

*Présentation de l'accueil
administratif Wilson réaménagé
et de son nouveau service
« Espace Accueil famille »*



Lundi 15 avril à 11h30

Hôtel Wilson - 72, rue Wilson à Cahors

SOMMAIRE

- > LE COMMUNIQUÉ P 3
- > AMELIORER L'ESPACE POUR L'ADAPTER À LA DEMANDE P 4
- > DES TRAVAUX EFFECTUÉS EN RÉGIE.
- > L'ESPACE ACCUEIL FAMILLE, UN NOUVEAU SERVICE A DESTINATION DES FAMILLES P 5

Contact : direction de la communication

05 65 20 89 45 ou 06 68 13 03 20

Photos / PLasvenes



LE COMMUNIQUÉ

Après trois mois de travaux, l'accueil au 72, rue du président Wilson reçoit depuis vendredi 5 avril le public dans sa nouvelle configuration.

Il a été spécialement aménagé pour améliorer la qualité de l'accueil avec des aménagements et des espaces dédiés selon les demandes des usagers. Ainsi, la confidentialité des demandes sera garantie, notamment lors des échanges pour réaliser la carte Grand Pass ou pour toutes demandes concernant l'enregistrement des dossiers d'urbanisme.

Le nouvel espace Accueil Famille permet également de réaliser toutes les démarches relatives à la petite enfance, à l'enfance et à la jeunesse en un seul lieu (inscriptions dans les crèches, les écoles, restauration scolaire, centres de loisirs enfance, activités péri-éducatives et activités jeunesse). Il vient compléter le dispositif de solutions qui ont pour objectif de faciliter les démarches des parents.

Espace d'accueil Ville de Cahors et Grand Cahors – 72, rue Wilson

Du lundi au vendredi de 8 h – 12 h et 13 h 30 – 17 h 30.

Contact presse, direction de la communication : 05 65 20 87 91 ou 05 65 20 87 12



AMÉLIORER L'ESPACE POUR L'ADAPTER À LA DEMANDE

Le Grand Cahors et la Ville de Cahors ont mutualisé plusieurs de leurs services dont celui de l'accueil physique et téléphonique. Ce nouvel accueil unique doit apporter une réponse globale et élargie, en tenant compte des compétences aujourd'hui mutualisées de la Ville et du Grand Cahors. Il doit s'adapter aux demandes de renseignements diverses et croissantes des usagers :

- Création et mise à jour des cartes GrandPass
- Distribution des sacs recyclables
- Réception des dossiers d'urbanisme et délivrance de récépissé
- Enregistrement des meublés tourisme et déclaration chambres d'hôtes

Les objectifs des travaux

- Aménager un espace accueil plus cohérent, plus agréable, plus professionnel et mieux adapté à tous les publics,
- Offrir des espaces de confidentialité et d'écoute pour un accompagnement de meilleure qualité dans les démarches à effectuer (urbanisme, carte GrandPass...),
- Donner un accès plus facile aux services et mieux informer sur les autres administrations,
- Professionnaliser encore l'accueil téléphonique.

Des travaux effectués en régie.

Du 7 janvier au 3 avril, tous les agents municipaux des différents corps de métier du bâtiment se sont activés pour assurer l'intégralité de cette transformation. Les travaux ont nécessité environ 900 heures de main d'œuvre et 30 000 € de fournitures. Avec des couleurs douces, des matériaux simples et de qualité, le lieu a été pensé par les différents services, pour offrir une ambiance familiale et conviviale. La qualité du travail effectué met en évidence le professionnalisme des agents et la cohésion d'équipe nécessaires au bon avancement des travaux. Le chantier est resté adapté à un site occupé pendant la phase travaux.

L'ESPACE ACCUEIL FAMILLE, UN NOUVEAU SERVICE A DESTINATION DES FAMILLES

Afin de faciliter l'accès des parents aux services de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse et afin d'apporter une cohérence dans le projet éducatif local, les élus de la Ville de Cahors et du Grand Cahors ont mis en œuvre des actions de modernisation du service à destination des familles.

- **Création de la Direction Action Educative Locale** : cette direction mutualise les acteurs et les activités en faveur de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse.

Elle gère :

- La crèche des Polissons
- Les accueils périscolaires de la ville de Cahors (Garderie et restauration scolaire)
- Les inscriptions scolaires
- Les ALSH du Grand Cahors et de la MJC par convention
- L'accueil jeunes du service jeunesse

- **Création du portail famille** : créé en 2017, ce portail est une entrée numérique unique qui permet de faciliter le quotidien des familles. Ainsi après inscription au portail, les parents peuvent gérer en direct :

- La mise à jour de leur données personnelles
- L'inscription et l'annulation de leurs enfants aux services de la collectivité
- La transmission des documents administratifs
- Le paiement des factures

Ce portail famille compte aujourd'hui 1 087 comptes actifs, soit 63 % des familles utilisatrices des services et 5 200 inscriptions en ligne à l'année.

- **Création d'un Espace Accueil Famille.** Ce nouvel espace est situé au rez-de-chaussée du bâtiment Wilson. Clos, il offre de la confidentialité aux parents, et un espace « jeu et dessin » aux enfants. Il est un lieu d'information, d'écoute et de conseil aux parents qui sont à la recherche d'une solution d'accueil pour leur(s) enfant(s) ou d'activités ou de structures spécialisées sur le territoire.

Grâce à sa connaissance de l'offre et de la demande et grâce au travail de concertation possible entre les acteurs de l'accueil individuel et collectif, le service permet d'apporter des solutions de garde adaptées aux situations des enfants et des parents. Cette facilitation des relations inter-service apparaît aujourd'hui comme une amélioration certaine de la qualité d'accueil, une simplification des démarches administratives et une modernisation du service public.

Le fonctionnement de l'Espace Accueil Famille

L'Espace Accueil Famille se positionne comme la porte d'entrée de la Direction de l'Action Educative Locale d'une part, et comme lien avec les structures d'accueil à l'enfance et à la jeunesse d'autre part. Deux agents assurent le fonctionnement de l'accueil en alternance, permettant de réaliser leurs missions complémentaires et d'absorber les pics d'activités en limitant les temps d'attente.

Un accueil de premier niveau est systématiquement réalisé sans rendez-vous préalable. Si la demande n'est pas traitée intégralement, un rendez-vous anticipé complétera la rencontre.

Tel : 05 65 20 88 18
de 8h à 12h et de 13h30 à 17h15
Fermé le lundi et le vendredi matin
et du 1er au 15 août.

L'accompagnement des familles :

Un accueil de premier niveau est réalisé afin de cerner la demande, d'orienter et de mettre à disposition des usagers, des informations générales concernant les structures et les activités du territoire. L'utilisateur est accompagné dans la présentation des services, de leur fonctionnement, et des formalités à mettre en place pour y accéder (divers services des collectivités, orientations vers les associations du territoire, Office des sports, offre culturelle...)

Les agents de l'Espace Accueil Famille assurent la traçabilité des dossiers en assurant les échanges internes et externes. Ils apportent une plus-value au service par une meilleure visibilité de l'offre et un suivi des réponses.

