



ESPACE PRÉ-ACCUEIL / TIERS-LIEU

Centraliser le premier accès des citoyens aux services administratifs

PROJET 01

Intention

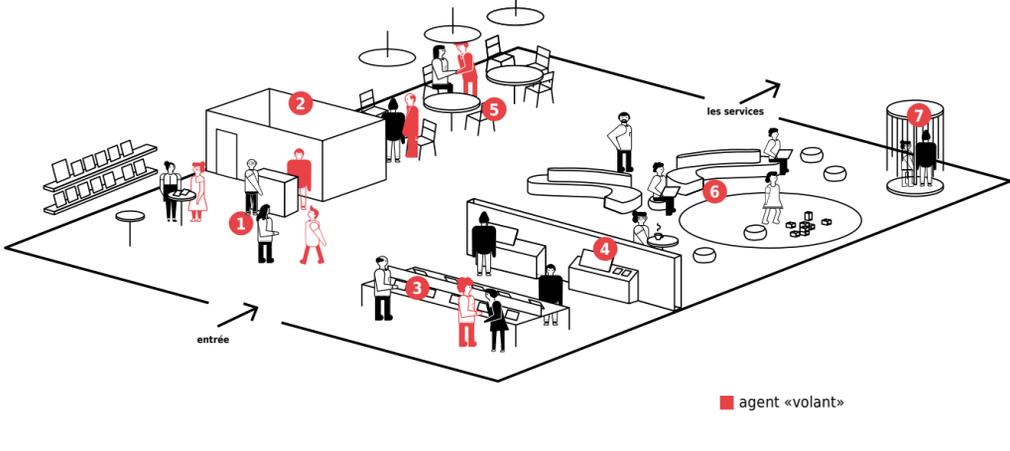
L'espace de pré-accueil est un lieu de services et une frontière marquant le passage du dehors vers la mairie, à savoir les services administratifs, les évènements de la vie locale et les élus. C'est un vaste espace public, chaleureux et ouvert à de multiples usages : faire ses démarches administratives sur internet, être conseillé, s'informer, attendre, travailler, boire un café, échanger, partager...

L'espace de pré-accueil centralise les différentes zones d'attentes, éparpillées aujourd'hui dans les services. Il est aménagé avec de longues tables hautes équipées d'écrans et de wi-fi pour accéder à différents services en ligne, de canapés, d'un coin enfants, d'un coin café et d'une installation interactive (voir « la Mairie sensible »). Il dispose d'espaces de confidentialité, où les agents conseillent les personnes aux situations complexes ou désamorcent, dès l'accueil, d'éventuelles situations de crise. Ces espaces de confidentialités sont aussi le lieu des permanences (écrivain public...).

L'ambition de cet espace aux usages multiples est d'améliorer l'accueil et les flux des usagers en leur offrant des modalités de services différenciées (accès en ligne pour les personnes autonomes, espace d'intimité pour les situations complexes, attente conviviale avant d'accéder aux services administratifs...).

L'espace de pré-accueil vise aussi à rassembler dans un même lieu le point d'accès à des prestations qui sont aujourd'hui fractionnées (l'information sur la vie associative et l'accueil en mairie des associations par exemple), de mettre en valeur des services méconnus aujourd'hui (écrivain public, information et services aux associations, accompagnement du budget participatif ...) et de relier les fonctions administratives et d'animation de la vie locale de la Mairie.

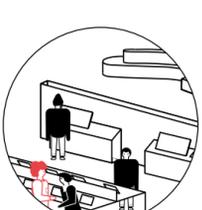
projets en lien **02 08**



1 Point info
Information, orientation et vérification de dossiers simples.



3 Comptoir numérique
Consultation de dossiers en ligne (moncompte-parisien.fr), téléchargement, scan, impression de documents.



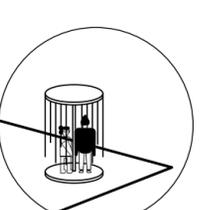
4 Multiservices
Plans, information sur les services municipaux du territoire (piscines, écoles, vélib'...), billetterie culturelle...



5 Conciergerie
Médiation, résolution de cas complexes, Permanences



6 Espace d'attente
Accès wifi, espace enfant



7 Le baromètre du 19
Installation participative légère

Plan des usages de l'espace Tiers Lieu

Mise en oeuvre

phase d'expérimentation

L'expérimentation porte sur la création d'un espace d'attente centralisé, avec une fonction conciergerie / médiation et un accès aux services en ligne.

Objectifs

Tester la convivialité et le fonctionnement global d'un espace de pré-accueil intégrant de multiples fonctions aujourd'hui spatialement éclatées.

Moyens et conditions

(voir plan des usages)

- un grand barnum (150m2) ayant un certain « cachet », installé sur le parvis extérieur de la mairie ;
- des mobiliers et aménagements conviviaux (assises, coin café, espace pour enfants...);
- des écrans connectés en wifi;
- des espaces confidentiels dédiés à la médiation ;
- des agents-renforts, aguerris au numérique et à la médiation (cf. brigade d'agents du bus du service public), pouvant jouer un rôle d'ambassadeur-formateur auprès des agents de la mairie ;
- une signalétique qui indique les différentes zones dans l'espace et qui présente l'expérimentation, en lien avec une signalétique simplifiée dans le bâtiment mairie ;
- un plan / questionnaire à fournir aux usagers pour les aider à se diriger ;
- des outils de communication sur le barnum à l'extérieur : « votre futur espace accueil se prépare ».

4 mois
juin - sept.

Mairie du 19e

Recommandations pour le déploiement

Scénario 1 : Une mairie en expansion

Créer une extension pour accueillir l'espace de pré-accueil / tiers lieu, soit sur le parvis, soit dans la cour intérieure, en la couvrant.

Scénario 2 : Une double mairie

Regrouper l'ensemble des prestations administratives de la mairie dans un nouveau bâtiment, adapté aux fonctions administratives et intégrant un espace de pré-accueil / tiers-lieu.

Scénario 3 : Réaménagement

Créer un grand espace en réaménageant l'actuel service d'accueil général, le service élections et l'appartement de la conciergerie. La centralisation de l'accueil et de l'attente dans cet espace permet également de libérer de l'espace dans les services et de repenser leur fonctionnement.

pendant la résidence



13 janvier 2016
Simulation de l'espace de pré-accueil avec les agents

