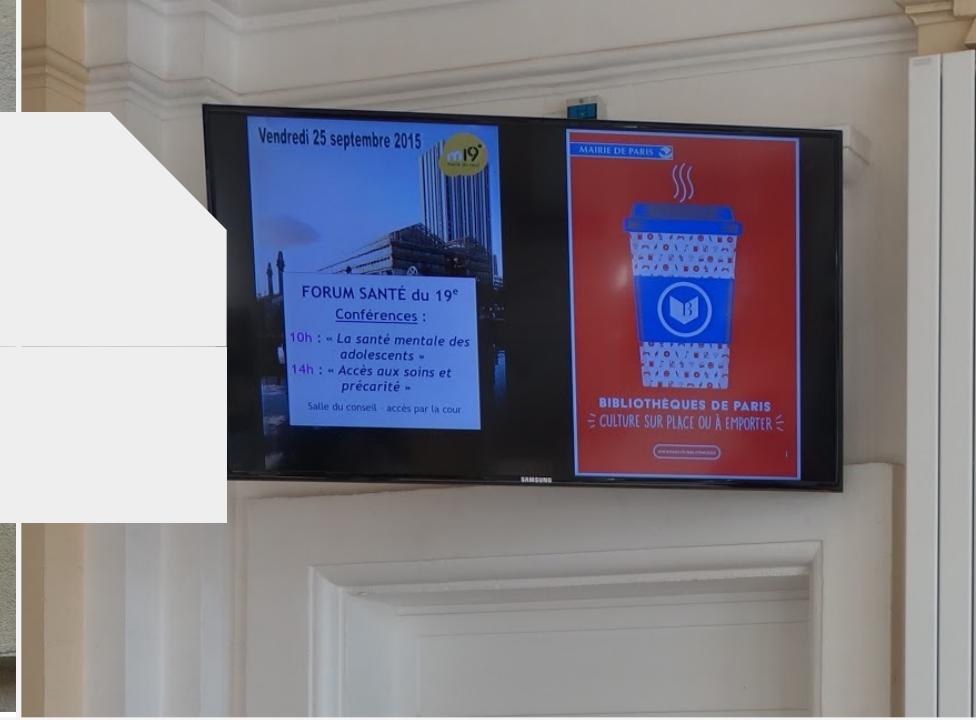
le citoyen

socle de citoyenneté
prestation civile,
élections...

l'habitant

participation à la vie
locale
(association, évènement,
débat...)

Confusion générale dans la manière de s'adresser aux gens



A screenshot of the official website for the 19th arrondissement of Paris. The header features the "m19" logo and links for "accueil", "GUIDE DU 19^e", and "VIE CITOYENNE". The main content area is divided into sections: "marches avec la mairie de Paris directement en ligne", "marches et services en ligne", and "des droits et démarches". A sidebar on the right is titled "Services et permanences" and provides information about administrative services and permanent assistance.

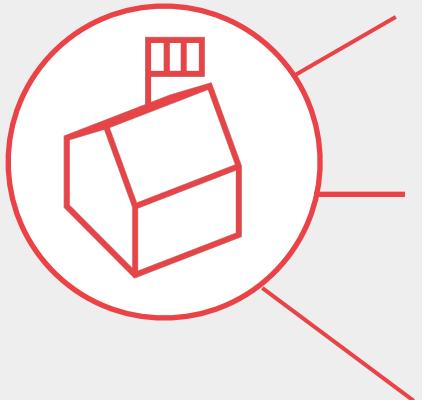
m19
mairie dix-neuf

Services et permanences

Les services de la mairie du 19^e vous accompagnent dans vos démarches administratives et des permanences sont organisées.

Renseignez-vous sur les adresses et les horaires des différents services et permanences avant de vous rendre en mairie.

Une gestion des services entre différents acteurs



les résidents

les services légaux de la Mairie
(Etat Civil, Elections...).

