

## Synthèse atelier « installation d'une cité administrative » - Lundi 11 mars 2019 -

### Rappel des objectifs (cf. Délibération n°18 du CM du 04/04/2019)

« La réflexion s'est portée autour de l'analyse des atouts du site et des enjeux à l'échelle du territoire communal.

Les objectifs poursuivis par le projet de renouvellement urbain qui en découlent sont :

- Créer une cité administrative permettant de rassembler la majorité des services fonctionnels de la commune sur un site unique. Aujourd'hui la localisation « multi-sites » des services génère des contraintes de fonctionnement. Il est attendu de ce regroupement des optimisations de moyens, de services rendus aux usagers ainsi que de gestion et de coordination entre les services. »

**Nombre de participants : 20**

### 1ère partie : Quizz sur la collectivité

*Consigne : Les participants répondent individuellement aux questions à choix multiples et notent leurs réponses sur une grille.*

1. Selon l'organigramme actuel, combien existe-t'il de services et missions au sein de la collectivité ?

Bonne réponse : Environ 50

*Information complémentaire : Les services et missions sont regroupées au sein de 9 directions, dont 2 uniquement composées de "services supports".*

2. Dans combien de bâtiments sont actuellement regroupées les services de la collectivité ?

Bonne réponse : 22

*Information complémentaire : Le patrimoine immobilier de la commune est également composé d'écoles, de locaux techniques et de logements.*

3. De combien d'agents disposent les services de la ville et du CCAS ?

Bonne réponse : 550

*Information complémentaire : Une grande majorité des agents de la collectivité sont titulaires de la fonction publique territoriale mais il y a également des contractuels pour répondre à des besoins et/ou missions spécifiques.*

4. D'après vos connaissances, combien de services sont ouverts aux usagers ?

Bonne réponse : 18

*Information complémentaire : En 2015, une coordination entre les personnels d'accueils a été mise en place pour uniformiser les réponses aux usagers.*

5. A votre avis, combien de véhicules permettent aux agents de se déplacer dans le cadre de leurs missions (tous véhicules confondus, voitures, camions, vélos, etc.) ?

Bonne réponse : 110

*Information complémentaire : Le parc de véhicules de la ville est composé de voitures, véhicules utilitaires, poids lourds, bus, vélos et trottinettes électriques.*

6. Selon vous, quel service accueille le plus d'usagers ?

Bonne réponse : Etat civil

*Information complémentaire : Seul un accueil municipal est ouvert le samedi matin.*

7. Combien de passeports et cartes d'identité ont été réalisés en 2017 par le service état civil ?

Bonne réponse : 3 986

*Information complémentaire : Le service Etat civil de Pont-de-Claix n'accueille pas que les pontois.*

8. Quel est le nombre de repas préparés par mois à la cuisine centrale ?

Bonne réponse : Environ 10 000

*Information complémentaire : Le service restauration est composé de 14 agents.*

9. Quel est le rôle de l'espace famille ?

Bonne réponse : Faire les inscriptions scolaires et périscolaires

*Information complémentaire : L'espace famille se situe à la Maison du parc, avenue du Maquis de l'Oisans.*

10. A l'aide de quel(s) support(s) le service communication s'adresse-t'il aux pontois ?

Bonne réponse : Le journal municipal « Sur le pont » et d'autres supports papiers, le site internet <https://www.ville-pontdeclaix.fr>, le facebook de la ville, le panneau lumineux

*Information complémentaire : Le journal municipal « Sur le pont » paraît tous les deux mois.*

## 2ème partie : Groupes d'interviews mutuelles

*Consigne : Par groupe de 3 ou 4 personnes, répondre collectivement aux questions posées.*

<b>A partir de vos expériences en tant qu'usagers des services publics pontois, lister des points forts...</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Variété des canaux de communication</li><li>- Le bon accueil</li><li>- Localisation et accessibilité de l'État civil</li><li>- Des démarches administratives possibles en ligne</li><li>- Activités enfance/social, culture/sports en général (services aux personnes âgées, petite enfance, aides aux associations, équipements culturels, etc.)</li></ul>
<b>A partir de vos expériences en tant qu'usagers des services publics pontois, lister des points à améliorer...</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Amplitude horaires des accueils trop limitée</li><li>- Des lieux pour signaler les dysfonctionnements (problèmes de propreté)</li><li>- L'information des usagers en extérieur (nombre de panneaux lumineux)</li><li>- L'orientation des usagers (savoir à qui s'adresser entre la ville et la Métro)</li><li>- Délai d'obtention d'un rendez-vous avec un élu</li><li>- L'accès à internet, le développement des démarches en ligne</li><li>- Délai de réponse aux courriers et mails</li><li>- Amplitude horaire trop restreinte</li><li>- Localisation et modernisation de la cuisine centrale</li><li>- Accueil variable selon les moments</li><li>- Qualité des repas à domicile</li><li>- Pas assez de permanences d'avocat</li></ul>
<b>Quels sont les besoins des pontois aujourd'hui ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Regrouper les services pour plus de facilité dans les démarches, un guichet unique</li><li>- Des services plus accessibles (poussettes, fauteuils) et plus identifiés</li><li>- Développer la communication numérique</li><li>- Avoir des agents et élus mieux identifiés ("référénts") dans les quartiers</li><li>- Être informés sur la répartition des compétences entre services communaux et métropolitains</li><li>- Améliorer le suivi des démarches (délais de traitement, réponses apportées par courriers ou mails)</li><li>- L'accompagnement des personnes âgées et handicapées</li></ul>
<b>Quels seront les besoins des pontois en 2030 ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réfléchir aux mobilités pour venir à la cité administrative</li><li>- Accompagnement au numérique plutôt que accompagnement physique, accompagnement informatique pour les démarches administratives</li><li>- Penser aux stationnements pour les usagers et les agents</li><li>- Calibrer les services à l'évolution de la population</li><li>- Agrandissement du cimetière et du colombarium</li><li>- Agrandir la maison de retraite</li></ul>