

# Innover à la Roseraie

Comment améliorer l'accessibilité aux services publics sur la Roseraie ?

Atelier collectif du 1<sup>er</sup> mars 2019



Pôle Territorial Roseraie Justices Madeleine St Léonard  
86, rue du Mail - BP 80011 - 49020 ANGERS Cedex 02 • Tél : 02 41 66 02 61  
[www.angers.fr](http://www.angers.fr) •



angers.fr



# Un large investissement des services publics de la Roseraie

Structure	Qualité	Nom-Prénom
Ville d'Angers	Directeur du CJV	JIMENEZ Pierre
Ville d'Angers	Responsable Démarches administratives	LEROUX Chantal
Ville d'Angers	Responsable de la Bibliothèque	LAPRADE Valérie
CCAS	Directeur de l'Espace du Bien Vieillir Robert Robin	THIBAULT Laurent
Ville d'Angers	Directeur-Adjoint des Sports et Loisirs	LUCAS Olivier
Ville d'Angers	Responsable Prévention, éducation et promotion de la santé	GARNIER Nathalie
CAF	Responsable CAF/Action sociale	ARZUR Mathilde
MDS	Directrice Adjointe Antenne Roseraie	VAGUENER Cécile
CLCV	Coordonnatrice Pause Thé Couleurs	LEMOINE Claudie
CLCV	Stagiaire Pause Thé Couleurs	KULIKOVI Nathalie
Passerelle	Directeur	KREJCI Yann

# Un large investissement des services publics de la Roseraie

Des absents excusés :

- L'Association France Horizon
- Pôle Emploi

pour des questions d'agenda.

Des associations qui seront mobilisées dans les semaines à venir pour tenir compte de leur déménagement :

- Mission Locale Angevine
- Régie de Quartier
- Terre des Sciences



# Petit rappel du contexte

Un atelier collectif aujourd'hui qui s'inscrit dans le projet « Innover à la Roseraie » à l'initiative de la Ville d'Angers et piloté par le Pôle Territorial

Un atelier collectif qui fait suite à des entretiens individuels autour du sujet de l'accessibilité des habitants de la Roseraie aux services publics offerts sur le quartier, un sujet dont la problématique s'accroît pour tous avec la dématérialisation des démarches et le manque d'autonomie des usagers.

Une question : comment l'améliorer ?





# Une première animation autour de l'offre de services



# Une première animation autour de l'offre de services

Comment améliorer l'accessibilité des services publics sur la Roseraie ? Atelier collectif du 1er mars 2019 - Qui fait quoi ?

Association Passerelle	Association CLCV	Relais-Mairie/Démarches administratives	CJV	Direction Sports Loisirs
Parcours compétences (développement de compétences transférables parcours emploi) ; Accompagnement à l'emploi ; Conseils ; Animation lien social	Santé prévention ; E-démarches ; Accompagnement Projet Epargne Vacances (PEV)	Accueil ; Accès internet ; Prise de rdv pour les titres d'identité ; Délivrance d'actes civils ; Information ; Délivrance certification conforme ; Permanence administrative (étude dossiers prestations) sur rdv ;	Médiation ; Places assises pour travailler (collégiens, lycéens, adultes) ; Orientation ; Co-éducation ; Forum vacances ; Enfance ; Démarches	Apprentissage natation ; Accueil des clubs ; Loisirs aquatiques ; Intervention dans les écoles et associations ; Jeunesse ; EPS
Bibliothèque	Espace du bien vieillir Robert Robin	Direction Santé Publique	MDS	CAF
Consultation de la presse ; Moulin à parole ; Prêts de documents	Hébergement permanent/temporaire pour personnes âgées autonomes ; Restauration ; Aide aux aidants	Délivrance du carnet de santé ; Consultations médicales enfants 0-6 ans ; Délivrance de produits contre les poux ; Vaccinations	Aide administrative ; Famille ; Accompagnement des familles sur divers domaines (logement, parentalité, vacances...) ; Bilan écoles maternelles ; Aide alimentaire ; Accueil ; Information	Accueil information orientation conseil pour les familles ; Femmes en mouvement ; Aides à l'hébergement

