



Etude d'opportunité pour une

# MAISON DES SERVICES AU PUBLIC & DE LA MOBILITE

Restitution de l'atelier collectif d'analyse des besoins #1 – 28 février 2018



# Contexte de cet atelier

- **Origine du projet**

Les services de proximité et de mobilité à Croix-Rousse sont depuis quelques années en pleine reconfiguration, dans un contexte de transition numérique et d'évolution des usages. Afin de répondre le mieux possible aux besoins actuels et futurs des habitants et usagers du 4<sup>e</sup> arrondissement, la Mairie a lancé fin 2017 une étude de faisabilité pour une future « Maison de la Mobilité et des services au public », en collaboration avec le Groupe La Poste, le SYTRAL ainsi que la SNCF.

- **Objectif du projet**

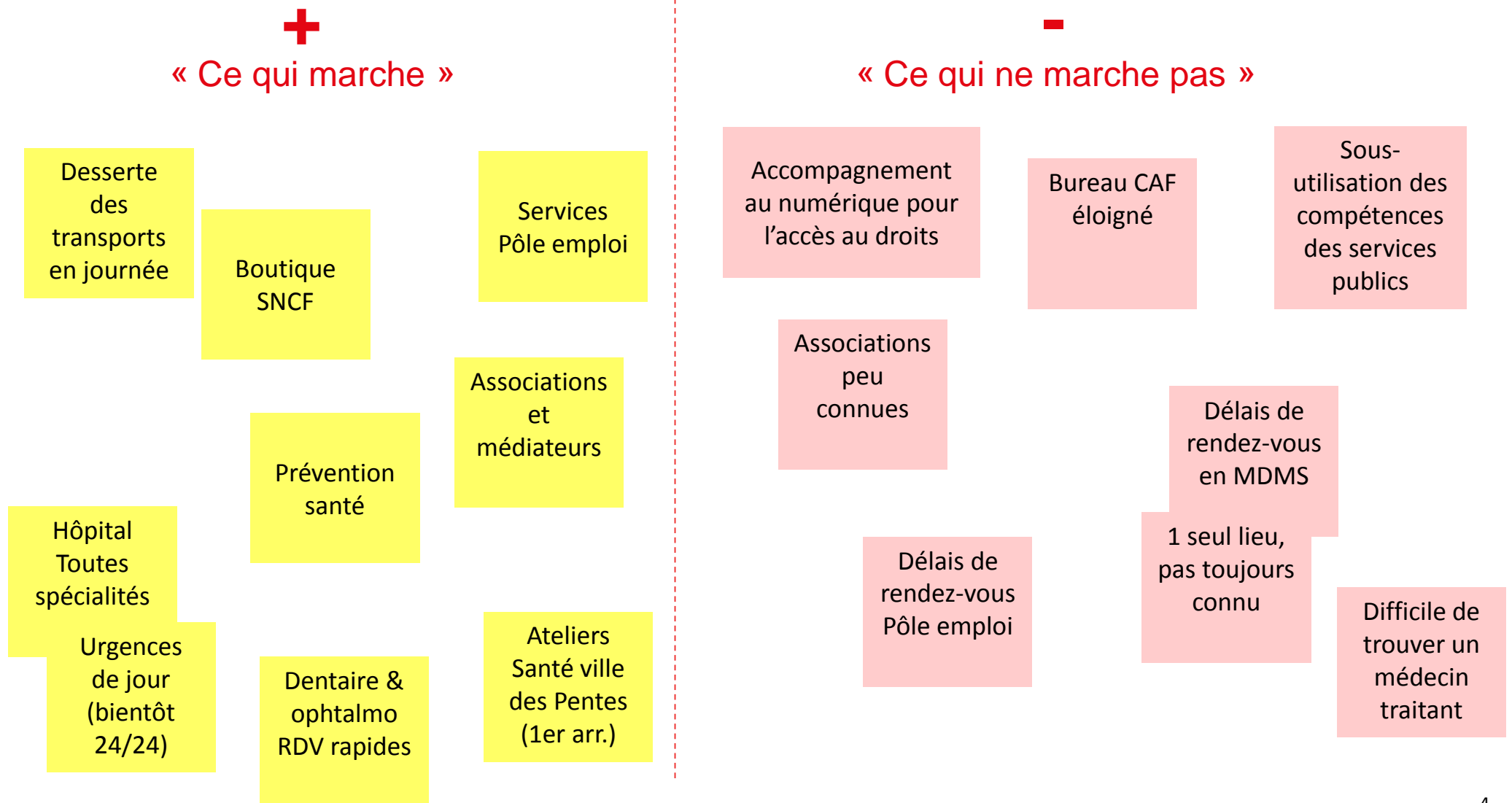
Cette étude réalisée par l'association [le Centsept](#) a pour objectif de déterminer, par une démarche ouverte et collaborative, les besoins prioritaires auxquels cette future Maison devra répondre, ainsi que le dispositif à mettre en place (lieu, modèle juridique et économique, opérateurs de services associés...). Elle a lieu de décembre 2017 à juillet 2018.

