



Etude d'opportunité pour une

MAISON DES SERVICES AU PUBLIC & DE LA MOBILITE

Restitution de l'atelier collectif d'analyse des besoins #2 - 7 mars 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^e 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**

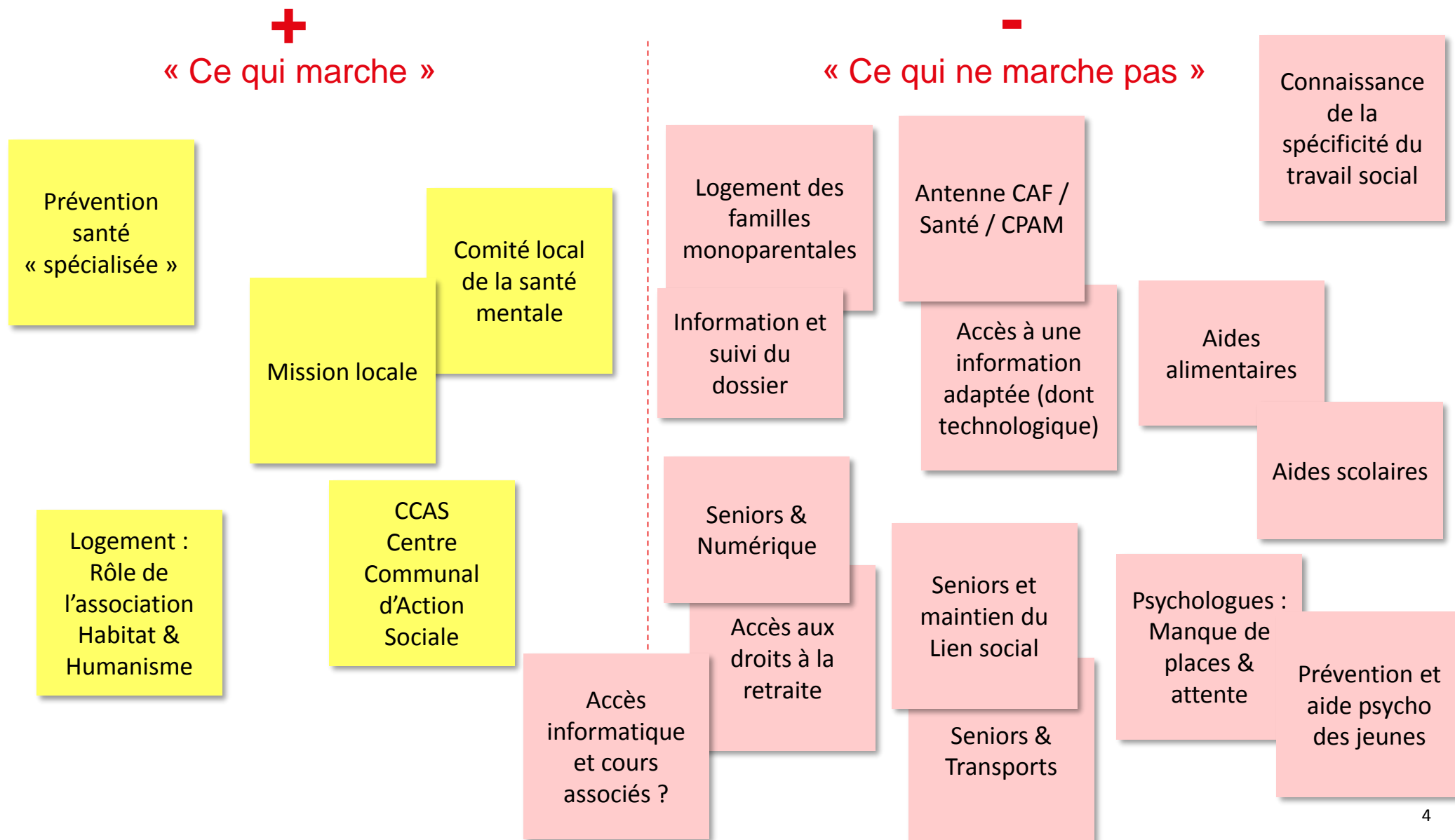
Cette étude réalisée par l'association [le Centsept](#) a pour objectif de déterminer, par une démarche ouverte et collaborative, les besoins prioritaires auxquels cette future Maison devra répondre, ainsi que le dispositif à mettre en place (lieu, modèle juridique et économique, opérateurs de services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