# Une première animation autour de l'offre de services

Quelques éléments de conclusion :

- La richesse de l'offre sur le quartier
  - La multitude des dispositifs
  - La complémentarité des acteurs
  - La difficulté à savoir précisément qui fait quoi ?
  - La difficulté à affecter une prestation à un acteur
  - Une même prestation assurée par plusieurs acteurs mais à l'attention de publics différents
- Les professionnels se mettent à la place de l'utilisateur : comment s'y retrouver ?
- Emerge la notion de parcours

# Une deuxième animation autour de personas

La table 1 :

- ***Lorsqu'un usager entre dans un équipement pour une prestation. Quel est le rôle d'accueil et/ou d'accompagnement que nous devons lui apporter dans une logique d'offre globale à l'échelle du quartier.***

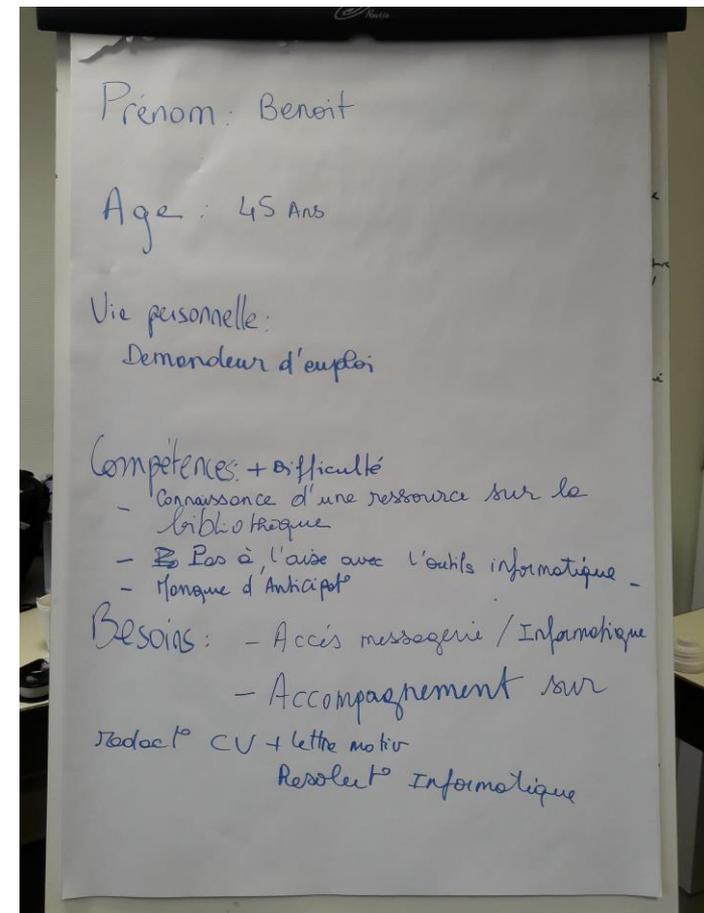
La table 2 :

- ***Comment transformer en réalisation d'une prestation une demande informelle d'un usager dans nos structures lors d'un temps d'animation (thé des âges, atelier cuisine, repas passerelle, café des parents...) ou sur le quartier (sur le terrain de foot, lors d'une animation)***

# Une deuxième animation autour de personas

La table 1 :

