le Véron
Communauté de Communes

Compte Rendu

du Conseil d'usagers

Conseil d'usagers annuel
Du 3 février 2011, 19 h 30

Personnes présentes :

- Mme ZANARDO, vice-présidente de la Communauté de Communes du Véron, en charge de l'Enfance Jeunesse et Vie locale.
- Mr GUIONNET, Président de la Communauté de Communes du Véron.
- Mme ABJEAN, responsable de la maison de l'emploi et des entreprises du Véron.
- Mme TAVET, parent et salariée de l'association PEREN.
- Mr SALVAING, Président du club d'échecs.
- Mme BERTRAND, parent et bénévole au club d'échec.
- Mr CHEMINADE, directeur du centre social intercommunal du Véron.
- Mme CADUE, responsable des animations collectives familles du centre social.
- Mme SOURICE, référente usagers et coordinatrice enfance jeunesse du centre social.

Personnes excusées :

- Mr MIMOT directeur du C.A.E.M.
- Mme GUYON, employée du C.A.E.M. et parent
- Mr CADUE, élu communautaire.

I. Tour de table et avant propos

Les personnes présentes constatent le faible nombre de participants au conseil de ce soir. Olivier Cheminade rappelle que ce constat reste le même depuis la création des conseils malgré les efforts pour inciter les usagers à participer.
Pour faire face à la difficile mobilisation des usagers lors des conseils, les rendez-vous conviviaux et les outils de participation indirects ont été privilégiés (ex : le totem et ses 4 modes d'expression, les enquêtes, etc.). Ainsi, ces évolutions ont engagé une plus forte participation des usagers par rapport à l'année 2009. Les usagers ont notamment utilisé les totems pour faire part de leurs remarques spécifiques sur le fonctionnement de la structure. Ils ont également été nombreux à participer aux rendez-vous conviviaux mis en place par les équipes et en ont profité pour exprimer leur satisfaction sur les services rendus.

Enfin, les participants font remarquer l'insuffisante communication concernant l'annonce des conseils. A cette remarque, monsieur Cheminade répond que la communication a volontairement été réduite au simple affichage et à la distribution de flyers. L'expérience des précédents conseils a permis de constater que l'envoi individuel d'invitation en complément des affichages représentait une charge de travail importante sans effet sur le taux de participation des usagers.
Quelques participants proposent malgré tout que leur soit envoyé un mail de rappel lors de la planification de ces rendez-vous. Ce mode de communication leur parait plus percutant.

II. Remarques faites par les usagers et mise en application

A. Concernant l'espace enfance jeunesse

Il est rappelé aux participants que l'ensemble des remarques et propositions présentées ci-après ont été recueillies via le totem positionné dans le hall du service enfance jeunesse.
Elles émanent principalement des familles fréquentant les services d'accueil du secteur enfance.

Pour chacune des remarques, une réponse est apportée par les techniciens du centre social puis retransmise par voie d'affichage sur le totem.

a) Remarques sur l'absence d'éclairage public aux abords du service enfance jeunesse
La structure étant implantée sur la commune d'Avoine, ces multiples remarques ont été rapportées au maire de la commune qui en a pris bonne note.

b) Remarque sur le manque de diversité des goûters distribués en accueil périscolaire
Le responsable et les techniciens du centre social présents au conseil rappellent que les goûters sont souvent sujets à polémique.
Des efforts de diversification semblent pourtant avoir été entrepris suite aux précédentes remarques.
Chaque jour la nature du goûter proposé varie et répond à l'organisation suivante.

Lundi : fruits Mardi : laitage Jeudi : pain et accompagnement vendredi : goûter industriel

c) Demande d'affichage des « plannings goûters » de l'accueil périscolaire
Suite à cette demande, un affichage a été rapidement mis en place et permet aux familles d'être informées des goûters en début de semaine.
Celui-ci leur permet également de fournir un « goûter de remplacement » au cas où l'enfant n'apprécierait pas celui qui est programmé.

d) Demande de mise en place d'une étude surveillée dans le cadre de l'accueil périscolaire
Tous les soirs, une salle reste disponible pour que les enfants puissent prendre de l'avance dans leurs leçons. Néanmoins, la mise à disposition spécifique d'un animateur pour l'encadrement de ce temps n'est pas prévue et demande à être validée politiquement.
Un participant au conseil fait part d'une expérience déjà rencontrée où l'accompagnement des leçons est fait en binôme : un « grand » primaire accompagne un plus jeune dans ses leçons.

