

DÉFI N°16 : Accueillir un nouveau quartier : quels défis pour la collectivité ?



Porteur de défi :

Xavier MORFIN

Directeur des services
techniques de Saint-Clair-du-
Rhône

Facilitatrices :

Marjorie GALOPIN-MENARD

Valérie JANUEL

Région Auvergne-Rhône-Alpes

Designer :

Chloé DAVID



DÉFI N°16

PROBLÉMATIQUE IDENTIFIÉE ET ENJEUX

PROBLÉMATIQUE IDENTIFIÉE

Un nouveau quartier va voir le jour à l'horizon 2020 sur la commune de Saint Clair du Rhône, avec la création de 120 logements dont 40 % de logements sociaux. La commune va voir arriver sur son territoire de nouveaux usagers, et donc de nouveaux besoins : besoins liés au quartier et à l'urbanisme, besoins en matière « sociale » (accueil enfants, accueil de famille, accueil de personnes âgées, population avec des besoins sur la plan social...), et besoins d'usagers du service public.

La collectivité souhaite dessiner le nouveau visage de la collectivité qui se veut de plus en plus "plurielle". Ce défi est porteur de sens, car la collectivité, ses élus et ses agents, peuvent orienter et anticiper des besoins afin d'intégrer au mieux une population tout en développant le service public, et en innovant pour demain.

LES ENJEUX

La collectivité souhaite intégrer et accueillir au mieux ce nouveau quartier dans le territoire.

La collectivité va devoir s'adapter et faire évoluer son offre de services publics en le repensant et en s'adaptant. Les enjeux sont un accueil optimal de la nouvelle population en tant que service public et une anticipation. Les projets des différents services de la collectivité pourront se définir également en fonction de la prise en compte de l'évolution de la commune et ses habitants.

DÉFI N°16

LES ACTEURS ET PARTIES PRENANTES

Phase Empathie - Immersion
> *Cartographie des acteurs*

Le maire Olivier MERLIN et le conseil municipal

Françoise VALVERDE, directrice générale des services

Xavier MORFIN, directeur des services techniques de Saint-Clair-du-Rhône

Charlotte VERGNON, responsable des ressources humaines

Sonia BERTHELET, coordinatrice enfance & responsable multi-accueil

Aurélie DE BORAS, responsable du service social

DÉFI N°16

QUESTION DE TRAVAIL

Phase Définition

> *La question de travail*

Comment faire d'un nouvel arrivant
sur la commune une source d'inspiration
pour améliorer la qualité du service public ?

DÉFI N°16

OBSTACLES & LEVIERS IDENTIFIÉS

Phase Définition



- ▶ COMMENT LA COMMUNE PEUT INNOVER EN S'APPUYANT SUR LA DIVERSITÉ DES PROFILS DES NOUVEAUX ARRIVANTS ?
- ▶ COMMENT IMPLIQUER LES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR LA QUALITÉ DE LA VIE LOCALE POUR TOUS ?

DÉFI N°16

IDÉES PHARES & À CREUSER

Phase Idéation



IDÉE 1

PARCOURS
du CITOYEN ST CLAIROS
α Structurer l'accueil

- ↳ Lieux(x)
- ↳ Outils Guides...
- ↳ Info/Com
- ↳ Parcours Aller-Vies



IDÉE 2

α Organiser la rencontre, les échanges entre habitants

- ↳ Questionnaire
- ↳ Visites
- ↳ Temps festifs
- ↳ lieux divers
- ↳ Concertation sur les initiatives
- ↳ impliquer tous potentiels forces vives