- Pouvoir accéder à une information adaptée (dont technologique / numérique)
- Savoir où trouver l'information
- Compenser la fermeture des guichets CAF/ Santé / CPAM / SYTRAL avec un guichet mutualisé aux horaires étendus
- Aider les seniors à maintenir leurs liens sociaux dans leur quartier
- Aider les jeunes atteints de troubles psychologiques et sociaux

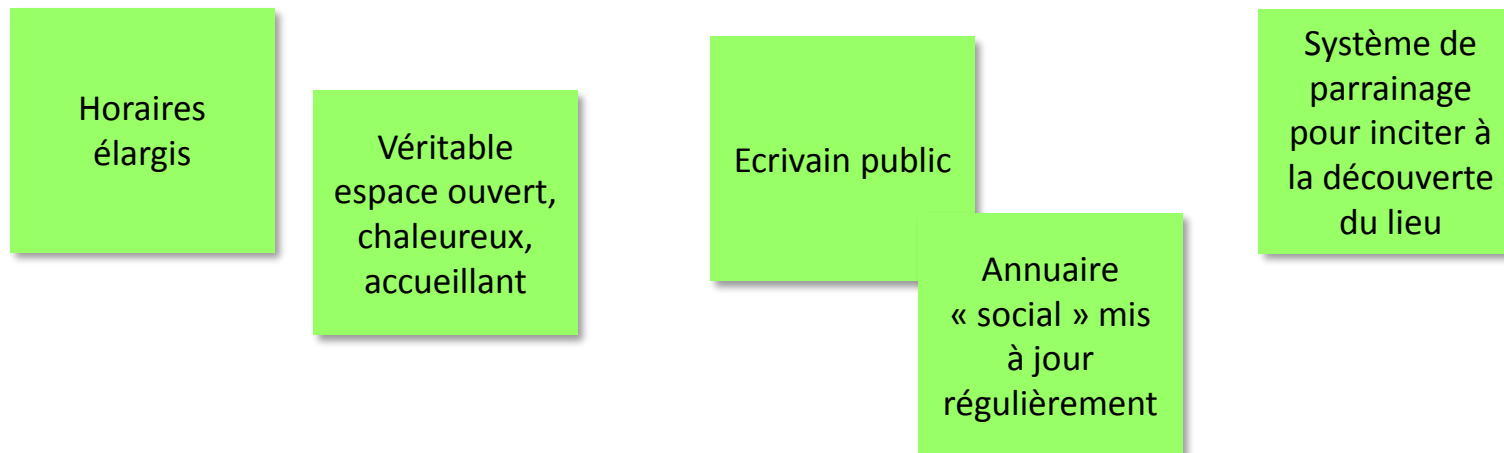
Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 1 - Accès aux droits et transition numérique