les hébergés

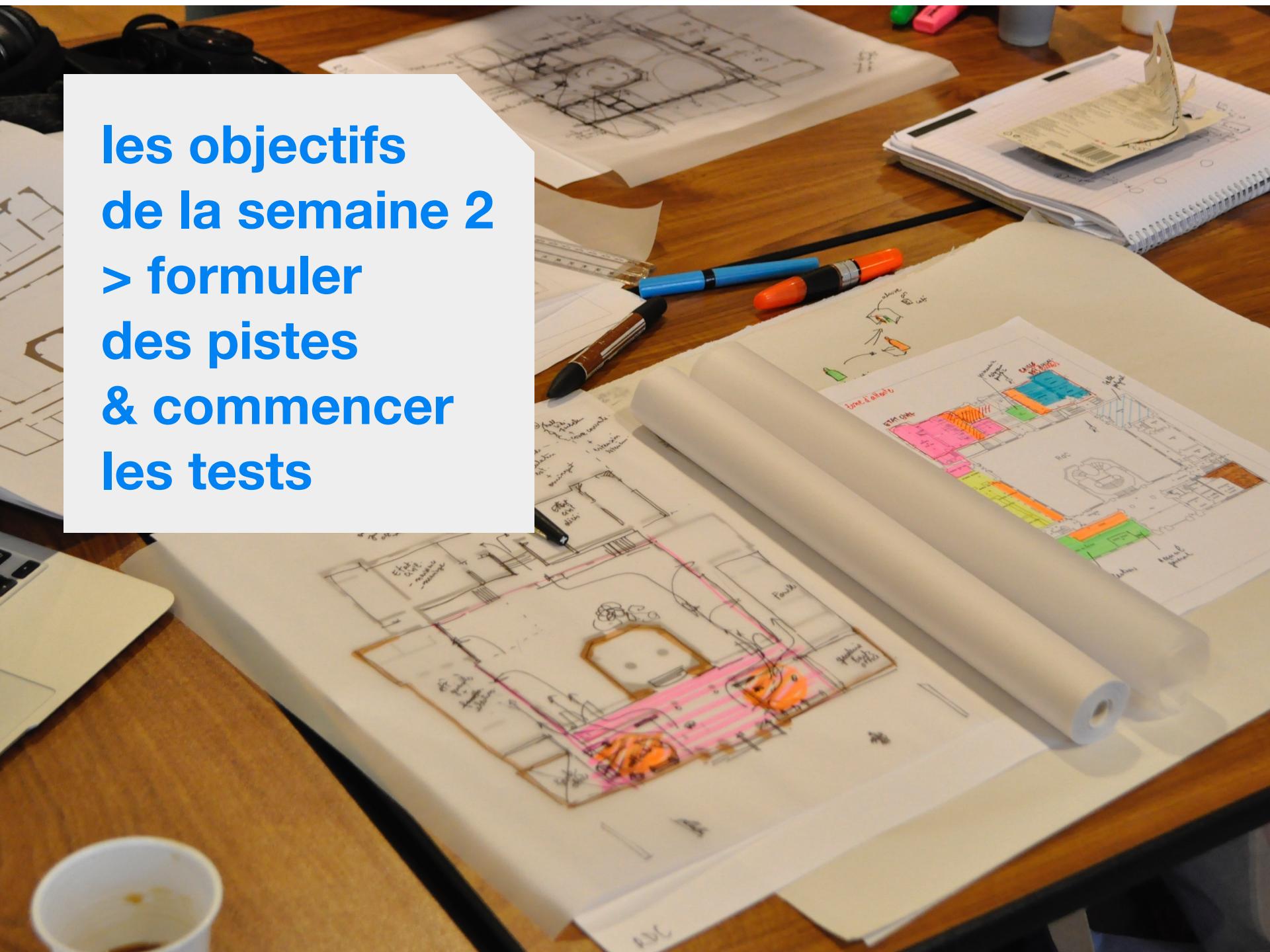
caisse des écoles, antenne logement

les invités

écrivains publics, permanences
d'avocat, centre local
d'information...

SEMAINE 2

**les objectifs
de la semaine 2**
**> formuler
des pistes
& commencer
les tests**



outils & temps forts



outils & temps forts



outils & temps forts



outils & temps forts

LA MAIRIE
CONNECTÉE À
SON TERRITOIRE

NOUVELLES
PROXIMITÉS



outils & temps forts



LA MAIRIE DE DEMAIN

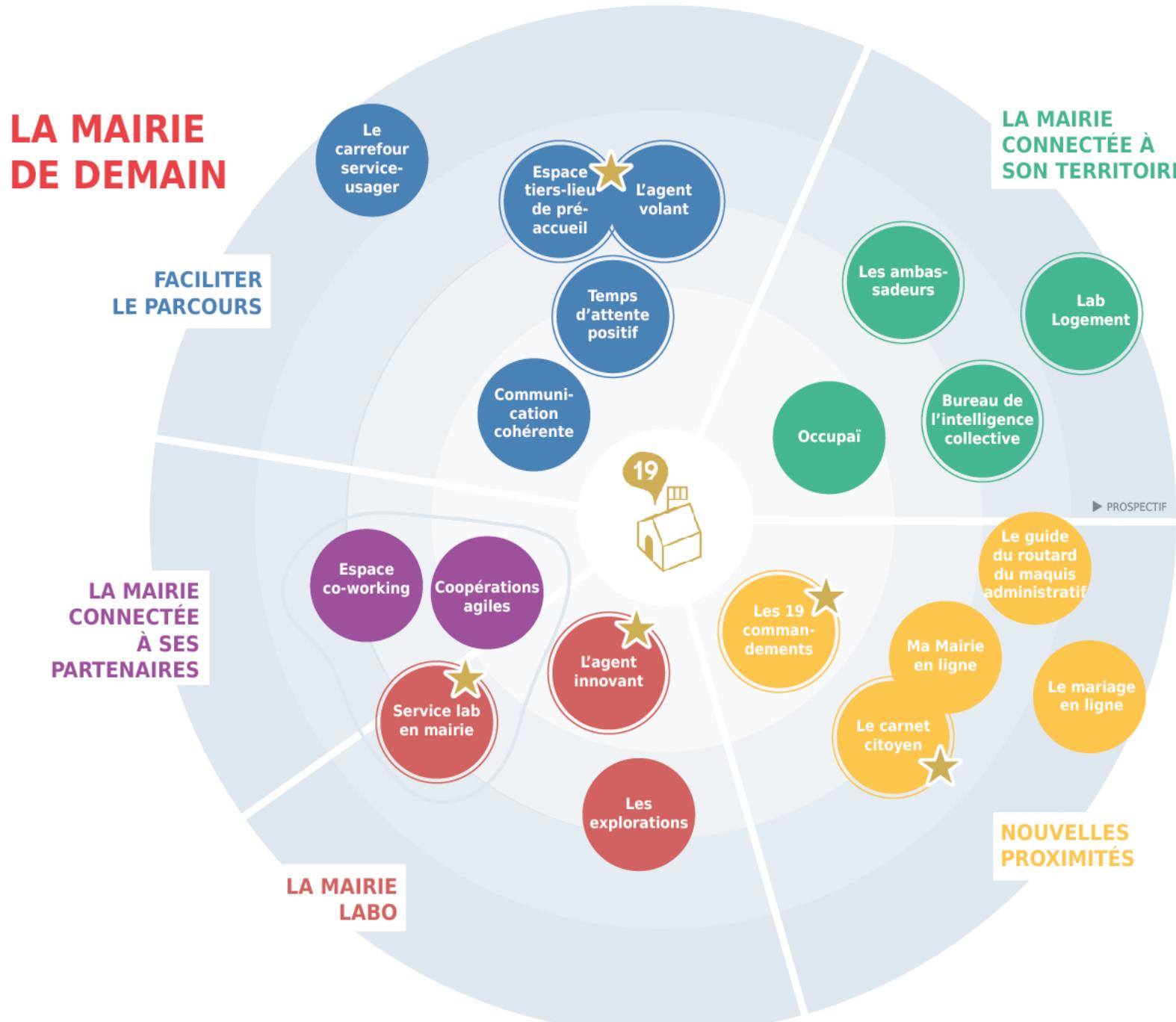
FACILITER
LE PARCOURS

LA MAIRIE
CONNECTÉE
À SES
PARTENAIRES

LA MAIRIE
LABO

LA MAIRIE
CONNECTÉE À
SON TERRITOIRE

NOUVELLES
PROXIMITÉS



LA MAIRIE DE DEMAIN

FACILITER
LE PARCOURS

LA MAIRIE
CONNECTÉE
À SES
PARTENAIRES

LA MAIRIE
LABO

LA MAIRIE
CONNECTÉE À
SON TERRITOIRE

NOUVELLES
PROXIMITÉS

► PROSPECTIF

Espace tiers-lieu de pré-accueil
L'agent volant

Temps d'attente positif

Les ambassadeurs

Lab Logement

Bureau de l'intelligence collective



Service lab en mairie

L'agent innovant

Les 19 commandements

Le carnet citoyen

projets :