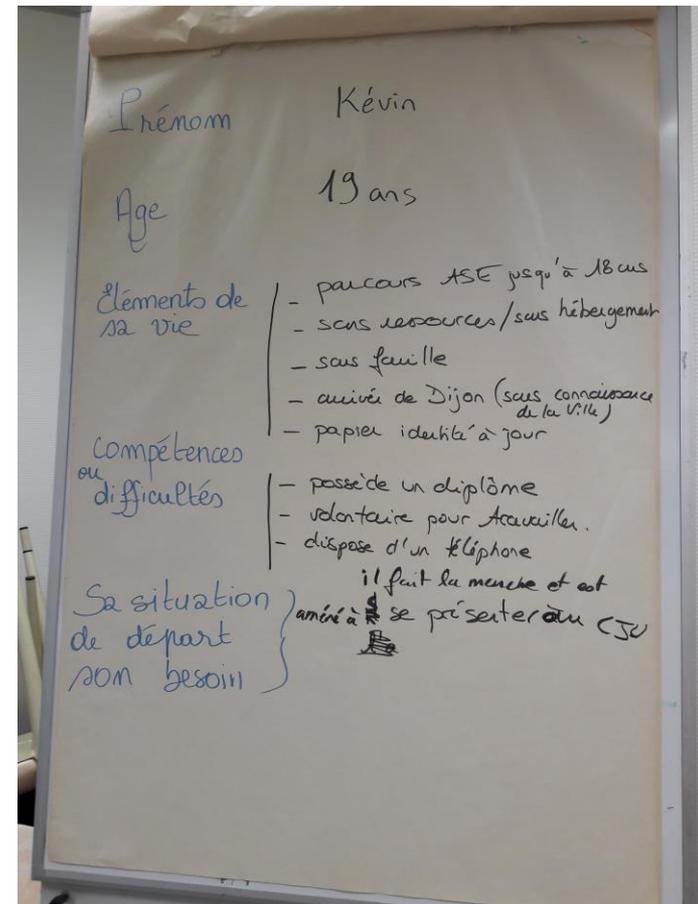
- **La construction du persona**



# Une deuxième animation autour de personas

La table 2 :

- **La construction du persona**



# Une deuxième animation autour de personas

La table 1 :

- ***Le parcours de Benoît***

Comment améliorer l'accessibilité à l'offre de services sur la Roseraie ?

Lorsqu'un usage entre dans un équipement pour une prestation, quel est le rôle d'accueil et/ou d'accompagnement que nous devons lui apporter dans une logique d'offre globale à l'échelle du quartier ?

Actions	Il entre à la Bibliothèque	Il s'installe et se connecte	Il commence à rencontrer des difficultés	Il se rend dans les structures dans lesquelles il est orienté
Etat d'esprit	Déterminé	Pressé	Stressé	
Besoins	Un outil informatique	Rédiger et modifier ses documents, envoyer un CV + lettre de motivation	Besoin d'être accompagné par un professionnel	
Pistes de réponse	Accès possible à l'outil informatique (immédiat)	A-t-il besoin d'aide ? Aide technique ? Aide à la rédaction ? Capacité de l'agent d'accueil	Besoin d'un professionnel formé à aider ou réorienter (par le biais d'un outil qui répertorie les ressources du quartier ?) ; Ne pas dire "non" à l'utilisateur mais dire que ça ne rentre pas dans ses compétences ; disponibilité ; formé à l'inclusion numérique ; avoir une connaissance des partenaires compétents (sur le fond) ; par des temps de rencontre entre agents d'accueil du quartier ou professionnels du quartier (être dans l'efficacité rapidement) ; téléphoner aux structures adaptées pour voir s'il peut être reçu rapidement (relais entre l'utilisateur et la structure adaptée : mails, rdv en ligne) ; pour répondre à 1 situation d'urgence, peut-être le faire de manière "dégradée" si les structures ne sont pas disponibles ; visite des structures pour connaissance ; mutualiser les informations (ex : fiches/contacts) et actualiser les infos ; donner le lieu, les horaires, flyer, plan des structures ou chercher avec l'utilisateur sur internet (co-construction)	



# Lorsqu'un usager entre dans un équipement pour une prestation, quel est le rôle d'accueil et/ou d'accompagnement que nous devons lui apporter dans une logique d'offre globale à l'échelle du quartier ?