Solutions prioritaires d'après les participants

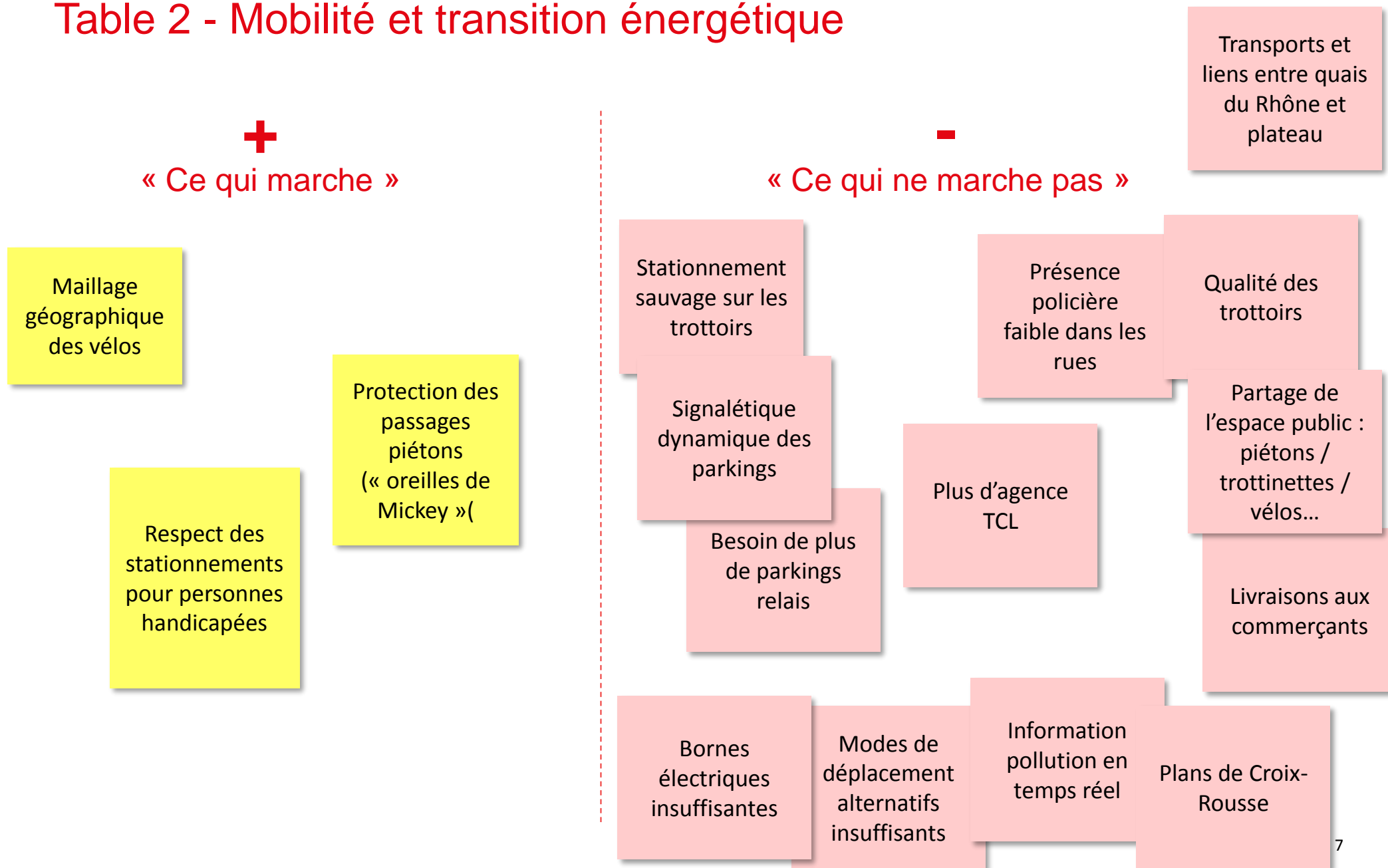
- Un guichet unique d'information et d'orientation
 - Différents services publics
 - Services de proximités (artisans...) référencés
 - Mise en lien avec l'extérieur
- Un site internet / une application liée
- Des ordinateurs à disposition ainsi que des médiateurs / formateurs numériques
- Un partenariat public / privé pour construire le dispositif

Idées complémentaires



Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 2 - Mobilité et transition énergétique



Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 2 - Mobilité et transition énergétique

Besoins prioritaires d'après les participants

- Améliorer/centraliser les livraisons de « fin de chaîne » aux commerçants
- Rendre accessible et visible l'information pollution / qualité de l'air
- Clarifier le partage de l'espace public entre les différents moyens de transport
- Compenser l'isolement des quais du Rhône par rapport au plateau
- Diffuser des plans de la Croix-Rousse

Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 2 - Mobilité et transition énergétique

Solutions prioritaires d'après les participants

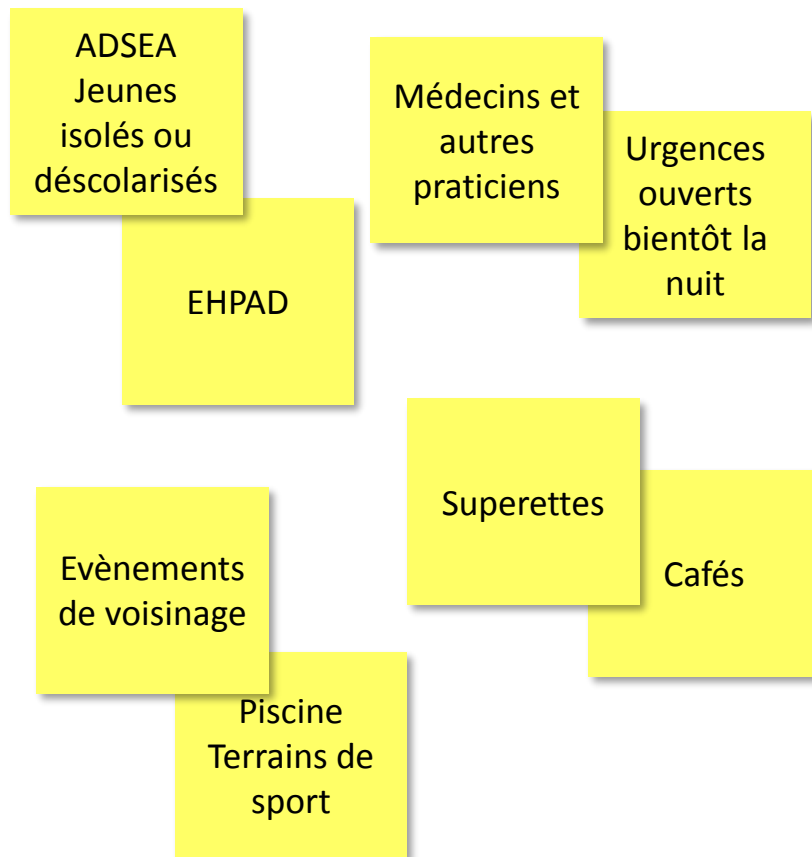
- Un lieu ressource
 - Accessible par tous et via tous les modes de transport
 - Permettant d'accéder à des informations papier et numérique
- Un lieu dédié aux infos autour de la qualité de l'air, la transition énergétique et écologique
- Une « conciergerie transport » : aide pour préparer les déplacements (informatique)
- Un lieu centralisant les informations du quotidien (dysfonctionnements, travaux...) et donnant accès à une police de proximité
- Un accès aux automates TCL / SNCF / Parking avec médiateur
- Un lieu « décentré » mutualisé