## Objectifs de cet atelier

- Réaliser un état des lieux des besoins avec les acteurs du territoire de la Croix-Rousse : habitants, usagers, commerçants, associations, institutions
- Identifier des idées et solutions à intégrer au futur lieu, sur les axes déterminés lors de la phase de cadrage (15 entretiens réalisés en janvier et février) :
  - Accès aux droits et transition numérique
  - Services de proximité
  - Mobilité et transition écologique

# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 1 - Accès aux droits et transition numérique



# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 1 - Accès aux droits et transition numérique

### Besoins prioritaires d'après les participants

- Accès à une information complète pour l'accès aux droits
- Accès à des personnes « sachantes » dans un lieu dédié
- Formation et accompagnement à l'utilisation des outils numériques

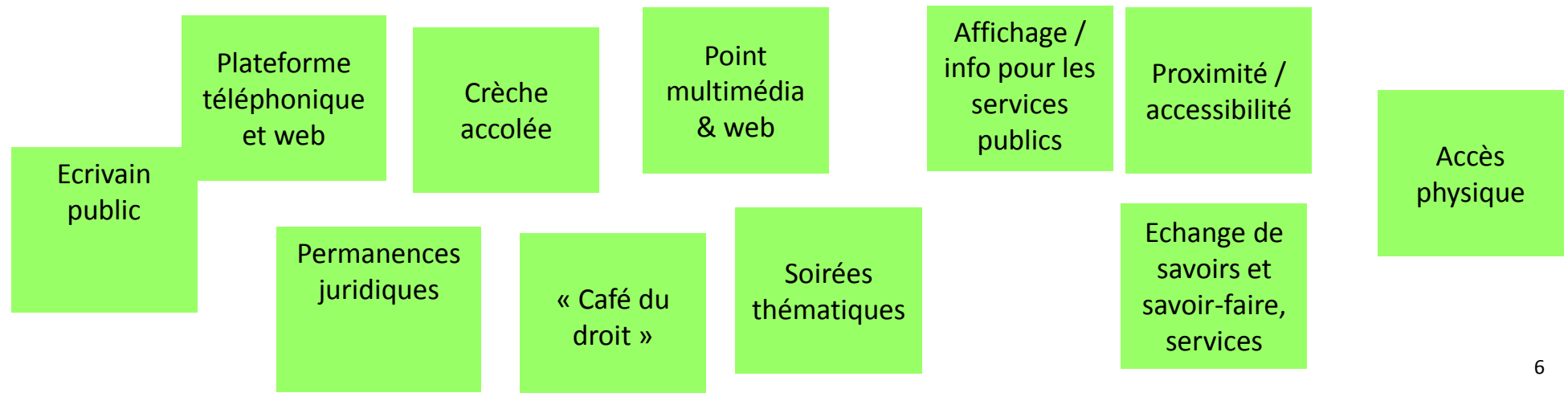
# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 1 - Accès aux droits et transition numérique

