# Innover à la Roseraie Présentation au C.C.Q.

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

17 septembre 2019





# 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 jeunesses

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 »

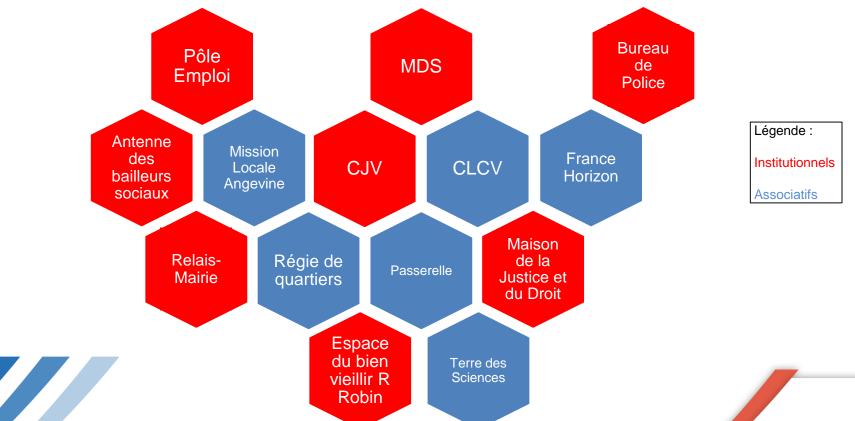
Juin 2020 Evaluation

1 PHASE DIAGNOSTIC

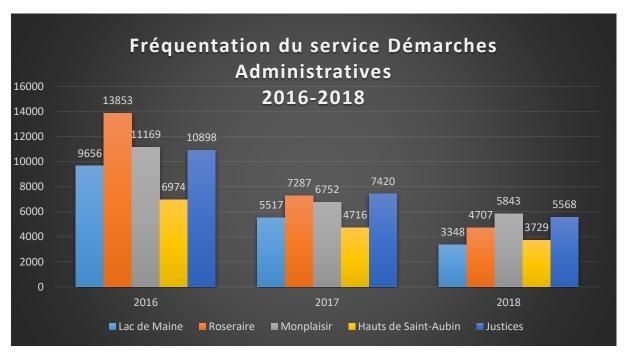
2 PHASE OPERATIONNELLE



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



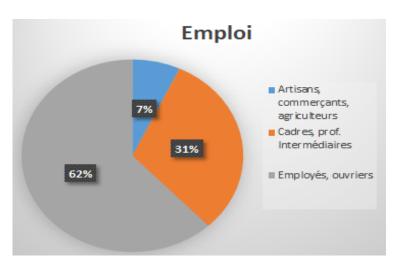
Le service des démarches administratives (DIRU) des Relais-Mairie/Mairie de Quartier affiche une baisse considérable des flux

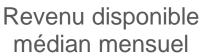


La Roseraie n'y échappe pas. Une baisse de 66% constatée sur 3 ans

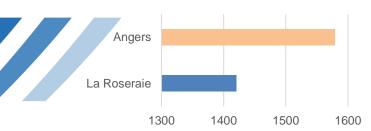


Des éléments statistiques qui laissent présumer des besoins compte tenu de la grande précarité de la population :



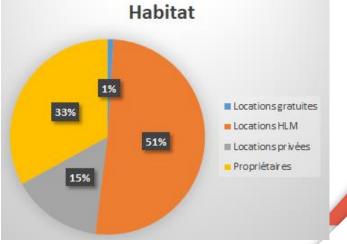


Source : Projet de Quartier 2019





angers.fi



## A l'échelle de la Roseraie

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

Un atelier collectif organisé le 1er mars 2019





## Les objectifs stratégiques

Fédérer les acteurs autour de valeurs communes : utilité sociale, coopération, réponse aux besoins des habitants, ancrage territorial

Réduire les inégalités

Intégrer « Innover à la Roseraie » dans le projet plus global de développer un « territoire intelligent » Développer l'accès aux droits des habitants de la Roseraie en favorisant leur inclusion numérique



## Son inscription dans les documents cadres

Le projet managérial Le projet de Direction

Le Contrat de Ville Unique

Le projet de quartier



# 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 edémarches) 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

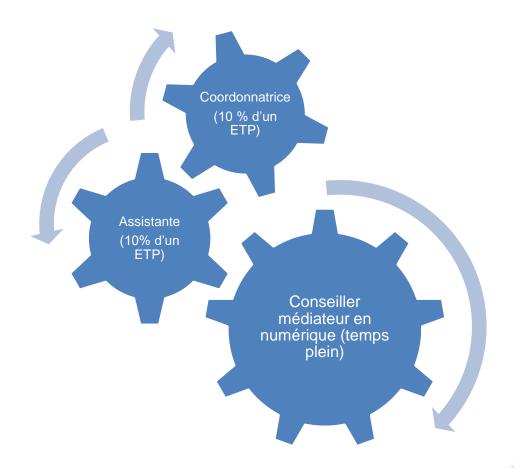
Doter les « premiers accueils » d'outils adaptés

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



## **UNE ORGANISATION**

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





#### **DES ACTIONS**

- Le relogement des services « accueillis » au Relais-Mairie :
  - \* au Centre Jean Vilar : l'offre dédiée aux citoyens (accueil individuel) :
    - ° Démarches administratives
    - Permanences vaccinations
  - \* à l'Espace Frédéric Mistral : l'offre dédiée aux organismes (institutions et associations) à l'exception des :
    - ° Permanences de l'Adjoint de Quartier
    - Permanences de la facilitatrice emploi en lien avec la présence de la Mission Locale Angevine)



#### **DES ACTIONS**

 un accompagnement à l'usage des outils numériques et notamment aux démarches en ligne présent au Centre Jean Vilar

le lundi et le jeudi de 13h30 à 18h30, le mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h30.