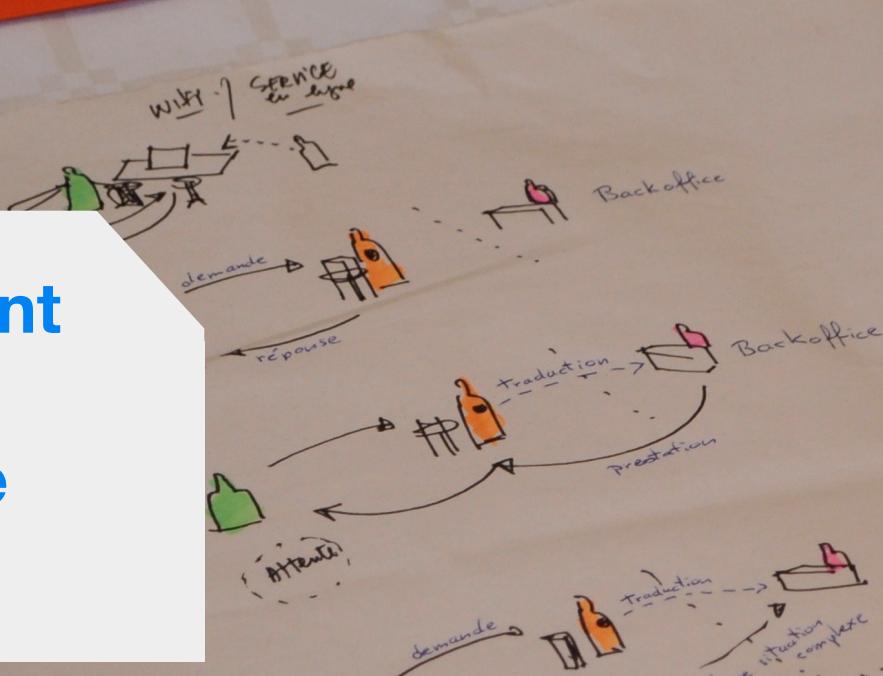
**> premiers tests
& scénarios**

l'agent volant



l'agent volant & l'espace tiers-lieu de pré-accueil

③ Spécialiste
de la fonction
PRESTATION

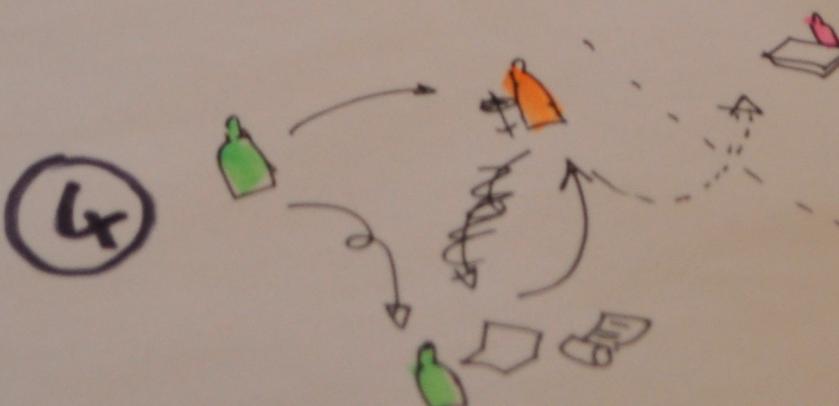


Scénario
rôle et
Périph
de l'a

Définition

infinie
"FONCTION"
"Prestation"

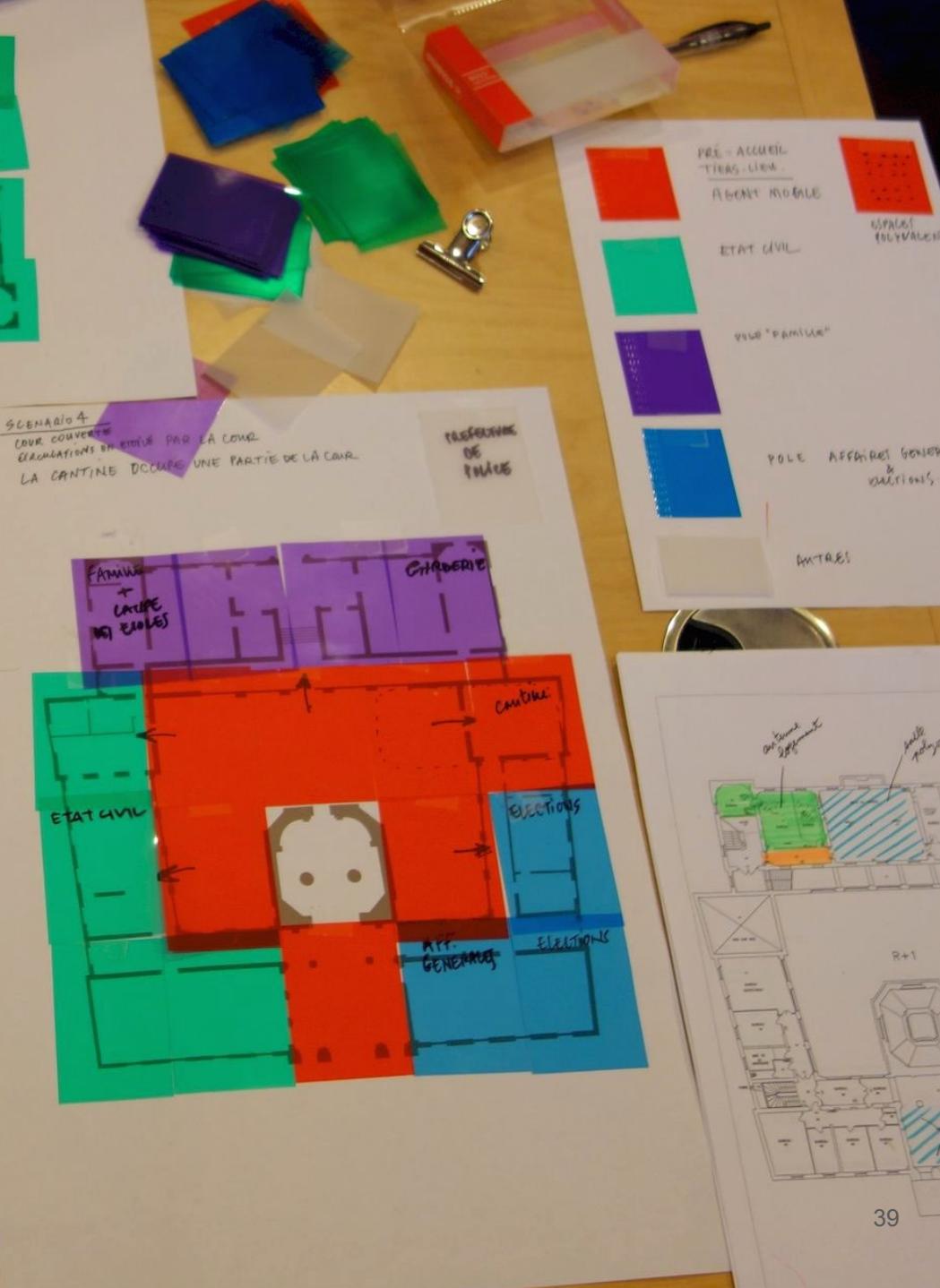
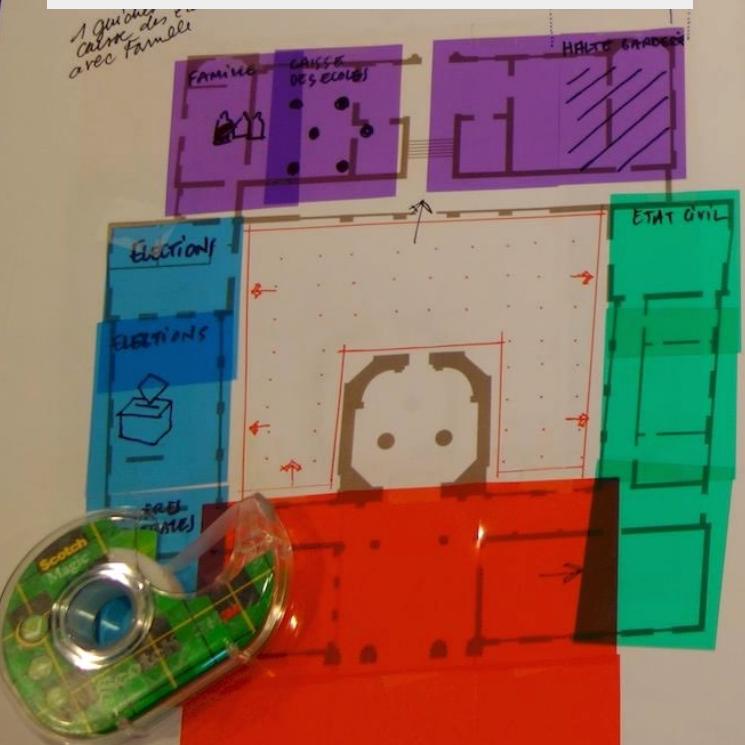
FONCTIONS =
INFO ORIENTATION
ACCOMPAGNEMENT