### Solutions prioritaires d'après les participants

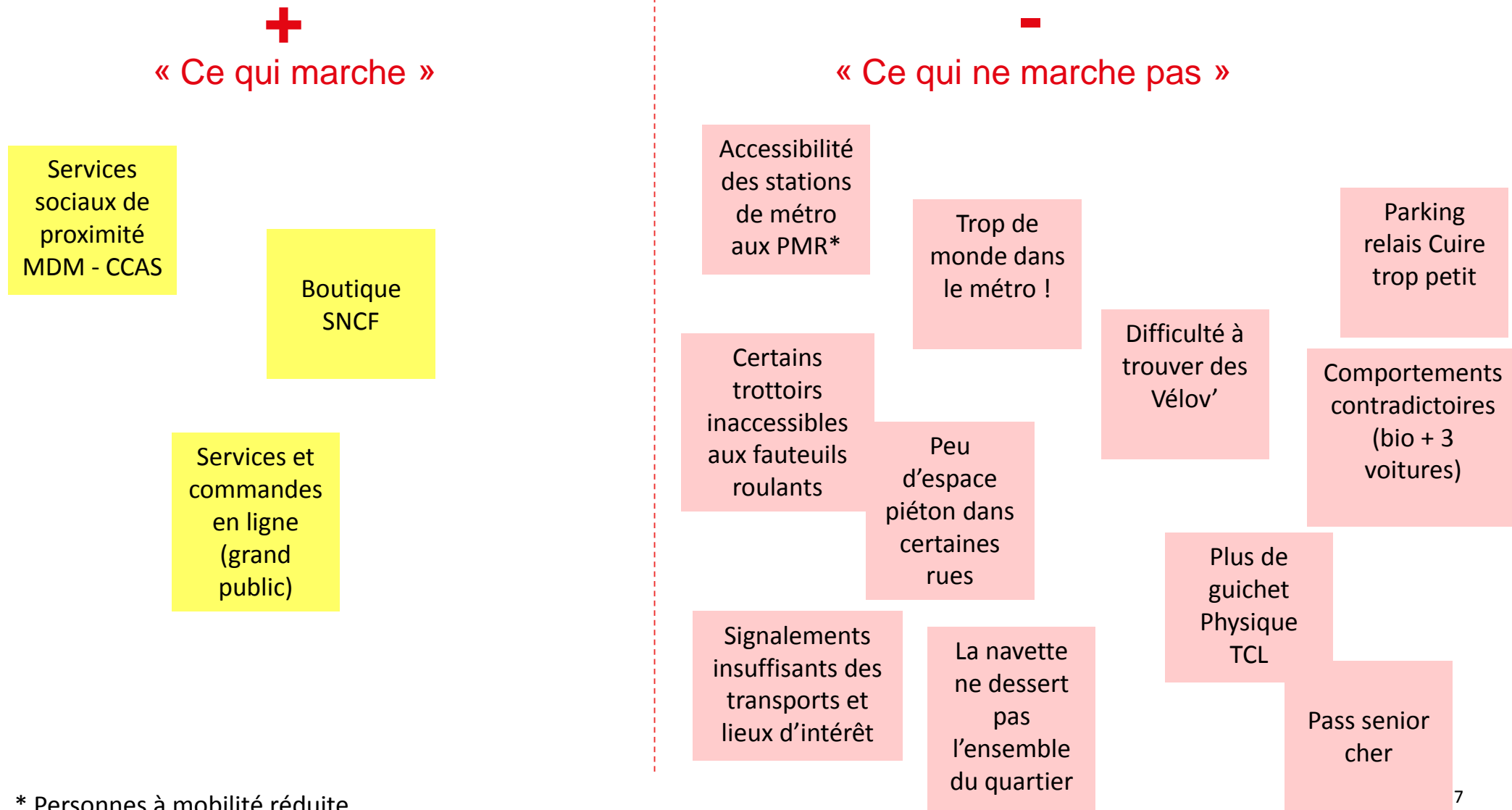
- Un lieu adossé à un service public central
  - Décentralisé grâce à une antenne type bibliobus
- Une équipe compétente pour l'accompagnement
- Un lieu convivial qui ne stigmatise pas ses usagers
  - Des horaires élargis

### Idées complémentaires



# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 2 - Mobilité et transition énergétique



\* Personnes à mobilité réduite

# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 2 - Mobilité et transition énergétique

### Besoins prioritaires d'après les participants

- Un point d'information unique « mobilité »
- Accompagnement au numérique
- Sensibilisation aux déplacements écologiques
- Aide au déplacement des personnes à mobilité réduite
- Signalisation d'itinéraires spécifiques aux fauteuils et poussettes



# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 2 - Mobilité et transition énergétique

### Solutions prioritaires d'après les participants

- Des formateurs-accompagnateurs aux services web (« médiateurs »)
- Un numéro vert pour le déplacement des personnes
- Une salle de démonstration et de test des solutions innovantes
- Un plan interactif des lieux d'intérêt et itinéraires adaptés
- Une signalisation spécifique des itinéraires adaptés
- Une application web hyper locale

