

Intention

« Mon parcours » est un outil de suivi de prestations complexes, un petit livret qui fonctionne comme un support de dialogue entre l'agent d'accueil, l'agent de prestation et l'utilisateur. Il informe sur les différentes étapes de la prestation (frise synthétique), les contacts, les pièces à fournir... L'agent y note au fur et à mesure les actes administratifs réalisés. L'agent le modifie en fonction des situations administratives des personnes. Et celles-ci peuvent l'annoter et le rapporter aux différents rendez-vous. Le livret existe en version papier et numérique.

Ensemble, ces « parcours » constituent une collection de séquences de vie administrative (le mariage, le logement, l'arrivée dans l'arrondissement...). Ce livret est aussi un « point de contact » du compte-parisien, le futur compte en ligne de chaque administré parisien : un élément tangible à travers lequel l'utilisateur entre en interaction avec le service.

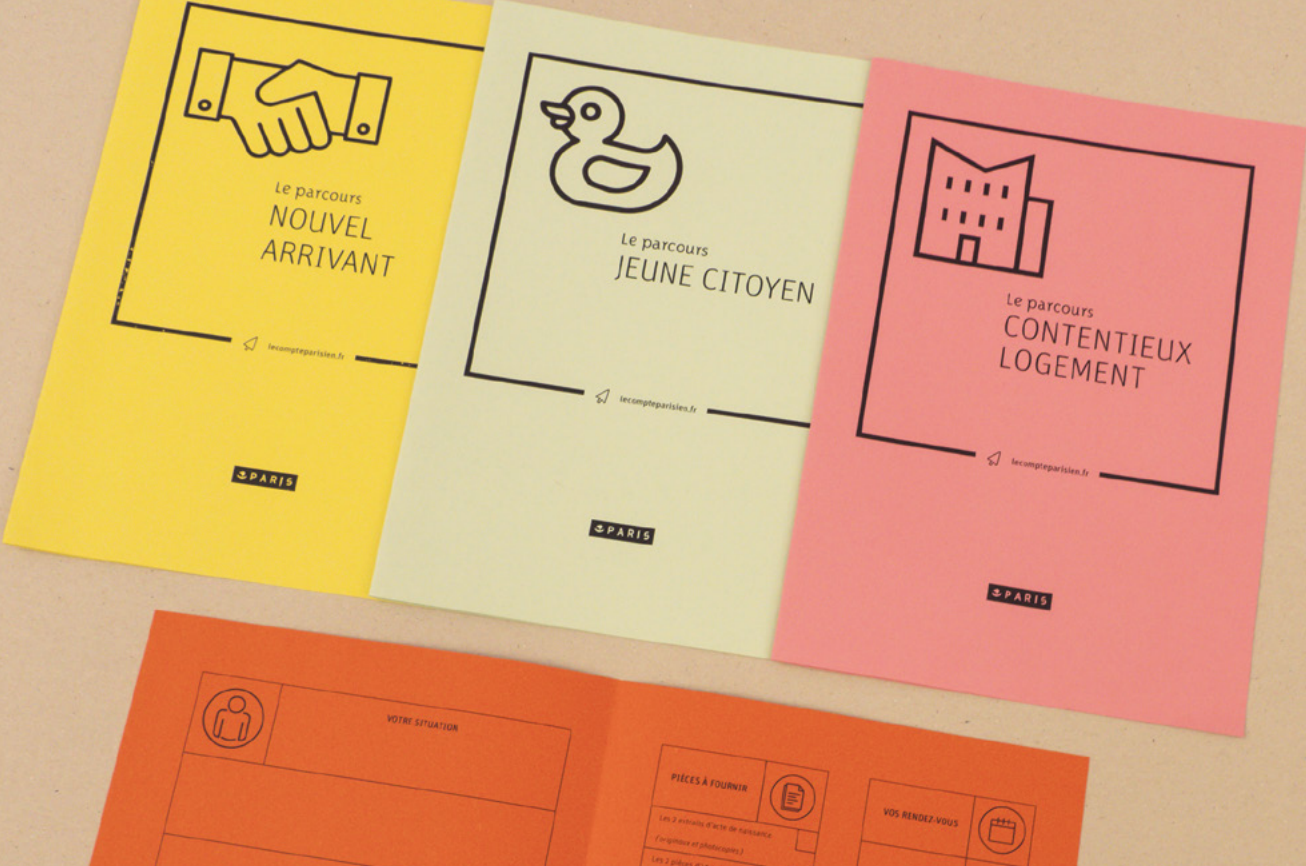
Il s'agit donc de rendre plus lisibles, de simplifier et d'accompagner les démarches administratives complexes, ou rendues complexes par la situation particulière de l'utilisateur et de faciliter le travail des agents dans le traitement et le suivi des dossiers, notamment pour des démarches longues, nécessitant plusieurs interactions successives avec l'utilisateur. « Mon parcours » améliore ainsi l'expérience des démarches en mairie et évite la plainte récurrente « on m'a trimballé de service en service ! ».