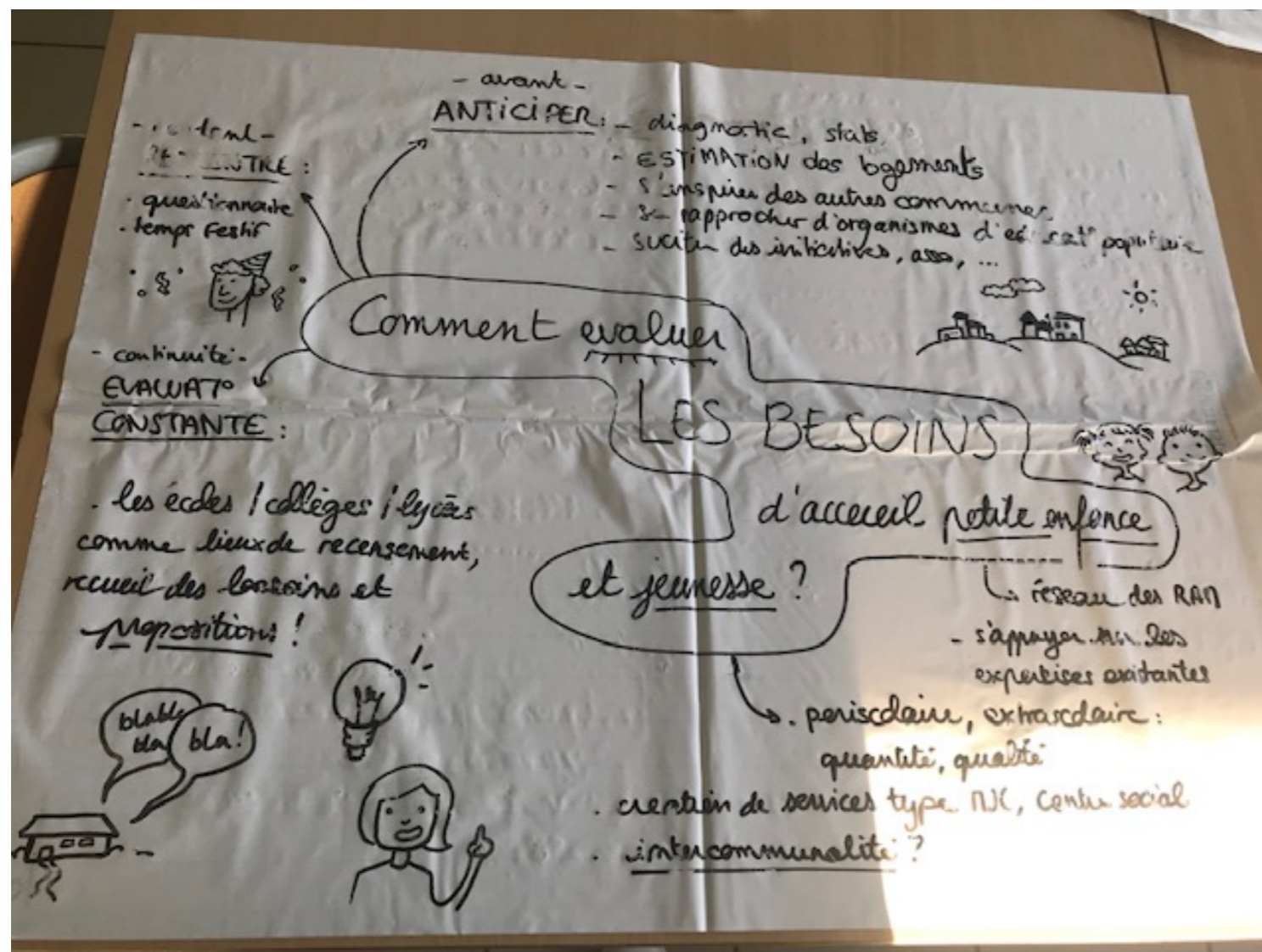
IDÉE 3

α Créer des nouveaux services
Elargir " services

DÉFI N°16

IDÉE(S) RETENUE(S)

Phase Idéation



DÉFI N°16

UN PROTOTYPE

Phase Prototypage

DEFI 16
Comment faire d'un nouvel arrivant sur la commune une source d'inspiration pour améliorer la qualité du service public ?

LES IDÉES

Idée 1
Titre: Structurer l'accueil
C'est quoi?
un accueil global, qui place les habitants au centre
A quoi ça sert?
faciliter la vie des habitants (Tous publics)
En quoi cette idée est convaincante?
La commune s'adapte et se met au service de ses citoyens

Idée 2
Titre: Organiser des rencontres entre habitants
C'est quoi?
Des rencontres conviviales, créatives et constructives
A quoi ça sert?
Intégrer les nouveaux, lier leur idées, redynamiser la vie de la commune et favoriser le vivre ensemble
En quoi cette idée est convaincante?
Environ 300 à 400 nouveaux habitants qui doivent trouver leur place au sein de la commune

LE CONTEXTE

Le territoire
Les enjeux: réussir l'intégration et l'implication des nouveaux habitants
Les usagers et parties prenantes:
- les habitants anciens et nouveaux
- les lieux vives (Asso, commu...)
- Agents
Les obstacles identifiés:
- Crainte des anciens habitants du changement
- Exigence des services des nouveaux
Les leviers:
- Nouvelles compétences, propositions, idées...

Le choix
Quels sont les critères, les objectifs et les contraintes qui me permettent de sélectionner mon idée?
→ Le porteur du défi a mis l'accent sur l'importance de la rencontre et des échanges entre habitants
Quelle est l'idée que je choisis de prototyper?
Organiser des rencontres entre habitants: créer 1 Parcours Citoyen St Clairois
En quoi cette idée est convaincante?
→ Elle permet aussi de développer la convivialité tout en accueillant la commune (jeunes, adultes...)

Le prototype
Titre: LE PARCOURS DU CITOYEN ST CLairois
C'est quoi?
Un parcours d'accueil et d'intégration qui favorise le vivre ensemble
A quoi ça sert?
Accueillir, répondre aux besoins, susciter des initiatives, des rencontres, et des interactions
Comment ça marche?
Plusieurs étapes
- Notification des nouveaux

LE TEST

Les testeurs
Qui sont les usagers cibles de mon projet? les nouveaux habitants de la commune de St Clair
familles enfance ado
seniors

NOKIA

4000 habitants

+300!!!

LIEN SOCIAL ?

IMPLICATION ?

INTEGRATION ?

"Mouv' in ST Clair"

NOKIA

DÉFI N°16

UN PROTOTYPE

Phase Prototypage

