

CONSULTATION SUR L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS PARISIENS

Synthèse des résultats

Sommaire

- Périmètre et objectifs
- Démarche et méthode
- Résultats chiffrés de la consultation
- Enseignements de la consultation par thématique
- Enseignements transversaux de la consultation
- Annexe: rappel des questions posées sur IntraParis

PÉRIMÈTRES ET OBJECTIFS

Entre le 9 janvier et le 13 février 2015, la Ville de Paris a lancé une consultation auprès des Parisiens et des agents pour moderniser et faciliter l'accès des services publics municipaux

3 objectifs opérationnels

- identifier les moyens de faciliter l'accès des Parisiens aux services publics
- identifier des axes de progrès pour mieux répondre aux besoins des usagers
- comprendre les raisons de non recours aux services offerts

4 thématiques retenues

- améliorer l'accès aux prestations sociales
- faciliter l'accès de tous aux lieux culturels (musées, bibliothèques, etc.) et aux pratiques artistiques amateurs
- favoriser la pratique du sport pour tous les Parisiens, en particulier dans l'espace public
- simplifier les démarches dans les mairies d'arrondissement

DÉMARCHE ET MÉTHODE

La Mairie de Paris souhaite associer à la fois les usagers et les acteurs des services municipaux à leur amélioration

1 / Une volonté d'associer les habitants aux décisions qui concernent leur quotidien

Cette consultation, souhaitée par la Maire, figurait dans la feuille de route d'Emmanuel Grégoire, adjoint en charge des ressources humaines, des services publics et de la modernisation de l'administration.

Dans le même esprit que le budget participatif, **les Parisiens étaient invités à donner leur avis et suggestions sur les services publics via différents questionnaires en ligne** disponibles sur paris.fr, entre le 22 janvier et le 13 février.

Exploratoires, les questions proposées ne présageaient en rien des solutions retenues.

En parallèle était menée une **étude qualitative** visant à recueillir la parole des Parisiens fragiles (personnes âgées, à faibles ressources...) via des entretiens individuels ou en groupe.

L'ensemble de ce matériau devait permettre de **mieux cerner les attentes des Parisiens, d'anticiper des besoins nouveaux et d'approfondir notre compréhension des phénomènes de non recours.**

2 / Une volonté de s'appuyer sur l'expertise des agents

Forts de leur expérience de terrain, les agents sont **particulièrement bien placés pour connaître les attentes des usagers et proposer des idées d'amélioration du service municipal.**

Entre le 9 janvier et le 13 février, sur IntraParis ou dans la cadre des ateliers collectifs spécialement organisés, ils ont donc été invités à faire part de leurs idées destinées à améliorer les services publics de la Ville.

Très nombreuses et souvent détaillées, **les propositions d'amélioration recueillies ont porté principalement sur l'information et la lisibilité de nos services, les modalités d'accueil des usagers, les stratégies de contact avec de nouveaux publics, la formation des agents et la coordination des services.**

A noter également qu'une **thématique plus ouverte** a permis de recueillir des idées sur des domaines variés (et notamment sur la gestion des ressources humaines et la vie quotidienne).

Des agents de terrain des directions les plus concernées par la consultation ont également participé à des **groupes qualitatifs** d'agents, ou d'agents et d'usagers.

Exemples de contributions libres des agents

- Sur la carrière
 - Revoir les cycles de travail des personnels afin qu'ils correspondent mieux aux horaires d'ouverture des équipements municipaux
 - Développer la politique de formation; avoir accès au catalogue de formation du CNFPT
 - Mener une réflexion sur le télétravail
 - Payer les comptes épargne temps comme dans la fonction publique territoriale.
- Sur la pratique professionnelle
 - Fusionner les petites structures avec de plus grosses afin de professionnaliser les personnels, d'offrir des horaires d'ouverture élargis et davantage de services aux Parisiens
 - Simplifier certaines démarches en encourageant la substitution du mail au courrier
 - Améliorer la navigation sur l'Intranet de la Ville
- Sur la vie quotidienne
 - Dématérialiser les fiches de paie
 - Mettre des tickets restaurant à la disposition des agents

3 / La prise en compte de diverses sources

Outre ces différentes sources, ont été exploitées dans le cadre de cette consultation l'ensemble des études qui avaient pu être réalisées au cours des dernières années sur ces thématiques, notamment dans le cadre de QualiParis.