Benoît – 45 ans  
Demandeur d'emploi  
En difficulté, pas à l'aise avec l'outil informatique  
Connaît une ressource sur la bibliothèque  
Son besoin : Rédiger et envoyer son CV et sa lettre de motivation

1 Benoît entre à la Bibliothèque



2 Il Benoît s'installe et se connecte



3 Il commence à rencontrer des difficultés

Je suis déterminé, j'ai besoin d'un ordinateur, il est à la bibliothèque



Accès possible à l'outil informatique (immédiat)

Posture agent :  
A-t-il besoin d'aide ? Dois je le solliciter ?  
Aide technique ? Ou une Aide à la rédaction ?  
Capacité de l'agent d'accueil à répondre au champs d'action définis



4 Il se rend dans les structures dans lesquelles il est orienté

Besoin d'un professionnel formé à aider ou réorienter  
Par le biais d'un outil qui répertorie les ressources du quartier ? ;  
Créer un wikipedia "vivant" pour les agents de la Roseraie et/ou pour les usagers (application sur une borne ? Outil virtuel à imaginer...)  
visite des structures pour connaissance ;  
mutualiser les informations (ex : fiches/contacts) et actualiser les infos ; chercher avec l'utilisateur sur internet (co-construction)  
Lui donner le lieu, les horaires, le flyer, le plan des structures

Posture agents :  
Ne pas dire "non" à l'utilisateur mais dire que ça ne rentre pas dans ses compétences ; disponibilité ;  
formé à l'inclusion numérique ;  
avoir une connaissance des partenaires compétents (sur le fond) ;  
Comment  
par des temps de rencontre entre agents d'accueil du quartier ou professionnels du quartier (être dans l'efficacité rapidement) ;  
téléphoner aux structures adaptées pour voir s'il peut être reçu rapidement (relais entre l'utilisateur et la structure adaptée : mails, rdv en ligne) ;

Pour répondre à 1 situation d'urgence,  
peut-être le faire de manière "dégradée" si les structures ne sont pas disponibles ;  
Après avoir répondu à la situation, se poser la question et rechercher les partenaires du quartier qui oeuvrent dans ce domaine (ex : CV, lettre de motivation...)



# Une deuxième animation autour de personas

La table 2 :

- **Le parcours de Kévin**

Comment améliorer l'accessibilité à l'offre de services sur la Roseraie ?				
Comment transformer en réalisation d'une prestation une demande informelle d'un usager dans nos structures lors d'un temps d'animation ?				
Actions	Il entre au CJV un vendredi à 17, il s'adresse à l'accueil qui l'oriente vers l'équipe jeunesse	Répondre à la demande urgente des besoins vitaux	Il revient au CJV après le week-end	Il se rend dans les structures dans lesquelles il est orienté
Etat d'esprit	Perdu, il pose beaucoup de questions, sentiment d'insécurité	Se sent écouté et accueilli dans sa demande	En confiance	
Besoins	Manger, s'héberger, se laver, se sécuriser	Kévin attend une réponse concrète et rapide	Kévin a besoin de savoir à qui s'adresser	
Pistes de réponse	Entretien avec Kévin pour comprendre comment il se retrouve ici et dans cette situation ; écoute ; connaissance du public jeune ; bienveillance ; connaissance du réseau mobilisable (POSTURE/COMPETENCES) ; espace dédié pour l'accueil (confidentialité)	Temps de coordination dans l'équipe qui permet de fluidifier l'accueil ; Kevin a repéré l'animateur comme référent - objectif : emmener Kévin vers le référent adhoc (et garantir de ne pas le perdre) ; accompagnement physique, appel téléphonique du partenaire avec le retour	Aide à verbaliser sa demande (retravailler) ; tester l'autonomie et ne plus faire à la place de ; permettre une prise en charge plus globale de la situation de ce jeune (+ durable)	
Quel est le niveau d'alerte ? Quelles sont les limites ? Pour modifier ce qui est proposé... ; Quelles remontées de ce travail au niveau des élus ?				



# COMMENT TRANSFORMER EN RÉALISATION D'UNE PRESTATION UNE DEMANDE INFORMELLE D'UN USAGER DANS NOS STRUCTURES LORS D'UN TEMPS D'ANIMATION ?



