

Innover à la Roseraie

Comment améliorer l'accessibilité des habitants de la Roseraie aux services publics ?

9 mai 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 •



angers.fr



Innover à la Roseraie

Où en sommes-nous ?

Depuis 2017, évolution de « Zoom à la Roseraie »

En 2018, lancement du « Groupe ressources » pour aborder spécifiquement le sujet des jeunes

En 2019, proposition de poursuivre l'amélioration de l'accessibilité aux services publics sur la Roseraie



Innover à la Roseraie

« Améliorer l'accessibilité à l'offre de services sur la Roseraie »

Définition d'un
projet
municipal

Mars 2019
Des décisions



Ecriture du
programme
d'actions des
partenaires

Septembre 2019
« Zoom à la
Roseraie »

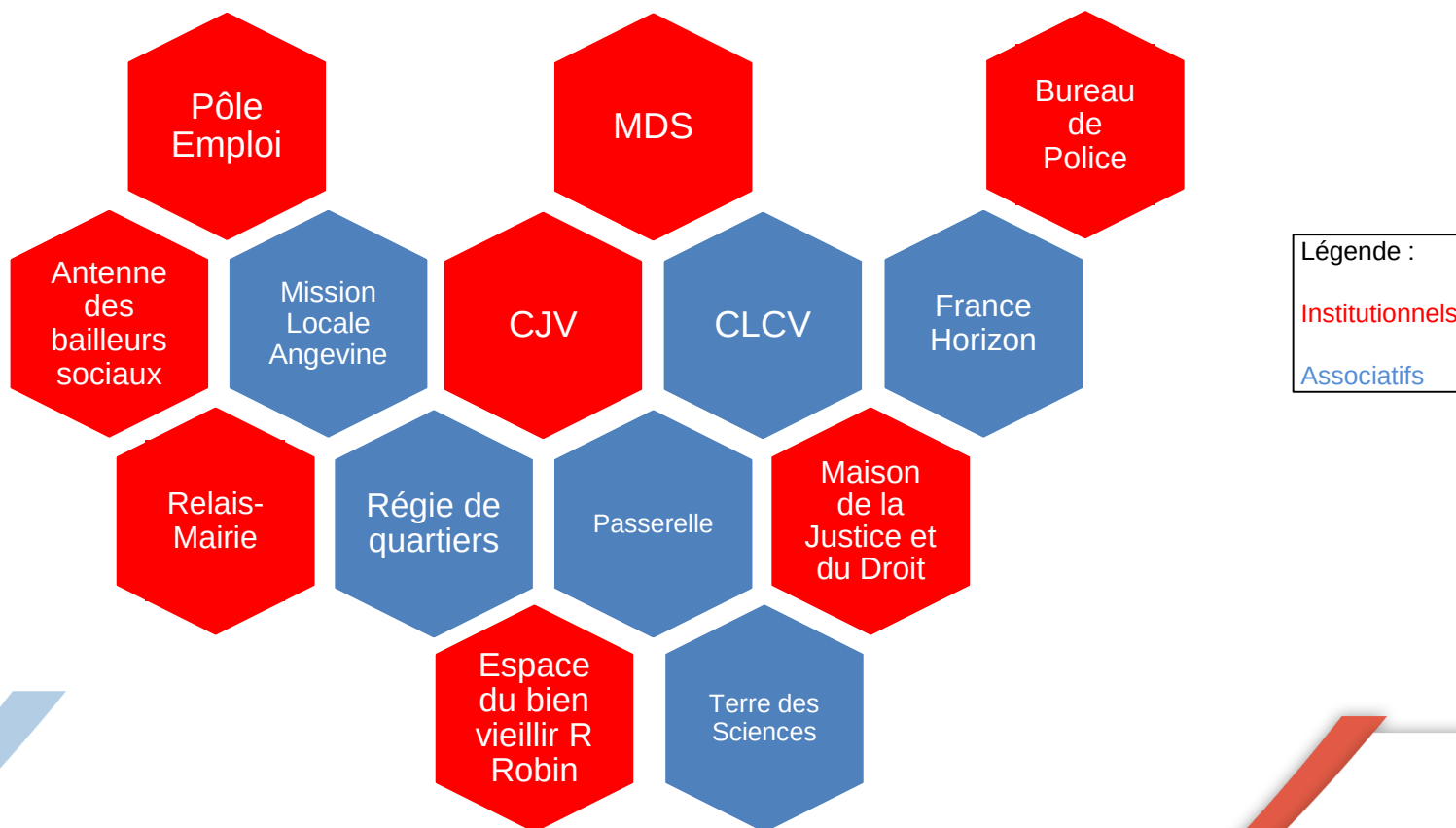
Juin 2020
Evaluation

1 PHASE
DIAGNOSTIC

2 PHASE OPERATIONNELLE

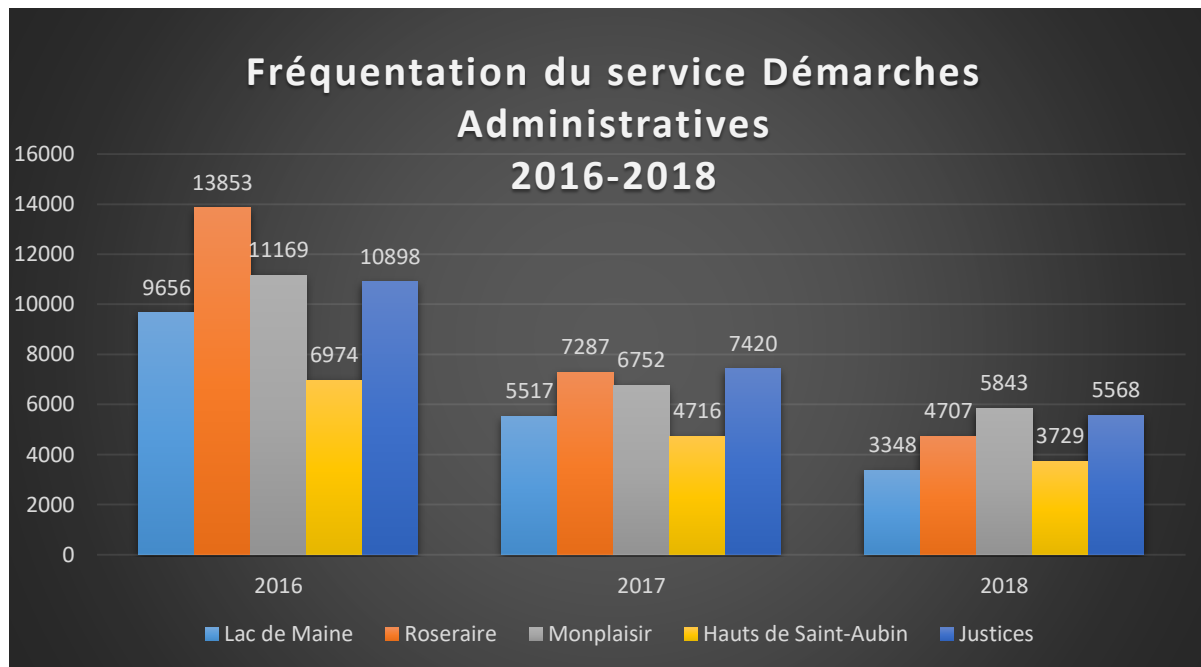
1 PHASE DIAGNOSTIC

Une offre importante sur la Roseraie de services publics, institutionnels et associatifs :