e) Demande de flexibilité concernant les inscriptions « petites et grandes vacances » sur l'accueil de loisirs (difficulté pour respecter le délai d'inscription d'une semaine à l'avance) :
La structure est soumise au cadre réglementaire fixé par le ministère de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale. Par conséquent, Monsieur Cheminade rappelle que la structure doit transmettre les éléments nécessaires (ex : effectifs enfants, liste animateurs, etc.) à la déclaration de séjour une semaine avant que celui-ci ne débute.
De plus, le recrutement des animateurs s'opérant en fonction du nombre d'enfants inscrits, le délai d'une semaine ne facilite pas les conditions de recrutement.

Certains participants au conseil se demandent combien de familles sont touchées par ces problèmes de flexibilité. Monsieur Cheminade répond qu'aucun repère chiffré n'existe sur le centre social comme sur le territoire du Véron. Il pourrait être opportun qu'une étude sociologique soit menée afin d'évaluer la potentielle évolution des conditions de travail et de vie des véronais.

f) Demande d'élargissement des conditions d'accompagnement des enfants vers leurs activités hors centre pendant l'accueil des mercredis.
Les mercredis, les enfants ont la possibilité d'être accompagnés vers des activités extérieures à la structure (ex : judo, piscine, etc.). Monsieur Cheminade rappelle qu'il s'agit d'une offre de service rare et ce même à l'échelle nationale. Elle permet aux enfants d'enrichir leur pratique des loisirs et de maintenir la vie associative locale.

Cependant, cet accompagnement répond à certaines conditions d'inscription décrites dans le règlement intérieur de l'accueil de loisirs (distribué aux familles).Par conséquent les possibilités d'accompagnement ne sont pas extensibles à l'infini. A ce titre, il apparaît nécessaire de rappeler aux familles que l'accueil de loisirs se veut avant tout être un lieu d'éveil, de découverte et d'apprentissages pour les enfants. Il n'est pas destiné à se transformer en un lieu de « gardiennage d'enfants » entre divers transports d'activités.

g) Demande de mise en place de prélèvement automatique

Cette demande avait déjà pu être prise en compte. La mise en application surviendra dès lors que les problèmes de logiciels de gestion seront réglés. Une information sera communiquée aux usagers à cette occasion.

B. Concernant l'espace associations et vie locale

a) Projet de mise en place d'une signalétique dans le bâtiment

Monsieur Cheminade rappelle que diverses demandes de devis ont été faites afin d'évaluer le coût d'un tel projet. Ces derniers étant trop onéreux, la collectivité a décidé de gérer ce projet en interne en faisant appel au service communication de la communauté de communes du Véron. Le travail est déjà engagé.

Mme Zanardo profite de l'occasion pour brièvement présenter le projet d'extension des bâtiments prévue en 2012. Celui-ci permettra notamment que soit pris en compte la requête faite par les usagers lors des précédents conseils. En effet, un espace d'accueil sera prévu et occupé par une personne chargée d'orienter, de renseigner les usagers au quotidien.

Un participant demande si le projet d'extension aura une incidence sur une nouvelle distribution des salles. Ce à quoi, Monsieur Cheminade répond négativement.

b) Problèmes posés par la répétition d'actes d'incivilité et la fréquentation des bâtiments par les jeunes

Les usagers présents (salariés, bénévoles) au conseil se plaignent collectivement du « climat d'insécurité » qui règne au sein de l'espace associations et vie locale.

Depuis le regroupement de jeunes (collégiens et autres) au pied du bâtiment, des actes d'incivilité et de dégradation des bâtiments se répètent (agressions verbales d'enfants et d'adultes, déchets laissés dans les couloirs et toilettes, vitres cassées, etc.).

Face à ces réactions, monsieur Cheminade invite les participants à ne pas dramatiser et à relativiser les faits. Il s'avère par exemple que la dernière agression était le fait d'un adulte en état d'ébriété et non d'un jeune.