L'ensemble des résultats analysé par la cellule C3E de la DDCT a été étudié par un comité piloté par le Secrétariat général avec les directions et les cabinets des élus concernés.

Les idées susceptibles d'améliorer significativement l'accès aux services municipaux sont en train de faire l'objet d'un **examen approfondi de la part des directions concernées afin de dégager des pistes concrètes d'améliorations qui seront rassemblées sous la forme de plans d'actions.**

Résultats chiffrés de la consultation

Une démarche qui a rencontré une forte participation des usagers comme des agents et qui a permis le recueil de nombreuses suggestions

1 / Consultation des Parisiens (étude quantitative)

Les Parisiens ont rempli **près de 6000 questionnaires sur paris.fr**, toutes thématiques confondues.

Détail par questionnaire :

- Mairies : 578 questionnaires complétés
- Social : 445 questionnaires complétés
- Culture (bibliothèques + musées) : 1015 questionnaires complétés
- Pratiques artistiques amateurs : 1110 questionnaires complétés (270 enfants + 840 adultes)
- Sport : 1440 questionnaires complétés
- Tennis : 1379 questionnaires complétés

2 / Consultation des agents

En interne, **507 idées et suggestions ont été postées sur IntraParis**, enrichies par 387 commentaires. Par leur richesse et leur diversité, ces quelques 900 contributions illustrent l'intérêt manifeste des agents pour contribuer à l'amélioration des services publics parisiens.

Détail :

- Social : 125 suggestions
- Culture : 100 suggestions
- Mairies : 92 suggestions
- Sports : 85 suggestions
- Contributions libres : 105 suggestions

3 / Entretiens et focus groups (étude qualitative)

50 parisiens et 37 agents ont participé à ces rencontres animées par un prestataire spécialisé.

Les agents ont fait part de leur satisfaction de pouvoir ainsi échanger avec des agents d'autres directions (transversalité) et avec des usagers.

Détail :

- Entretiens individuels : 20 parisiens rencontrés (5 par thème)
- Focus group mixtes : 30 parisiens et 8 agents rencontrés
- Focus group agents : 29 agents (DJS, DASES, CASVP, DAC, DDCT, DEVE)

Enseignements de la consultation par thématique

Une démarche qui a vocation à identifier les perceptions des usagers sur les services municipaux et les freins à leur utilisation de manière à faire émerger des axes de progrès

1 / Comment faciliter l'accès aux prestations sociales ?

Problématique

Les services sociaux et les prestations sociales sont un monde difficile à pénétrer pour les usagers. Mieux comprendre leurs difficultés doit permettre à la Ville de lever certains freins et mieux toucher les publics les plus fragiles.

Perceptions des usagers / Freins

- Un sentiment « d'insécurité administrative » :
 - accès aux informations par bouche à oreille, action municipale perçue comme difficilement accessible, multiplication des guichets et des démarches, mauvaise compréhension des critères d'attribution pouvant donner un sentiment d'arbitraire
- D'importants écarts de notoriété entre services sociaux :
 - 62 % des répondants connaissent les sections du CASVP, ils ne sont que 16 % pour les SSDP
- Un manque d'information :
 - 20 % des répondants n'ont jamais entendu parler des aides de la Ville
 - 59 % trouvent difficile de trouver l'information sur les aides sociales à Paris

(...)

1 / Comment faciliter l'accès aux prestations sociales ?

(...)