l'agent volant & l'espace tiers-lieu de pré-accueil

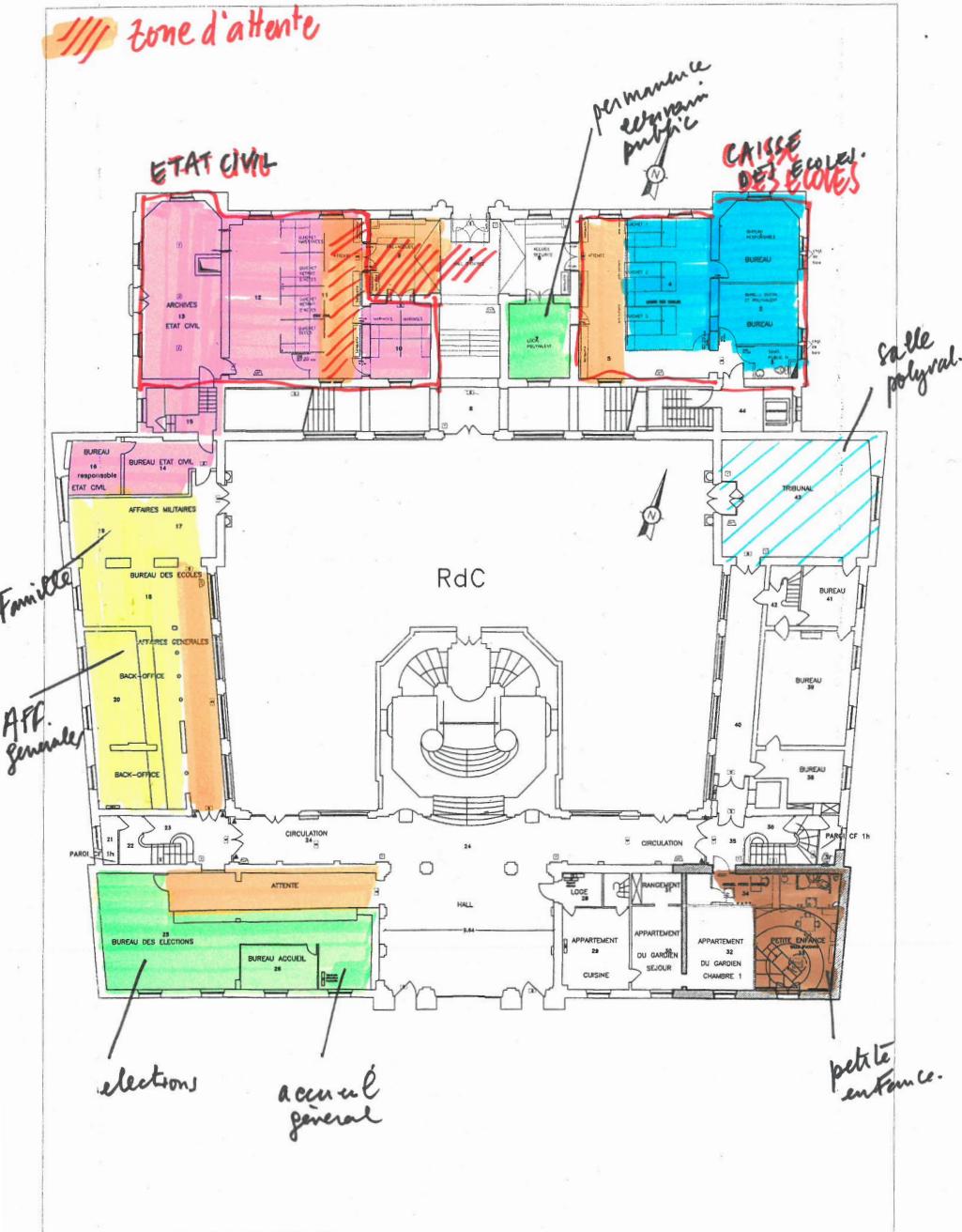


l'agent volant & l'espace tiers-lieu de pré-accueil



l'agent volant & l'espace tiers-lieu de pré-accueil





PRÉ = ACCUEIL
TIERS - LIEU.
AGENT MOBILE



ETAT CIVIL

ESPACES
POLYVALENTS



POLE "FAMILLE"