projets en lien

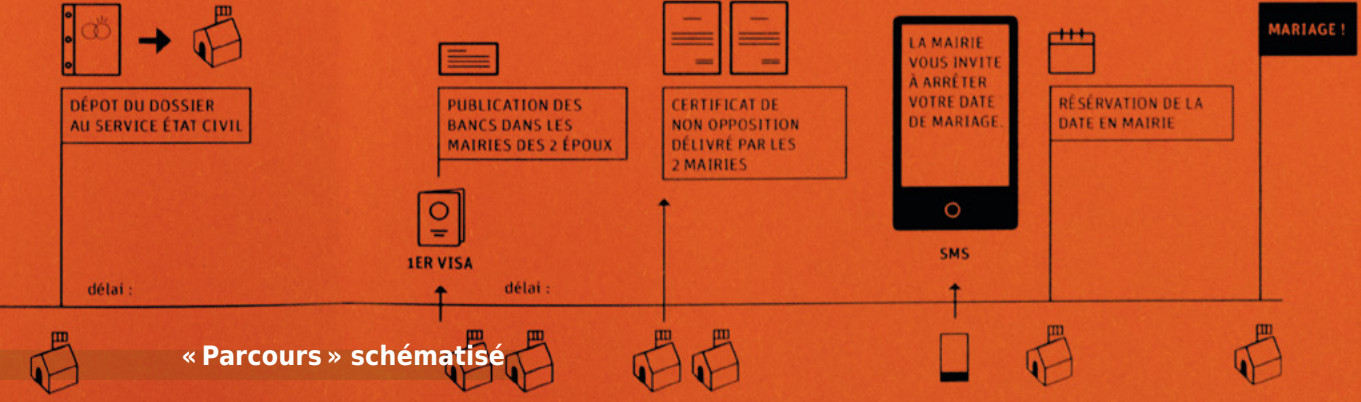
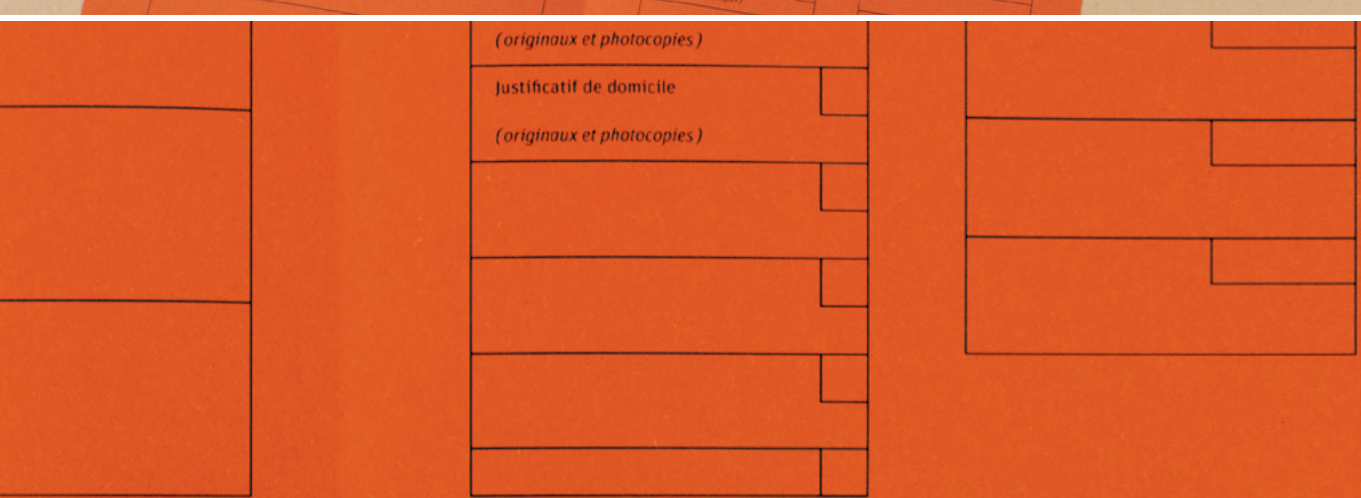
02



MAIRIE DE PARIS



Série de livrets de « parcours »



« Parcours » schématisé

Mise en œuvre

phase d'expérimentation

La réalisation et la mise en test dans le 19e d'un nouveau document lié au parcours des usagers dans le cadre de deux démarches complexes : le mariage et l'accès au logement (dépôt et renouvellement d'une demande de logement, demande d'échange, problème d'insalubrité, permanence médiateur et consultation juridique).

Objectifs

De manière générale, l'expérimentation doit permettre d'évaluer la pertinence d'un tel document et son impact sur la fluidité des démarches et du traitement par les services (accélération éventuelle des démarches, réduction du nombre de dossiers incomplets, satisfaction ou réassurance des usagers, baisse des tensions...).

Elle visera notamment à :

- tester l'articulation avec les documents existants (formulaire, guides, fiches conseils ...) pour les deux démarches ;
- déterminer le meilleur moment pour remettre les « parcours » : au pré-accueil ou dans les services ;
- tester la compréhension et l'investissement des usagers d'une part, des agents d'autre part.

Moyens et méthodologie

- constituer un petit groupe d'agents pilotes des services concernés ;
- être accompagné d'un professionnel « créatif et concepteur » interne ou externe (designer, graphiste...) chargé d'animer la démarche avec les co-pilotes et de réaliser les documents qui seront soumis à l'expérimentation ;
- monter une co-animation du test : agent du 19e et de la DDCT.

18 mois

Mairie du 19e



À la Mairie, vous avez aussi... → guide des démarches liées au mariage

pendant la résidence

3ème semaine de résidence

Mise à disposition des agents le prototype du carnet citoyen

Echange et réadaptation des besoins suite à l'expérimentation.