### Idées complémentaires

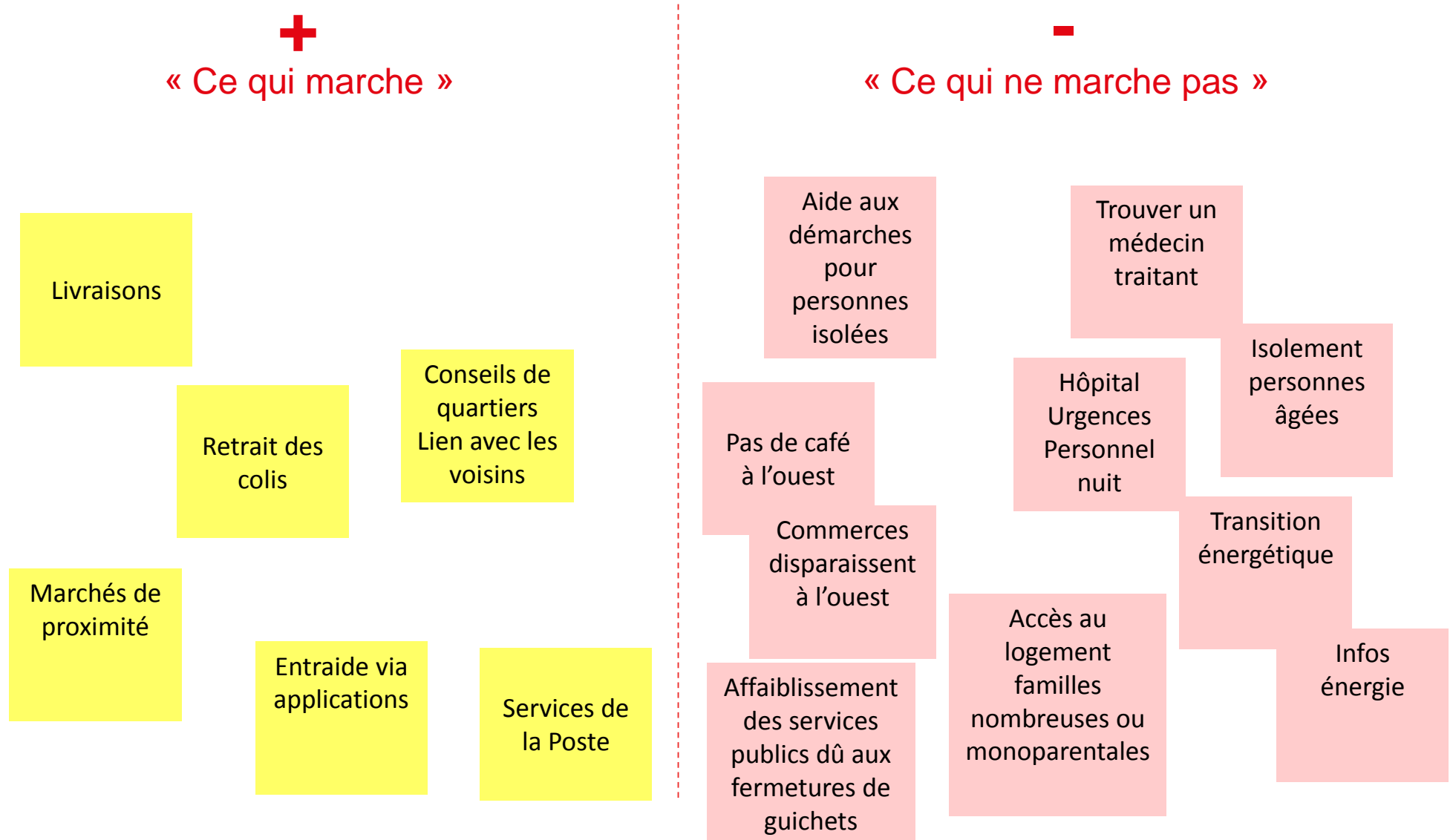
Un service  
de tricycles  
ou voitures  
électriques

Un lieu  
exemplaire :  
insertion,  
écologie...

Des bus  
verts

# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 3 – Services de proximité



# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 3 – Services de proximité

### Besoins prioritaires d'après les participants

- Un service polyvalent d'accompagnement des démarches
- Un accès et une formation au numérique pour tous, y compris pour les non francophones
- Des horaires de la Poste étendus
- Un système d'aide au déplacement
- Une collecte des déchets verts, une augmentation du tri
- Un rééquilibrage du territoire (Croix-Rousse Ouest)
- Continuité de la ligne de bus C13

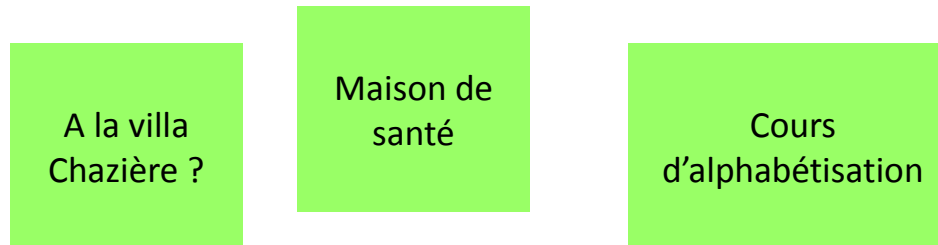
# Atelier 1 - Analyse des besoins

## Table 3 – Services de proximité

### Solutions prioritaires d'après les participants

- Un lieu représentant les différents services publics
  - Accueil polyvalent avec un personnel « sachant », dédié à chaque thématique
  - Permanences spécifiques
  - Convivial, avec un bar
  - Multigénérationnel
  - + Bus mobile avec arrêts à la journée

### Idées complémentaires



**Merci pour votre participation !**