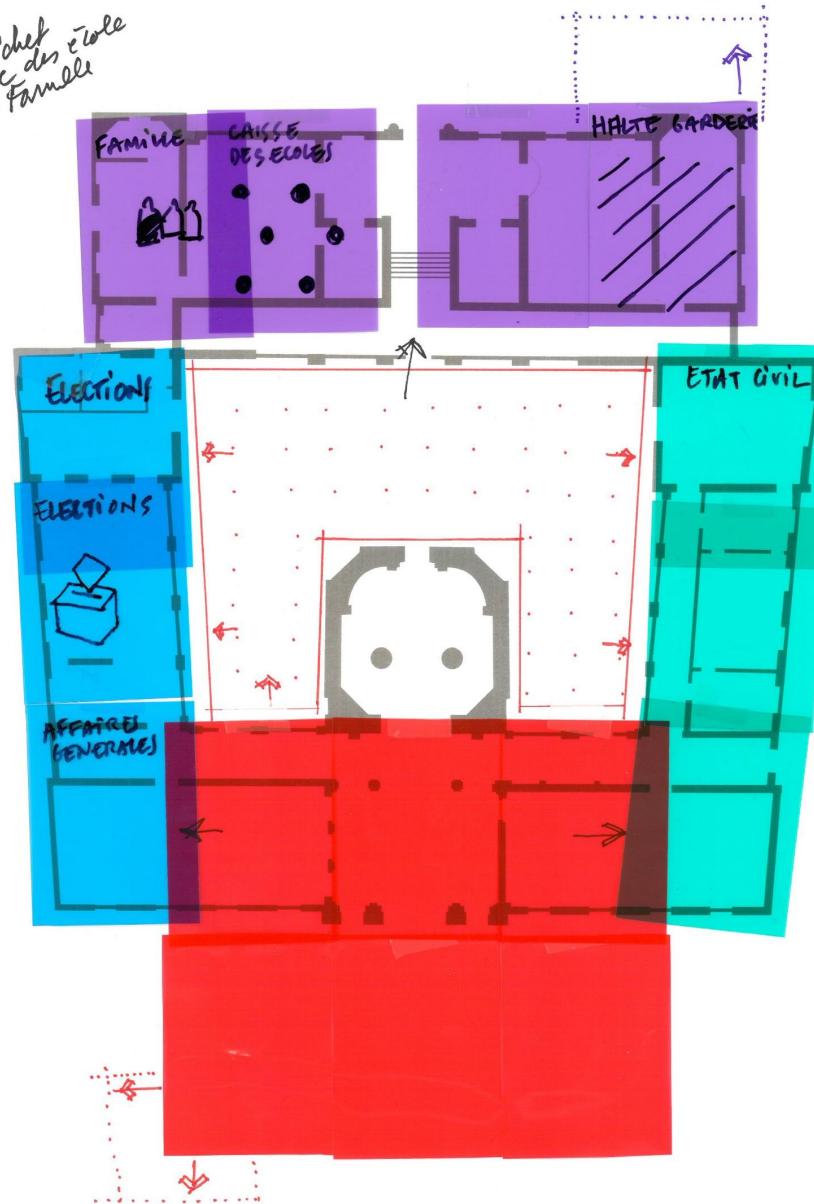
POLE AFFAIRES GENERALES
&
ELECTIONS.



AUTRES

SCENARIO 03
EXTENSION SUR LE PARVIS EN VERRIERE
CAFE SUR LE PARVIS
COUR AMENAGEE
CIRCULATION PAR L'EXTERIEUR

1 quidéel
caisse des école
avec famille



PRÉ = ACCUEIL
TIERS-LIEN.

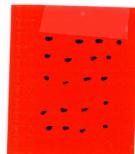
AGENT MOBILE

ETAT CIVIL

POLE "FAMILLE"

POLE AFFAIRES GENERALES
&
ELECTIONS.