1 PHASE DIAGNOSTIC

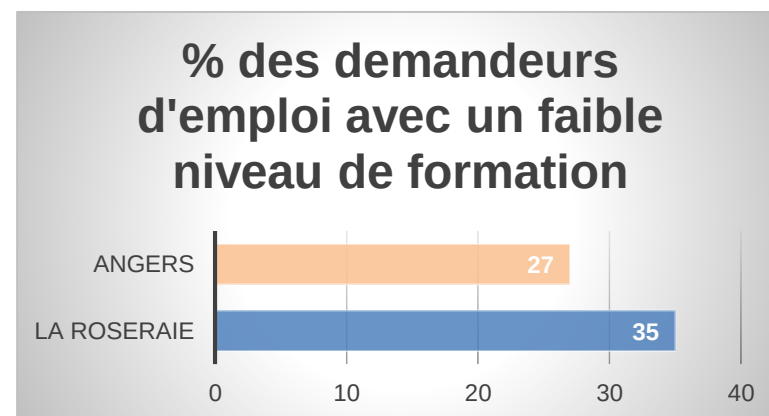
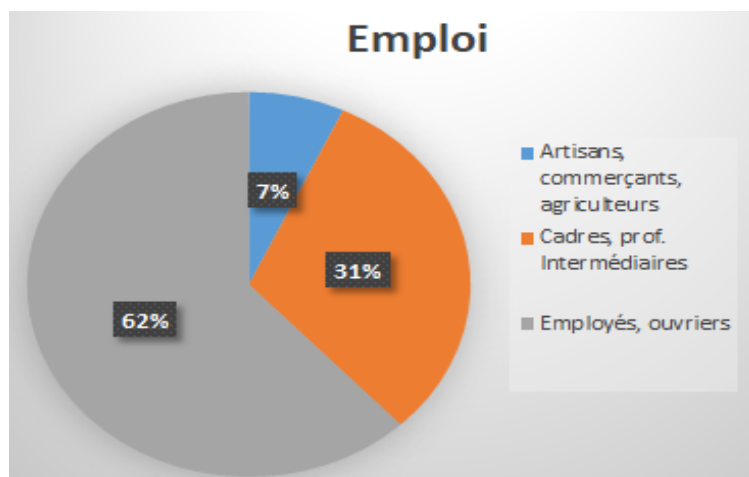
Le service des démarches administratives (DIRU) des Relais-Mairie/Mairie de Quartier affiche une baisse considérable des flux



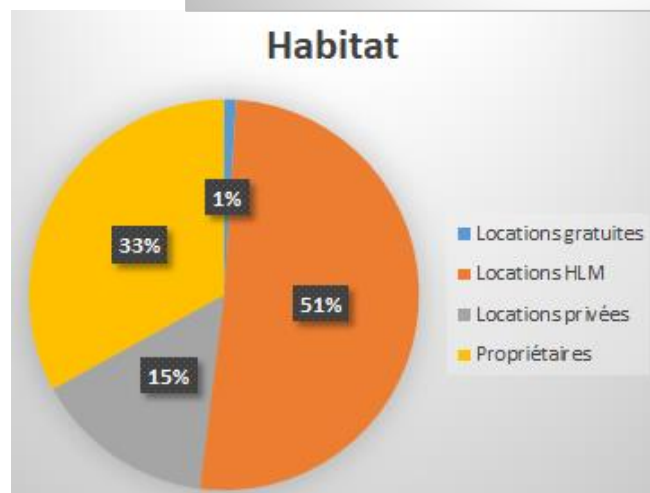
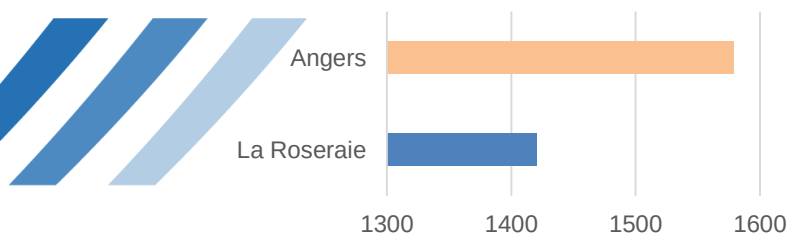
La Roseraie n'y échappe pas. Une baisse de 66% constatée sur 3 ans

1 PHASE DIAGNOSTIC

Des éléments statistiques qui laissent présumer des besoins compte tenu de la grande précarité de la population :