- Des problèmes de lisibilité du parcours que l'utilisateur doit effectuer pour accéder à des prestations sociales :
 - 20 % des répondants qui n'ont pas fait de demande d'aide sociale l'expliquent par des difficultés pour réaliser leur demande
 - 43 % des personnes qui ont fait une demande se sont déplacées dans un ou plusieurs services avant d'arriver au bon service d'aide
 - les mairies d'arrondissement sont souvent le premier endroit dans lequel l'utilisateur se rend
- Des difficultés devant les modes d'accès aux services pour demander des prestations :
 - 30 % des personnes qui ont fait une demande d'aide sociale ne sont pas satisfaites des horaires d'ouverture
 - 39 % jugent les documents et formulaires remis peu clairs
 - 42 % trouvent que les pièces justificatives sont difficiles à rassembler (surtout trop nombreuses)

1 / Comment faciliter l'accès aux prestations sociales ?

Exemples de propositions d'agents

- Pour améliorer l'information
 - Concevoir une campagne mettant en valeur le rôle des services sociaux dans le cadre du Nouveau Paris solidaire
 - Unifier l'information sur l'accès aux prestations sociales sur Paris.fr
- Pour améliorer l'accueil
 - Mettre en place des parcours de formation et animer un réseau des professionnels de l'accueil
- Pour favoriser le décroisement
 - Travailler sur les modalités d'action des bénévoles et sur les autres relais possibles (gardiens d'immeubles, adultes relais, etc.).
 - Envisager un dispositif de signalement (dans le cadre du pacte de lutte contre la grande exclusion)

1 / Comment faciliter l'accès aux prestations sociales ?

Axe de progrès

- Présenter l'offre par profil d'utilisateurs potentiels pour aider ces derniers à se repérer dans les aides possibles et unifier la communication
- Accompagner les Parisiens dans les moments clés de leur vie et aller vers les utilisateurs les plus en difficulté (expérience d'équipes mobiles)
- Offrir un accueil professionnel mais moins administratif, prenant en compte la perte de repères chez l'utilisateur
- Proposer un accès dématérialisé pour les demandes d'aide
- Améliorer les temps d'attente
- Développer les liens entre professionnels de différentes administrations et associatifs

2 / Comment faciliter les démarches en mairie d'arrondissement ?

Problématique

L'utilisateur se tourne naturellement vers la mairie d'arrondissement pour entrer en contact avec l'administration, quel que soit l'objet de sa demande

La mairie d'arrondissement est à la fois le symbole du service public, l'incarnation de l'action publique de proximité et le lieu emblématique de l'expression de la citoyenneté

Perceptions des usagers / Freins

- Lieu physique permettant de réaliser des démarches administratives (jugée utile et informative). Le fait de devoir se déplacer est perçu comme une contrainte par certains usagers (qui préféreraient réaliser leurs démarches à distance) mais répond à une attente chez d'autres, qui recherchent un accueil physique et un accompagnement
- Lieu symbolique de l'action de l'administration (jugée contraignante, ennuyeuse et compliquée et froide)
- Grandes difficultés pour l'utilisateur à distinguer les services présents en mairie comme relevant de différentes administrations

2 / Comment faciliter les démarches en mairie d'arrondissement ?

Exemples de propositions d'agents

- Pour améliorer le service rendu
 - Mettre en place un comité mixte de la qualité du service public (agents/usagers)
 - Offrir aux Parisiens un lieu d'information unique
 - Rapprocher les mairies d'arrondissement et les sections locales du CASVP
 - Fournir aux familles une réponse négative en cas de non obtention d'une place en crèche plutôt que pas de réponse du tout
 - Alléger les procédures électorales (procurations notamment)
 - Pour améliorer l'accueil en mairies
 - Disposer de lieux d'accueil plus conviviaux et pratiques
 - Mieux former les agents en situation d'accueil et faire vivre un réseau des agents d'accueil
 - Installer à l'accueil de chaque mairie d'arrondissement une borne numérique avec un accès aux informations de la CAF
- (...)

