

liciter de l'aide sous prétexte qu'ils auraient l'impression de faire la manche. De leur côté, les jeunes actifs ne viennent pas souvent alors qu'ils pourraient recevoir une aide temporaire. Peut-être parce que nos missions ne sont pas suffisamment connues.

À quelles améliorations pensez-vous ?

ANGELA UYSAL : L'implantation d'une borne interactive pourrait permettre aux usagers d'imprimer une attestation. Certains d'entre eux qui n'ont pas accès à Internet viennent uniquement pour obtenir ce document. La réception sur rendez-vous est aussi une bonne piste d'amélioration. Il faudrait également une meilleure communication entre les guichets enregistreurs d'Île-de-France pour donner la bonne information aux usagers.

JULIEN GIRINON : Au-delà d'augmenter le nombre d'équipements sportifs, il faudrait faciliter l'accès à certains publics, notamment les femmes et les pratiquants individuels. Les services pourraient aussi être améliorés sur la base des nouvelles technologies, telles qu'une application proposant un programme sportif et santé, accompagnée des conseils d'un coach sur place. Nous avons imaginé un projet qui devrait voir le jour cette année. De son côté, Paris Escalade, ouvert le 2 mars, permettra aux individuels de réserver des créneaux sur les murs dans deux nouveaux équipements. Il faudrait développer cette offre car, pour l'heure, toute création de salle d'escalade entraîne la saturation automatique du nombre d'adhérents. Enfin, le projet sport urbain en liberté issu du budget participatif devrait permettre d'accroître l'offre et de répondre à la pratique auto-organisée.

DANIEL MAFOULA : Dans les différents services où j'ai travaillé, le pré-accueil manque souvent de confidentialité car il est situé dans la salle d'attente. Nous devons à la fois donner un ticket aux personnes qui se présentent pour un rendez-vous tout en faisant une évaluation de celles venant pour la première fois. Cela peut entraîner un manque de concentration de notre part et ne pousse pas l'utilisateur à parler d'un problème délicat. Il faudrait aussi mieux communiquer sur les missions de notre service car certains usagers viennent avec beaucoup d'espairs alors que nous ne traitons pas tous les problèmes. ●

DANIEL MAFOULA

Secrétaire médico-social dans les services sociaux départementaux polyvalents.

Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES)

pour faciliter la pratique sportive, comme la possibilité de laisser ses affaires dans un vestiaire le temps de faire son jogging puis de pouvoir ensuite prendre une douche.

DANIEL MAFOULA : Certaines personnes ont encore une image négative du service social, pensent qu'il s'adresse uniquement à ceux qui se trouvent en très grande précarité et qu'elles ne sont pas concernées. Aussi, une partie des gens n'osent pas sol-

ZOOM

UNE GRANDE CONSULTATION

Dans sa lettre de vœux adressée aux agents, la maire a souhaité s'appuyer directement sur l'expertise des acteurs du service public municipal pour l'améliorer. Les agents, dont un grand nombre sont au quotidien au contact des usagers, ont une connaissance fine de leurs pratiques et de leurs attentes. Ils ont souvent des idées pour améliorer la qualité du service mais pas forcément beaucoup d'occasions pour les exprimer. C'est pourquoi une grande consultation a été lancée pour faciliter l'accès des Parisiens aux services municipaux et diversifier les publics, identifier des axes de progrès pour mieux répondre aux besoins des usagers, mais aussi comprendre les raisons de non recours aux services offerts. Quatre thématiques ont été retenues sur la base de l'exploitation des enquêtes disponibles : améliorer l'accès aux prestations sociales, faciliter l'accès de tous aux offres culturelles, favoriser la pratique sportive à Paris, simplifier les démarches en mairie.

CALENDRIER

- **Janvier/février :** groupes et entretiens qualitatifs avec les agents et les usagers.
- **Du 9 janvier au 13 février :** consultation en ligne des agents sur IntraParis et ateliers dans les équipements et services.
- **Du 22 janvier au 13 février :** consultation en ligne des Parisiens sur paris.fr.
- **Du 13 février à fin mars :** analyse des résultats de la consultation.
- **De fin mars à fin juin :** travail sur les pistes d'évolution à retenir et à approfondir.
- **Été :** restitution des résultats aux agents et aux Parisiens.