Revenu disponible médian mensuel
Source : Projet de Quartier 2019



1 PHASE DIAGNOSTIC

A l'échelle de la Roseraie

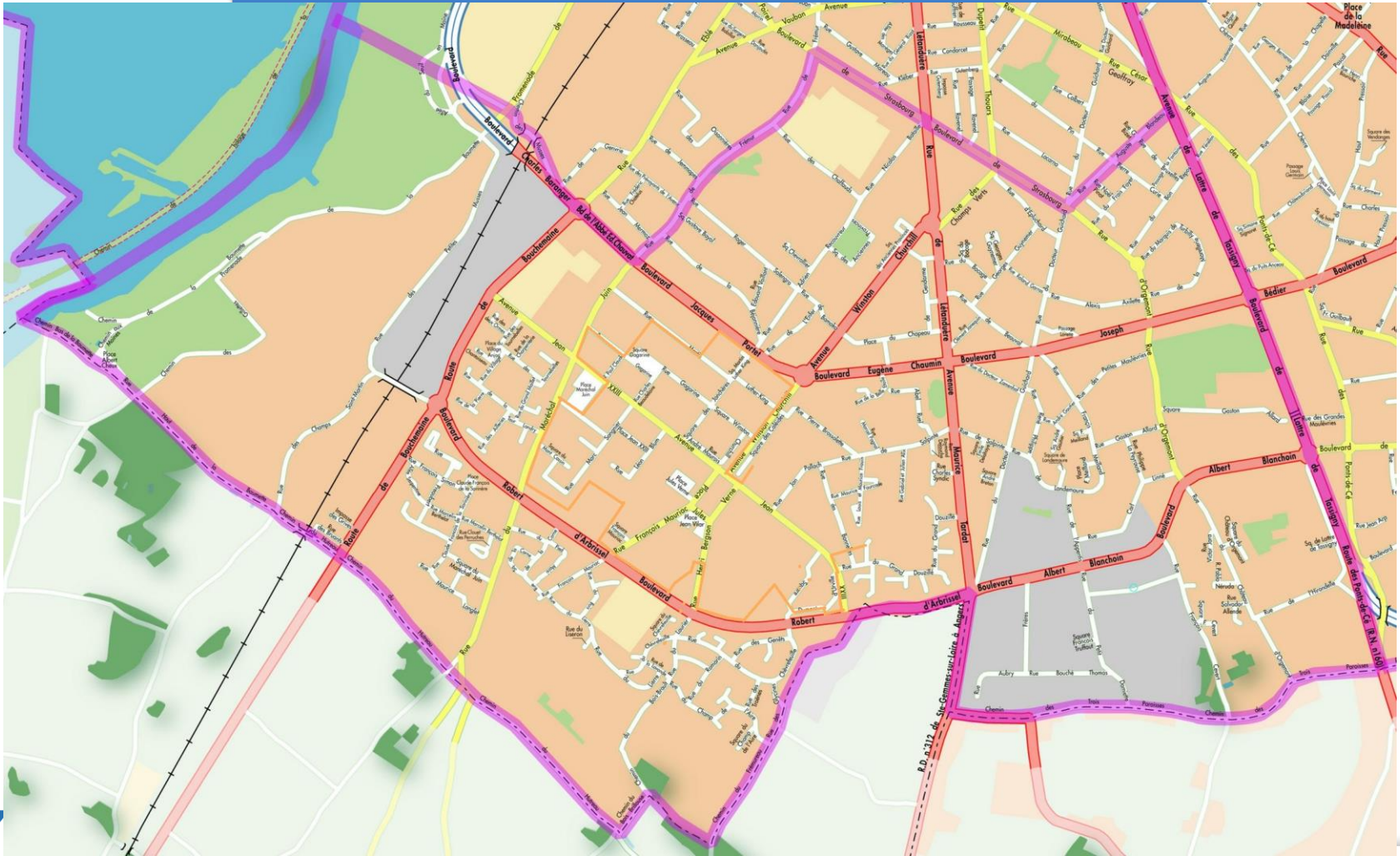
Atouts	Faiblesses
• Des dynamiques partenariales établies de longue date (à l'échelle du territoire, autour de thématiques, d'actions, d'événements) • Tous les acteurs mobilisés pour lutter contre le non-recours des habitants et accompagner la dématérialisation des démarches	• Des outils territoriaux méconnus des services publics • Du matériel investi utilisé de façon inégale • Pour l'usager fragile, une personnalisation du service public • Des premiers accueils saturés (ex : café démarches) • Tous confrontés à la dématérialisation des démarches, au manque d'autonomie des usagers, et tous concernés par le « bidouillage » • Le travail des services publics complexifié par la mauvaise maîtrise de la langue par les usagers
Opportunités	Menaces
• Une forte implication de l'équipe du Pôle Territorial avec une démarche constructive au changement • Des relations étroites Pôle Territorial/Maison de quartier municipale • Tous les services publics investis dans une stratégie de réciprocité, « gagnant-gagnant »	• Fragilisation de la polarité administrative de la rue Maurois avec le départ de la Régie de Quartier et de la MLA • Recentrage des travailleurs sociaux institutionnels sur leur cœur de métier avec des répercussions sur les premiers accueils

