

OFFRIR UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

►► Alors que les agents et les Parisiens étaient invités à proposer des idées pour améliorer l'accès aux services publics, trois agents se sont prêtés à l'exercice pour *Mission Capitale*.

Quel public accueillez-vous ?

ANGELA UYSAL : Le service accueille environ 70 personnes par jour qui viennent pour une première demande de logement social ou pour le suivi d'un renouvellement. Les usagers ont le choix de faire cette démarche au sein d'une antenne logement, d'une mairie d'arrondissement ou ici. Mon but est de les aider à monter le dossier le plus cohérent possible, la finalité pour eux étant bien sûr qu'ils obtiennent un logement social. Mais nous n'avons aucun pouvoir dans la procédure d'attribution des logements. Il y a aussi de nombreuses demandes de renseignements qui ne nous concernent pas toujours, alors je les oriente vers le bon service.

JULIEN GIRINON : Nous accueillons tous les publics qui viennent pratiquer le sport dans les équipements de la Ville, qu'ils soient individuels, scolaires ou associatifs. J'ai la responsabilité du dispositif d'animation sur cinq arrondissements. Récemment nous avons mis en place le coaching sportif dans deux stades et développé les activités en extérieur, à l'instar des sports de nature comme le disc-golf et la course d'orientation. Nous essayons aussi de proposer des animations pour les jeunes filles. Les activités couvrent toutes les plages horaires pour répondre aux différents publics et nous testons l'ouverture le soir jusqu'à minuit dans plusieurs équipements en lien avec les associations.

DANIEL MAFOULA : Nous accueillons un public très large, de tous les âges, qui rencontre différents problèmes, dont le plus récurrent concerne le logement. Certaines personnes viennent pour des soucis financiers, des



JULIEN GIRINON

Conseiller à la vie sportive des 7^e, 8^e, 15^e, 16^e et 17^e arrondissements. Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS)

violences conjugales, d'autres suite à un déménagement et parce qu'elles bénéficiaient déjà d'un suivi social ailleurs. Il y a un véritable travail d'écoute au niveau du pré-accueil pour cerner la cause de leur visite, car il peut parfois s'agir d'une demande sous-jacente qui n'est pas dite d'emblée, notamment dans le cas des violences conjugales.

Quelles difficultés avez-vous identifiées ?

ANGELA UYSAL : Notre service est bien identifié. Il a été labellisé QualiParis pour son accueil du public, ce qui est encourageant pour nous. C'est une reconnaissance de notre travail. Nos usagers savent comment faire une demande de logement. Cependant, depuis la mise en place de la cotation, nous devons leur expliquer les principes de ce nouveau système de présélection et leur faire comprendre que ce n'est pas l'ancienneté de leur demande qui leur procure le plus de points. Par ailleurs, les personnes

ANGELA UYSAL

Conseillère logement au bureau des relations avec le public. Direction du Logement et de l'Habitat (DLH)



n'ont pas toujours la bonne information concernant leur dossier car d'autres organismes ou associations ont pu leur donner des informations erronées qu'il faut revoir.

JULIEN GIRINON : L'insuffisance d'équipements sportifs par rapport à la population de plus en plus demandeuse constitue la principale difficulté. Cela peut créer des tensions, d'autant que certains usagers plus utilisateurs que d'autres s'approprient l'espace public. Par ailleurs, pour des raisons de saturation, certains services manquent