2 / Comment faciliter les démarches en mairie d'arrondissement ?

(...)

- Pour simplifier les démarches
 - Créer un dossier administratif universel pour simplifier et centraliser les démarches
 - Proposer des formulaires simplifiés pouvant être pré-remplis et une dématérialisation totale pour un maximum de démarches
 - Offrir plusieurs moyens de prise de rendez-vous (physiquement, par téléphone, par voie dématérialisée) et des permanences sans rendez-vous
 - Uniformiser les listes de pièces justificatives par type de démarche
 - Disposer d'une seule interface et un seul cadre d'annuaire commun à toutes les mairies

2 / Comment faciliter les démarches en mairie d'arrondissement ?

Axes de progrès

- Penser les mairies d'arrondissement comme des lieux d'accès à une administration de proximité et d'orientation vers les bons interlocuteurs/guichets
- Améliorer la convivialité des accueils
- Simplifier et harmoniser les procédures (dématérialisation des procédures plébiscitée, réduction du nombre des pièces demandées, organisation de prises de rendez-vous)
- Améliorer la qualité et la clarté des informations (harmoniser les différentes sources)

3 / Comment faciliter la pratique sportive dans l'espace public ?

A noter :

Avec 1400 répondants, les attentes exprimées sont plus nombreuses que dans d'autres domaines.

Les répondants de plus de 55 ans représentent 40,6 % des répondants et les retraités 28 %. Une population largement surreprésentée soulignant l'intérêt des seniors pour la pratique sportive.

Problématique

Pour répondre à la forte demande des Parisiens, la Ville entend améliorer l'accès de tous à l'offre sportive parisienne et favoriser la diversification des pratiques sportives, notamment sur l'espace public.

3 / Comment faciliter la pratique sportive dans l'espace public ?

Perceptions des usagers / Freins

- Méconnaissance de l'offre et des modalités d'accès
- Découragement face à la saturation des équipements
- Fait d'être seul (demande de mise en relation)
- Sentiment d'injustice, lié à la saturation (« c'est toujours les mêmes qui en profitent »)
- Inadaptation de l'espace public à la pratique sportive (présence des voitures, pavés, espaces verts pas toujours adaptés à cet usage...)
- Offre tennis jugée difficile d'accès (en particulier en raison des modalités de réservation des courts)

3 / Comment faciliter la pratique sportive dans l'espace public ?

Exemples de propositions d'agents

- Terrains de sports
 - Laisser les sites extérieurs (stades, terrains) en accès libre
 - Proposer des créneaux parents-enfants
- Tennis
 - Contrôler davantage les réservations pour empêcher des personnes de jouer parfois plus de 2 heures de suite
 - Réfléchir à un projet de télépaiement où l'utilisateur paie sa réservation sur Internet
- Pratique individuelle
 - Mieux faire connaître l'offre sportive
- Activité libre
 - Développer la piétonisation et les pistes cyclables
 - Réfléchir à l'usage des lieux et faciliter les accès à certains espaces publics pour pouvoir y pratiquer du sport

3 / Comment faciliter la pratique sportive dans l'espace public ?

Axes de progrès

- Améliorer et centraliser l'information sur l'offre sportive existante (Ville et non municipale), en particulier sur paris.fr
- Développer la pratique libre du sport dans l'espace public en luttant contre les principaux désagréments et freins rencontrés (circulation automobile, manque d'espaces adaptés...)
- Offrir aux retraités une offre d'activités sportives adaptée
- Développer une offre adaptée aux publics éloignés, notamment les familles précaires et les femmes seules avec enfants
- Organiser la mise en réseau des publics par affinités de loisirs
- Concevoir des jardins et parcs multi-usages (sport/loisirs)
- Adapter l'espace public à la pratique sportive libre
- Améliorer le système de réservation des tennis

4 / Comment faciliter l'accès aux offres culturelles municipales ?