1 PHASE DIAGNOSTIC

Un atelier collectif organisé le 1^{er} mars 2019

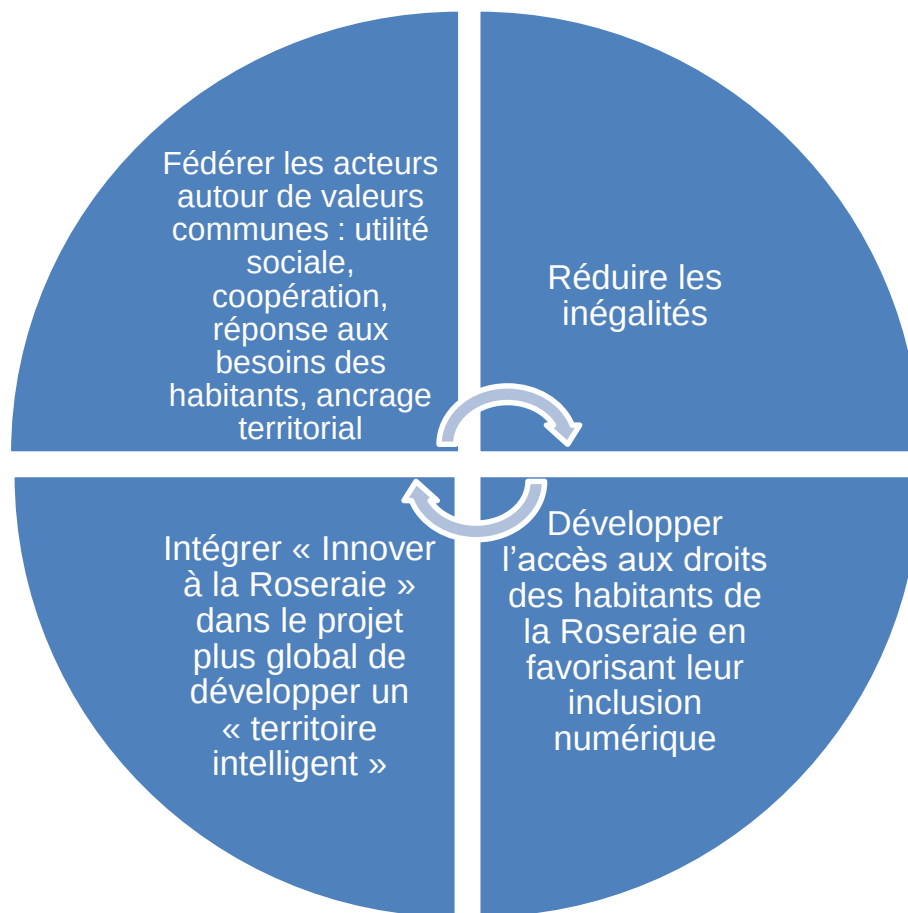


UN PROJET



UN PROJET

Les objectifs stratégiques



UN PROJET

Les objectifs opérationnels

Créer et animer un réseau de services publics institutionnels et associatifs à l'échelle du territoire