AUTRES



ESPACES POLYVALENTS



SCENARIO 4

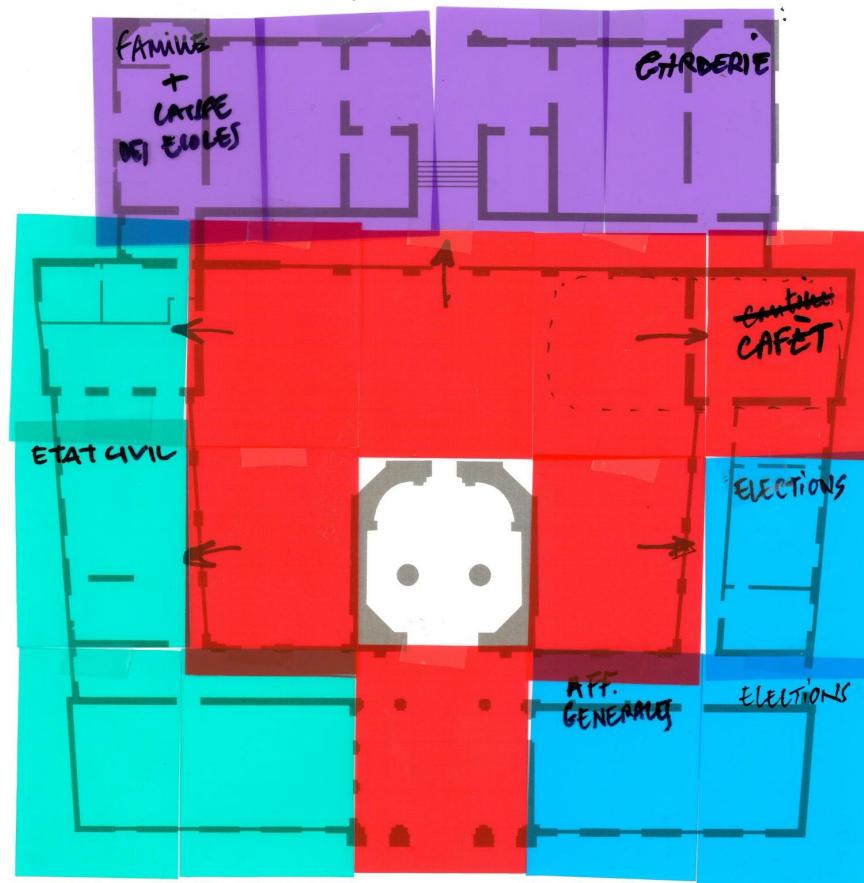
COUR COUVERTE

CIRCULATIONS EN ETOILE PAR LA COUR

LA CANTINE OCCUPE UNE PARTIE DE LA COUR

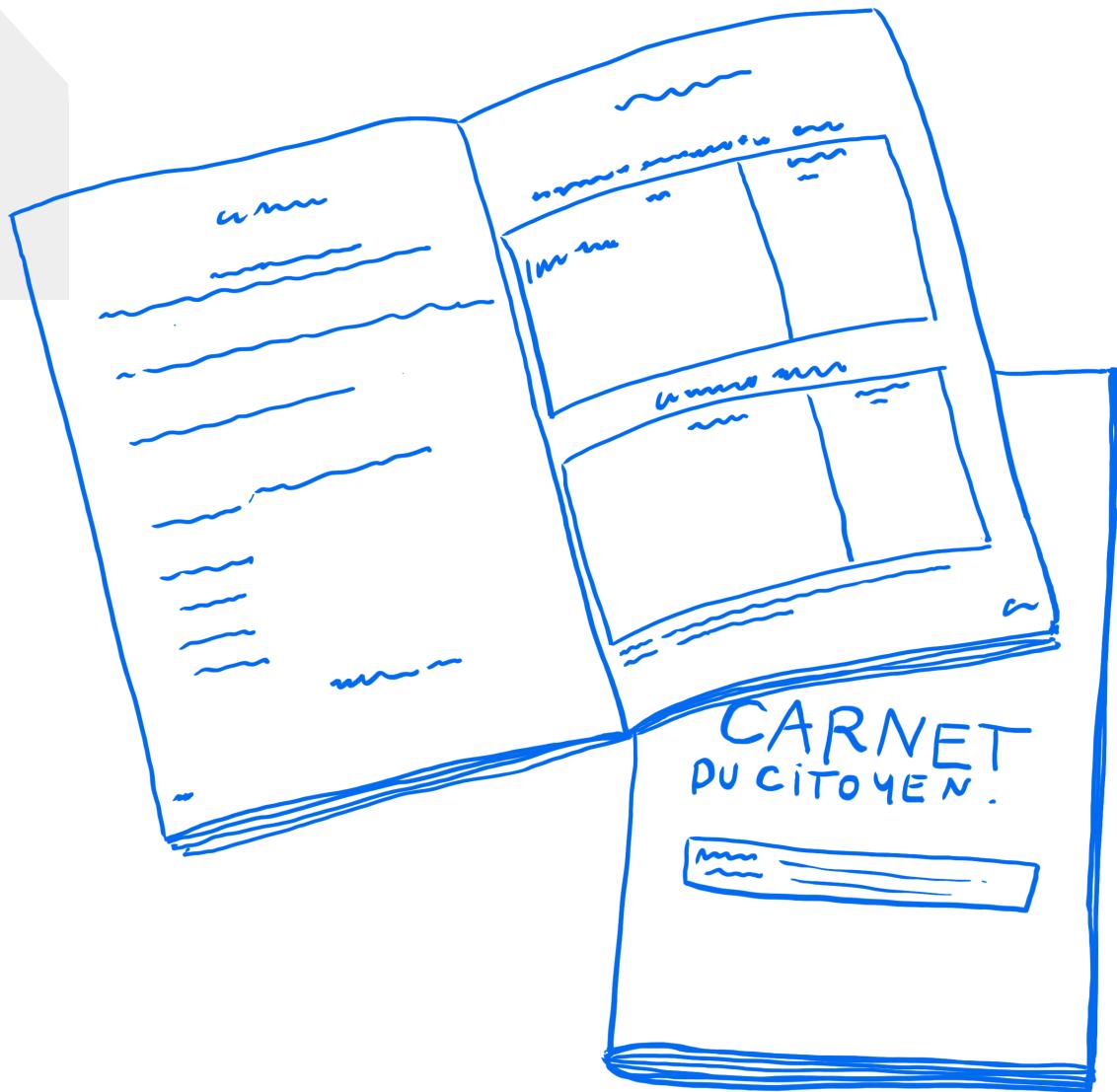
Accompagnement pédagogique numérique !!

: - - - - - :
| | | | |
| | | | |

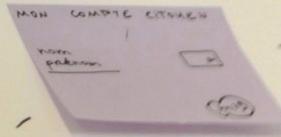


Youni // 11 // 11

mon carnet citoyen



VOTRE CARTE
D'ACCÈS AU
COMpte CITOMEN



www.monicite.be - confidentialité

* Les signes de sécurité sont de votre responsabilité

Carte
d'identité

Carte
d'identité
Demande d'inscri-
ption en ligne

Carte
d'identité

Demande d'inscri-
ption en ligne

Carte
d'identité

Demande d'inscri-
ption en ligne

mon carnet citoyen

ATTESTATION
DE RECENSEMENT

Scénarios
carnet du
citoyen

Veuve depuis peu, elle
est retournée vivre
chez ses parents

②

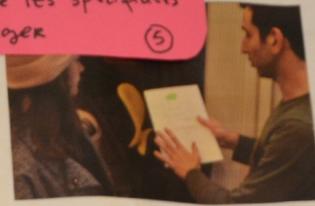


Dès le hall
d'entrée, elle
est prise en
charge par
un agent du
pré-accompagnement qui
l'invite à exprimer
le but de sa
visite



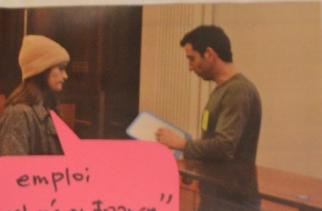
L'agent note sur sa
tablette les spécificités
de l'usager

⑤



Comme vous êtes
nouvelle résidente dans
l'arrondissement, je vous
remets votre carnet du
citoyen.

⑥



"Je suis sans emploi.
Mon enfant est né en France"

④



L'agent imprime l'attestation
de Recensement qu'elle glisse
dans le carnet citoyen

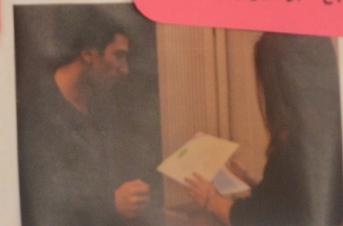
⑤



Un jeune
homme
vient à
la mairie
pour
obtenir son
attestation
Recensement

①

Dès le hall d'entrée, il
est pris en charge par un
agent de pré-accompagnement qui l'in-
vite à exprimer sa demande



"Je peux
faire toutes
mes démarches
sur le site de
la mairie ?
C'est cool !"