Problématique

Comment inciter des publics dits « empêchés » ou éloignés à franchir le seuil des lieux culturels ?

Comment répondre aux exigences de qualité des publics déjà concernés en prenant en compte leurs nombreuses idées d'amélioration ?

4 / Comment faciliter l'accès aux offres culturelles municipales ?

Perceptions des publics « empêchés » / Freins

- Freins structurants pour aborder une activité ou un univers inconnu et « non vital »
- Freins psychologiques et culturels forts devant l'inconnu (univers jugé ennuyeux et réservé aux initiés)
- Modes d'accueil et d'usage plutôt adaptés aux habitués

Perceptions des publics concernés / Freins

- Motivations sociologiques structurantes à fréquenter cet univers
- Bonne connaissance des dispositifs
- Des attentes fortes, notamment en termes de qualité
- Problème des temps d'attente pour les expositions/des horaires d'ouverture pour les bibliothèques

4 / Comment faciliter l'accès aux offres culturelles municipales ?

Propositions d'agents

- Pour les musées
 - Adapter l'amplitude horaire du musée en fonction des rythmes de vie des publics
 - Améliorer la signalétique extérieure et l'accessibilité de chaque musée : indiquer les parcours depuis le métro ; installer à proximité du mobilier urbain sur l'histoire et la destination du bâtiment
 - Améliorer l'accueil des touristes étrangers en mettant en avant les compétences linguistiques des agents d'accueil
 - Continuer à développer les nouvelles technologies pour favoriser l'interactivité et la pédagogie
 - Mettre en place des outils ludiques à destination du jeune public pour lui permettre de décoder l'univers des musées

(...)

4 / Comment faciliter l'accès aux offres culturelles municipales ?

Propositions d'agents

(...)

- Pour les bibliothèques
 - Proposer aux usagers de gérer certaines animations par exemple autour des loisirs créatifs
 - Rechercher des partenariats avec les acteurs sociaux d'un quartier pour faire venir des publics culturellement éloignés des bibliothèques (notamment les familles)
 - Élargir l'offre de collections et de services (jeux de société, jeux vidéo) qui permettent de créer du lien entre des publics divers
 - Ouvrir les bibliothèques le dimanche, notamment pour offrir davantage d'espaces de travail aux étudiants

4 / Comment faciliter l'accès aux offres culturelles municipales ?

Axes de progrès

- Communiquer sur l'offre culturelle dans des endroits fréquentés par tous, par ex autour du cadre scolaire ou chez les médecins de quartier
- Travailler sur les représentations, rendre attractif, accueillir, accompagner
- Poursuivre les partenariats et approches collectives des lieux culturels
- Revoir les modes d'inscription (plus accessibles, moins administratifs)
- Envisager la mutualisation et la modularité des équipements existants
- Mieux partager les compétences des agents entre les différents secteurs d'activités de loisirs

Enseignements transversaux de la consultation

Mairie / Social

Un rapprochement doit être réalisé entre les mairies d'arrondissement (point d'accès privilégié à l'administration) et les services sociaux, afin d'harmoniser l'orientation des usagers.

Sport / Culture

Sport et culture soulèvent des problématiques semblables : une offre qui profite d'abord aux plus initiés, une information éclatée, etc.

Le fait que les offres proposées par la Ville « marchent » et soient complètes n'incite pas beaucoup à aller chercher des publics éloignés et à communiquer.

Les activités culturelles et sportives sont souvent regroupées sous l'intitulé « activités de loisir » par les usagers, sans distinction.

Des obstacles à l'accès à l'offre culturelle et sportive pour les parents liés au coût des gardes ponctuelles et à la rareté des activités possibles parents-enfants

En matière culturelle comme pour le sport une forte demande de « pratiques libres » dans des conditions adaptées

Des propositions d'usagers qui recourent des projets soumis dans le cadre du budget participatif (agrès sportifs dans l'espace public par exemple).