Bien conscient de la situation, monsieur Cheminade rappelle que le centre social agit pour réguler ces tensions :

- Guillaume, animateur du « foyer jeunes », intervient régulièrement à l'espace association et vie locale. Celui-ci est chargé d'entretenir le contact avec les jeunes rassemblés au pied du bâtiment afin de prévenir ou désamorcer les tensions. L'objectif étant que jeunes et usagers parviennent à « vivre ensemble ». Par ailleurs, Guillaume profite de ces occasions pour aiguiller ces jeunes vers le foyer, lieu d'accueil qui leur est dédié.

  O. Cheminade fait remarquer que les interventions de Guillaume commencent à produire des effets positifs sur les jeunes en ce qui concerne leur relation avec les usagers et le respect des bâtiments.

- Travail de collaboration avec la police municipale et la gendarmerie. Ces derniers effectuent régulièrement des tours de contrôle permettant de veiller au calme.

Enfin, Monsieur Cheminade rappelle que les usagers de l'espace associations sont co-garants du bon fonctionnement et du respect de la structure (référence au règlement intérieur). A ce titre, ils sont tout à fait en moyen d'intervenir si débordement il y a.
Un usager fait remarquer que la rédaction du règlement intérieur était antérieur aux problèmes actuels. Par conséquent, il serait peut être bénéfique de réviser cet écrit.

c) Problème posé par la difficile vérification des fermetures des portes du bâtiment
Les usages présents font remarqués que la gestion des fermetures des portes en fin de journée pose des problèmes, notamment les suivants :

- Il est difficile de faire une vérification complète de la fermeture de toutes les portes du bâtiment. Pourtant ce contrôle est important pour lutter contre les éventuelles intrusions du soir.
- Les usagers du soir pensant être les derniers à partir ont l'habitude de fermer les portes. Or, il arrive de temps à autres que le bâtiment soit fermé alors que des activités ont encore lieu ce qui bloque l'accès aux potentiels usagers venant de l'extérieur.
- Mr Guionnet en sa qualité de Maire indique qu'un projet de vidéo surveillance est à l'étude. Monsieur le Maire fait remarquer que ce type d'équipement peut participer à une certaine amélioration tout en reconnaissant que cela n'est pas un produit miracle qui règle tout.

d) Demande de renouvellement de matériel commun utilisé dans le cadre du foyer
Un usager rappelle que le micro onde et le réfrigérateur du foyer sont hors d'usage. L'état du matériel remet en cause la prise de repas des usagers sur place. Il s'agirait donc de remplacer le matériel défectueux. Monsieur Cheminade et madame Zanardo expliquent que l'achat de nouveaux appareils exige que le nouveau budget de la collectivité soit voté. Celui-ci sera voté au mois de mars 2011.

e) Demande de formation des usagers à l'utilisation du défibrilateur dernièrement installé à l'espace associations et vie locale
Le Président le la Communauté de Communes rappelle qu'une formation a déjà été proposée. Les usagers sont surpris par cette annonce et disent ne pas en avoir été informés. Une fois de plus, il semble que la communication sur ce sujet n'ait pas été efficace.
En conclusion, le Président propose que les besoins de formation des usagers soient recensés afin que soit éventuellement ouverte une nouvelle formation à l'emploi du défibrilateur.

f) Problème posé par les variations de températures dans les bâtiments (trop chaud ou trop froid)
Les usagers présents se plaignent des excès réguliers de températures dans le bâtiment. Monsieur Cheminade explique que cet inconfort est lié à la mauvaise conception des chauffages installés. Le système de programmation des chauffages sera revu à l'occasion du projet d'extension des bâtiments en 2012.
Néanmoins, aucune installation de climatisation inversée (chaud et froid) n'est envisagée.

g) Problème posé par le système de récupération de clefs des salles
Les usagers remettent en question l'obligation d'aller retirer les clefs des salles à l'espace enfance jeunesse.
Monsieur Cheminade rappelle que cette obligation est destinée à assurer un meilleur suivi des demandes de salles. Tout accès à une salle doit faire l'objet d'une demande de réservation. Celle-ci permet de connaître l'usager emprunteur qui sera lui-même chargé de ramener la clef avant tout nouvel emprunt. Toutefois, cette incommodité sera résolue grâce au projet d'extension. La personne chargée de l'accueil au sein du bâtiment pourra gérer sur place la réservation des salles et les emprunts de clefs.

Pour conclure ces échanges, un usager teint à mettre en avant la qualité des installations et le fait qu'elles soient mises à disposition des associations, entreprises, etc.