Kevin – 19 ans  
Parcours ASE jusqu'à 18ans  
Sans ressource ni hébergement  
Possède un diplôme volontaire pour travailler  
Son besoin : manger, s'héberger, se laver se sécuriser

Je me sens écouté et accueilli dans ma demande



1

Kevin entre au Centre Jean Vilar un vendredi à 17, il s'adresse à l'accueil qui l'oriente vers l'équipe jeunesse

Je suis perdu, j'ai beaucoup de questions, j'ai peur



Pour la collectivité :  
Recevoir Kevin en entretien pour comprendre comment il se retrouve ici et dans cette situation

Compétence agents ; écoute ; connaissance du public jeune ; bienveillance ; connaissance du réseau mobilisable

Aménagement ; espace dédié pour l'accueil (confidentialité)



En organisation :  
Des temps de coordination dans l'équipe qui permet de fluidifier l'accueil ;  
Kevin a repéré l'animateur comme référent - objectif : emmener Kevin vers le référent adhoc (et garantir de ne pas le perdre) ;

accompagnement physique, appel téléphonique du partenaire avec le retour

2

Répondre à la demande urgente des besoins vitaux

Je me sens écouté et accueilli dans ma demande



3

Il revient au CJV après le week-end

Aider à verbaliser sa demande (retravailler) ;  
Tester l'autonomie et ne plus faire à la place de ;  
Permettre une prise en charge plus globale de la situation de ce jeune (+ durable)

4

Il se rend dans les structures dans lesquelles il est orienté

Quel est le niveau d'alerte ? Quelles sont les limites ? Pour modifier ce qui est proposé... ; Quelles remontées de ce travail au niveau des élus ?



# L'évaluation de la matinée

## **Vous avez aimé...**

Démarches très positive qui permet l'interconnaissance, plus pratique ; Permet de connaître, comprendre et confronter nos modes de fonctionnement ; Interconnaissance (missions et modalités de travail) ; format de l'animation adapté pour faire ensemble ; Rencontre et connaissance des collègues des structures ; Réflexions collaboratives ; Réponses à des questions concrètes du fait de discussion en tant que responsable d'équipe et de structure ; Très bonne activité (a permis la rencontre entre différents acteurs, de clarifier leur connaissance du quartier) ; Confrontation des moyens d'action et des modalités de réponse aux besoins des usagers ; Ambiance conviviale (facilite l'échange et la prise de parole) ; Réflexion et travail intéressants par des outils concrets ; Bon encadrement dans le déroulé des ateliers ; Richesse dans la représentation des acteurs du territoire ; Organisation ++ ; Interconnaissance intéressante ; Travailler ensemble dans la résolution d'une problématique de l'usager ; Rencontrer les partenaires présents sur le quartier, cela facilite ensuite les rencontres éventuelles



# L'évaluation de la matinée

**Vous auriez aimé... Vous avez des propositions à faire pour améliorer le dispositif...**

Poursuivre cette démarche avec les agents concernés (accueil par exemple) ; Possibilité de mélanger les 2 groupes : faire le moment de réflexion en 2 temps pour que chacun réfléchisse aux 2 personas ; Peut-être orienter davantage la réflexion sur l'utilisateur afin de mieux comprendre sa démarche ; Ai eu le ressenti que la réflexion était plus vers les professionnels ; Vigilance sur le temps à consacrer ; Quel processus projet/décisionnel ? Co-construction dans le détail pratique de manière plus poussée afin d'apporter la meilleure réponse à l'utilisateur ; Développer des sessions de sensibilisation/confrontation interassociations et institutions (relais mieux identifiés, cohérence et coordination dans les réponses)



# En conclusion

**Un grand merci** à toutes et à tous pour :

- Votre présence,
- Votre enthousiasme,
- Votre créativité !

Et puisque le 1<sup>er</sup> mars est la journée nationale du compliment, qu'on se le dise !

Prochaines étapes :

- Présentation des productions à la Direction Générale le 6 mars
- Présentation aux élus de la Ville (Madame Moreau, Monsieur Latté et Monsieur Yvon) le 11 mars.

Un retour aux partenaires le 11 ou le 12 mars au plus tard.

Mais quel plus beau message, pour conclure, que celui que nous offre Pierre avec la programmation mars/avril du Centre Jean Vilar :

« **Ensemble, c'est mieux** ».



Nous l'avons prouvé une nouvelle fois, bravo !