"J'espère que ça
ne va pas être trop
prise de tête"



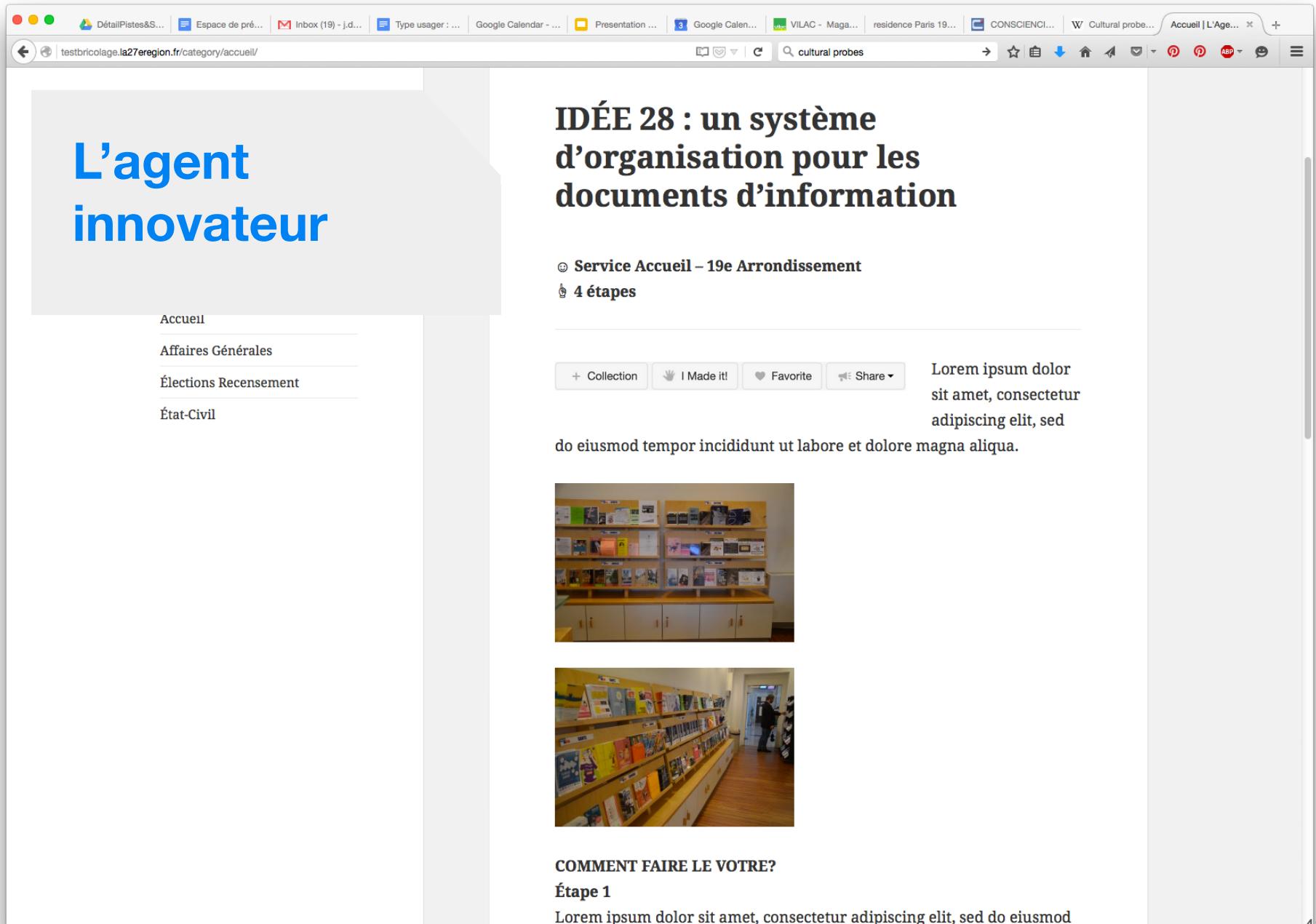
"C'est votre
première
démarche
en mairie ?"
"Oui!"



L'agent
lui montre
sa carte
d'accès à
son compte
citoyen.

L'agent innovateur





L'agent innovateur

Accueil

Affaires Générales

Élections Recensement

État-Civil

IDÉE 28 : un système d'organisation pour les documents d'information

© Service Accueil – 19e Arrondissement

4 étapes

+ Collection I Made it! Favorite Share ▾

+ Collection I Made it!

+ Collection I Made it! Favorite

+ Collection I Made it! Favorite Share ▾

Text
Lorem ipsum dolor
sit amet, consectetur
adipiscing elit, sed

do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua



COMMENT FAIRE LE VOTRE?