Atelier 1 - Analyse des besoins

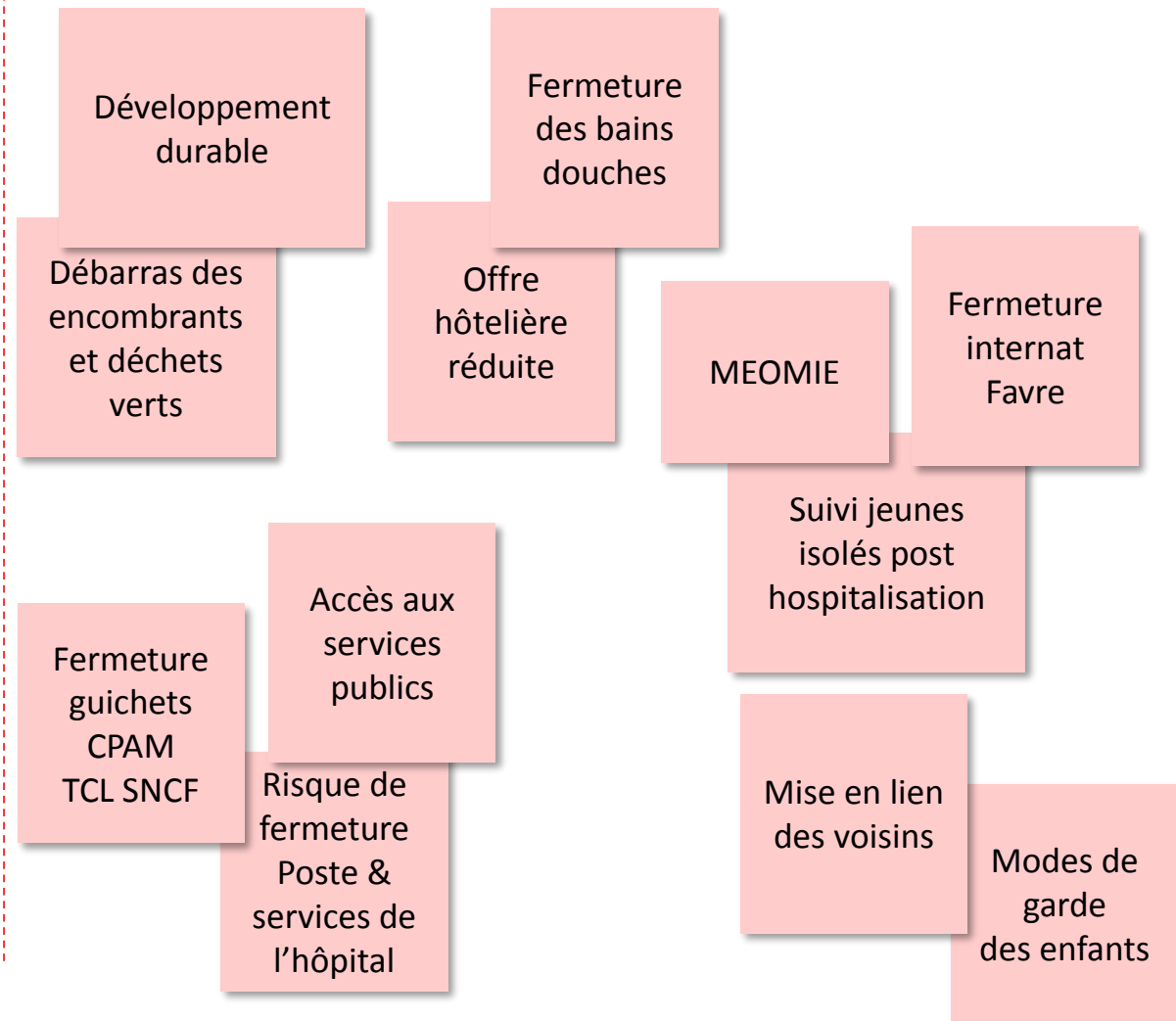
Table 3 – Services de proximité



« Ce qui marche »



« Ce qui ne marche pas »



Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 3 – Services de proximité

Besoins prioritaires d'après les participants

- Maintenir l'accès aux services publics
- Développer les modes de garde des enfants
- Proposer les services d'interprètes et écrivains publics gratuits
- Mettre en lien les voisins
- Bains douches
- Favoriser et sensibiliser au développement durable

Atelier 1 - Analyse des besoins

Table 3 – Services de proximité

Solutions prioritaires d'après les participants

- Un lieu central avec composante mobile
 - Ancien commissariat de police ?
 - Toit du Monoprix ?
 - Maison Chazière ?
 - Eglise St Bernard ?
- Un guichet unique avec des permanences et horaires étendus
- Une association de voisins pour prendre en charge
 - Services et transfert de connaissances
 - Interprètes et écrivains publics
- Des ateliers collectifs autour du développement durable

Idées complémentaires



Merci pour votre participation !