Pour les 4 thématiques

Information

Pour lutter contre le non-recours, l'offre doit être centralisée – notamment sur Paris.fr et aux guichets des mairies – et communiquée de manière proactive aux usagers, en fonction des grandes étapes de leur vie (naissance, décès, sortie du système éducatif, passage à la retraite...). A minima demande d'une cohérence de l'information entre les différentes sources.

Simplifications

Le découpage de l'administration parisienne (direction, service...) fait peu sens pour l'utilisateur. Des rapprochements doivent être effectués entre les directions, entre les territoires et avec les services de l'Etat.

Une demande générale de simplification des démarches, notamment via un accès plus généralisé aux démarches en ligne

Pour les 4 thématiques

Importance d'une plus grande prévisibilité des démarches : pouvoir anticiper les étapes suivantes notamment les temps d'attente pour limiter le sentiment d'incertitude et d'insécurité

Echanges entre agents

Une demande forte des agents pour des moments de partage d'expérience, à la fois entre agents pratiquant un même métier ou entre métiers différents, au contact des usagers à différents moments de leur parcours

Prochaines étapes en cours et à venir

- Analyse détaillée des propositions par les directions concernées
- Travail en lien avec les cabinets d'élus concernés pour traduire ces propositions en plans d'action sur la durée de la mandature
(A noter : un nombre non négligeable de propositions sont déjà projetées ou en cours de mise en œuvre)
- Finalisation des plans d'action avec les directions (juin)
- Présentation aux Parisiens et aux agents des conclusions des consultations et des plans d'action retenus (juillet)

Annexes: rappel des questions posées sur IntraParis

Comment favoriser la pratique sportive à Paris ?

Comment permettre à chacun de pratiquer une activité sportive libre sur l'espace public parisien (rue, parcs...) ?

Quel bilan tirez-vous de l'utilisation des terrains de sport municipaux en accès libre et quelles améliorations envisageriez-vous ? Comment en particulier éviter les conflits d'usage ?

Comment mieux accueillir les pratiques individuelles dans les équipements sportifs ?

Comment améliorer le système de réservation des tennis ?

Annexes: rappel des questions posées sur IntraParis

Comment simplifier l'accès aux prestations sociales ?

Comment mieux orienter les usagers vers les services sociaux les plus adaptés à leurs besoins ? Quel doit être le rôle des mairies d'arrondissement ?

Comment mieux coordonner les différents acteurs intervenant dans le champ du social afin d'améliorer le service aux usagers ?

Comment mieux accueillir les différents publics de l'action sociale (personnes défavorisées, personnes âgées avec ou sans perte d'autonomie, personnes d'origine immigrée, familles monoparentales, aidants, etc) ?

Quelles initiatives prendre vis-à-vis des personnes qui ne font pas la démarche de demander des aides auxquelles elles auraient droit ou qui ne poursuivent pas la démarche jusqu'au bout ?

Annexes: rappel des questions posées sur IntraParis

- Comment rendre plus accessible l'offre culturelle ?
- Comment mieux accueillir les publics les plus éloignés de nos offres culturelles (musées, bibliothèques, conservatoires, etc) ?
- Comment favoriser les pratiques artistiques, notamment auprès des jeunes ?
- Comment diversifier les publics des musées municipaux ?
- Quels types de médiations et de partenariats vous paraissent-ils susceptibles d'attirer de nouveaux publics ?

Annexes: rappel des questions posées sur IntraParis

Comment faciliter les démarches en mairie ?

Si vous deviez proposer des améliorations pour les usagers ou pour les agents qui les reçoivent, que proposeriez-vous ?

Comment répondre plus facilement aux demandes des usagers qui contactent la mairie ou se présentent à l'accueil ?

Quels nouveaux services serait-il intéressant de développer en mairie d'arrondissement ?

En quoi la prise de rendez-vous permettrait-elle de mieux accueillir les usagers ? Et pour quels services en particulier ?