Étape 1

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET, CONSECTETUR ADIPISCING ELIT, SED DO EIUSMOD

Les 19 commandements



Rouge et bleue

Cadrons

Occupons

Amusons

La culture

Le territoire

bienveillant

Discutons

Le travail

dans

Le calme

Fabriquons

Le gout

de

La ville

La société

compliqué

en harmonie

ensoleillé

Les fleurs

Éduquons

Les usagers

Retrouvons

La parole

Les élus

Imaginons

L'avenir

Le rapport

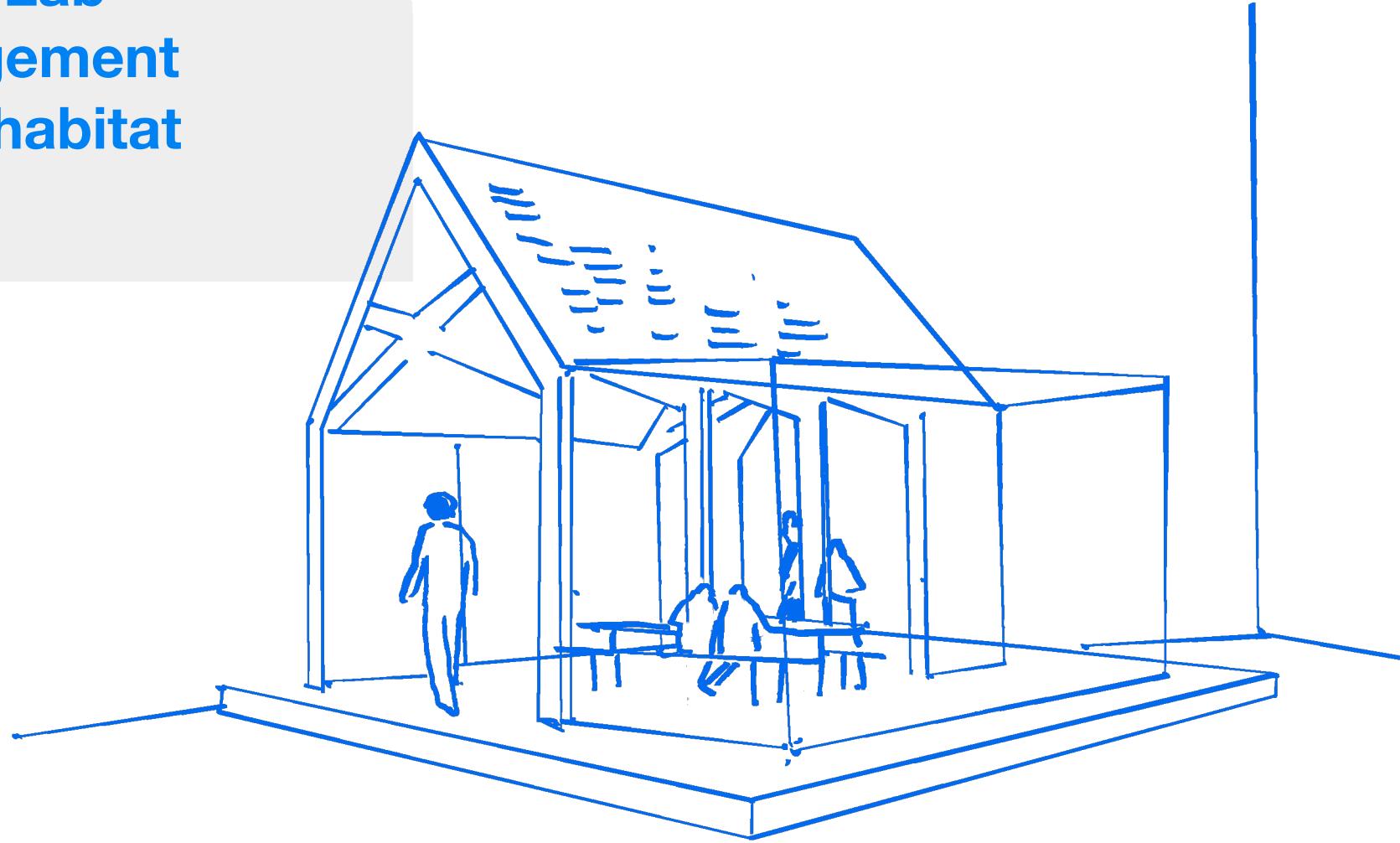
ENSEMBLE

Sourions

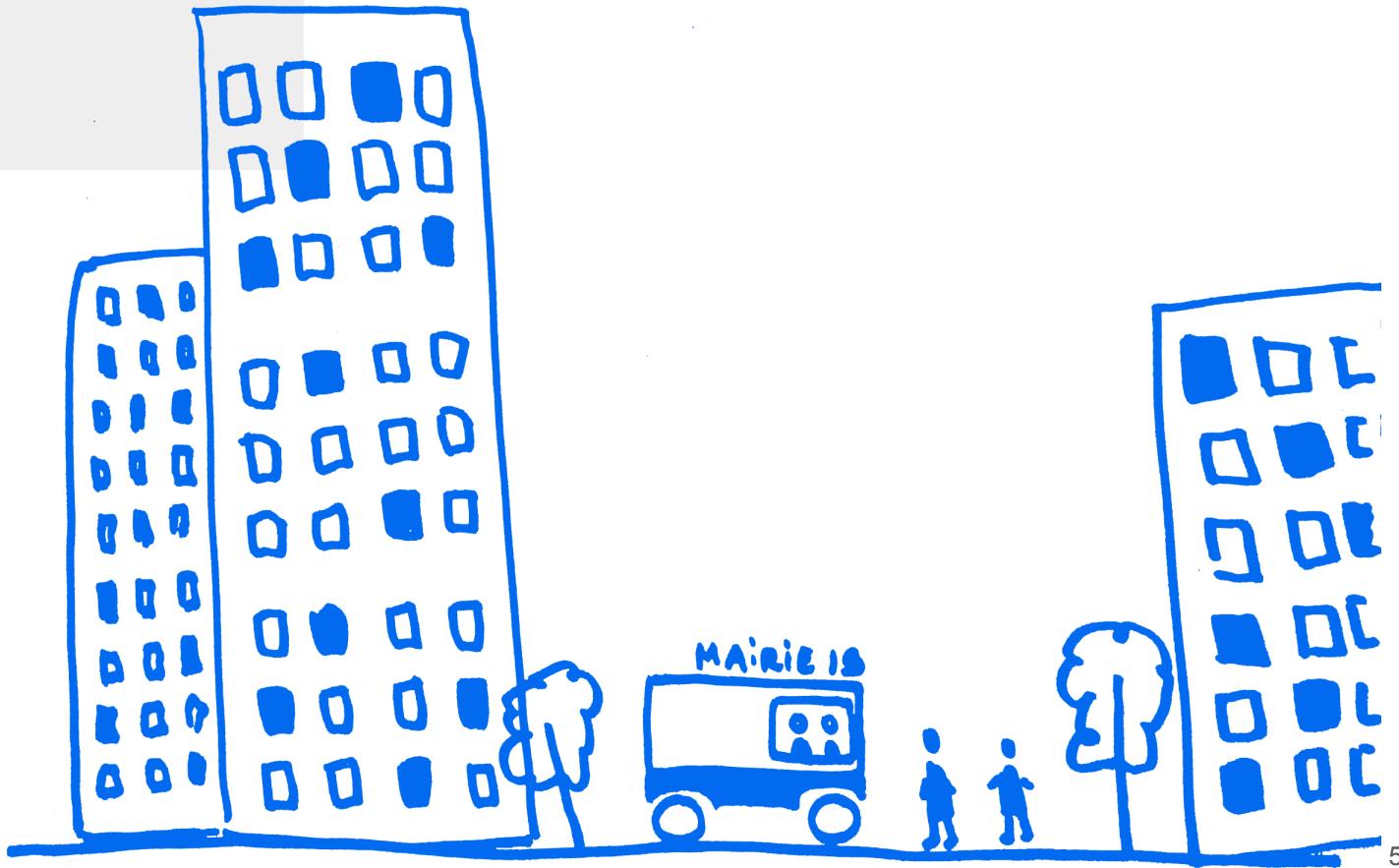
Écoutons

Apaisons

Le Lab logement et habitat



Les ambassadeurs



Bureau de l'intelligence citoyenne



*repenser
l'accueil
en mairie*



LA MAIRIE
DE DEMAIN

Merci !

mairie19.la27eregion.fr