Appréhender globalement le numérique (l'informatique et les e-démarches) et lutter contre l'illectronisme

Simplifier les démarches des usagers grâce au numérique

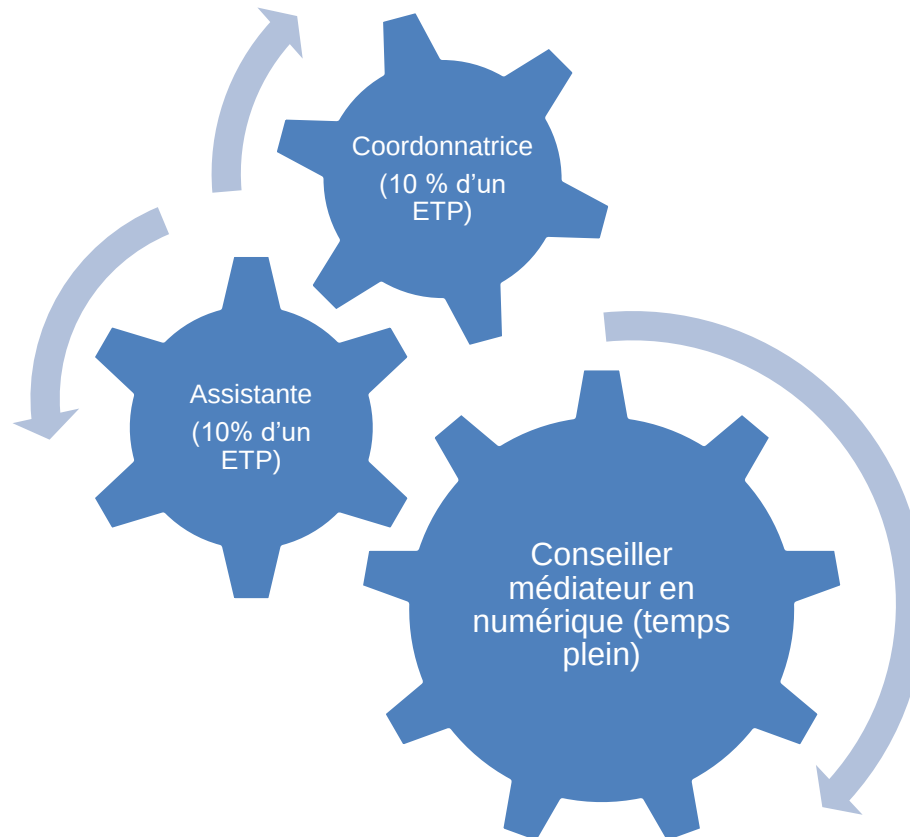
Revisiter la relation de proximité à l'habitant par la voie du numérique

Doter les « premiers accueils » d'outils adaptés

Promouvoir les ressources (moyens humains et matériels) numériques de la Roseraie

UN PROJET

- La mobilisation de 3 agents du Pôle Territorial pour accompagner la démarche:



LES ATELIERS DU 9 MAI 2019

De 14H30 à 15H00

Quels droits ? Quels
devoirs ? Pour
l'accompagnant au
numérique ? Pour
l'accompagné ?
Anne

Comment
accompagner les
familles lors d'une
séparation ?
Mathilde

Comment faciliter
l'accès à la
complémentaire santé
?
Marielle

Quels outils de diffusion
de l'information aux
« premiers accueils »
(info flash, newsletter...)
?
Annie

LES ATELIERS DU 9 MAI 2019
De 15H00 à 15H30

Comment faciliter
l'orientation des publics
entre les partenaires de
la Roseraie ?
Claudie

Comment impliquer les
habitants dans le
projet « Innover à la
Roseraie » ?
Annie

Comment
accompagner les
publics sur « Via
trajectoire » ?
Laurent

Comment
accompagner les
familles lors d'un
décès ?
Mathilde et Marielle