

Comité Technique commun du 15 juin 2018 RAPPORT (avis)

RENNES MÉTROPOLE **DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES / DIRECTION** **COMMUNICATION / SERVICE RELATIONS PUBLIQUES / POINT** **INFO**

Révision des horaires et fonctionnement du Point Info de Rennes Métropole

*Pièces Jointes : - statistiques de fréquentation
- organigrammes du Point Info*

A. Contexte

Ouvert en 2008 à l'Hôtel de Rennes Métropole, le Point Info est un lieu d'accueil des publics pour :

- informer sur toutes les opérations d'aménagement des communes de la métropole rennaise sur les chiffres-clés de l'activité de la métropole et de ses compétences (emploi, population, transport, et tous les Open data...),
- montrer les maquettes, notamment des rames de métro, et tous les projets d'aménagement à mesure de leur avancée ainsi que les photos aériennes de la métropole et de ses communes membres,
- partager lors de réunions de professionnels (architectes, promoteurs, dans la poursuite des événements *Rennes 2030* sous forme de petits déjeuners),
- proposer un accueil des publics (habitants, étudiants, scolaires...) pour présenter les compétences de la Métropole et les politiques publiques qui y sont conduites,
- permettre, à terme, la consultation des enquêtes publiques en présence du commissaire-enquêteur.

Le Point Info est sur le point de connaître des évolutions importantes que l'on peut structurer en 3 points :

- une modification des horaires d'ouverture,
- le transfert de l'accueil des enquêtes publiques règlementaires du Service Droit des Sols,
- les conséquences de ces évolutions sur les effectifs.

B. Méthodologie. concertation

Du point de vue méthodologie, la concertation a été conduite à trois niveaux :

1) Dans un premier temps avec les services compétents : la direction Aménagement Urbain et Habitat et la direction des Moyens et des Achats pour le transfert des enquêtes publiques (réunion du 28 mars 2018) et la Direction des Ressources Humaines pour les autres points.

2) Dans un second temps avec les agents du Point Info sur les points C et D. Le personnel du Point Info a été consulté sur cette nouvelle organisation des horaires et sur le transfert des enquêtes publiques. Il s'y est montré favorable.

3) Dans un troisième temps, lors d'une rencontre le 26 avril 2018, les organisations syndicales ont été consultées préalablement à la tenue du Comité Technique du 15 juin 2018 sur les trois points à l'ordre du jour.

C. La modification des horaires du Point Info

1) Situation actuelle

Les horaires d'ouverture au public du Point Info sont les suivants : 14h00 – 18h00, avec la présence de 4 agents. Le temps de travail des agents s'échelonne entre 8h30 et 18h00 (avec des horaires en décalé afin de couvrir l'amplitude d'ouverture sur une journée) :

- chargé de conseil, d'animation et de médiation (catégorie B) : 8h45 – 12h30 / 13h30 - 17h15
- chargé d'accueil et de conseil (catégorie C) : 8h30-12h00 / 13h00 – 17h00
- chargé d'accueil (catégorie C) : 8h45 – 12h00 / 13h15 – 17h30
- chargé de conseil d'animation et de médiation (catégorie C) : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Afin d'assurer la fermeture à 18h00, il est procédé à un roulement entre les agents. Ainsi, chaque agent, chaque mois, à tour de rôle et sur une semaine, modifie ses horaires avec une arrivée à 9h30 et un départ à 18h00 (les autres agents conservant leurs horaires habituels).

2) Enjeux

Les limites du système horaire actuel résident dans le fait qu'en cas d'absence inopinée de l'agent chargé d'assurer la fermeture à 18h00, les autres agents présents doivent, au pied levé, modifier leurs horaires pour assurer son remplacement ce qui n'est pas sans incidence sur leur organisation personnelle. L'enjeu est donc de stabiliser le temps de travail des agents et de leur laisser la maîtrise de leur temps de travail dans le respect des contraintes horaires.

3) Propositions de modification des horaires

Pour obtenir un fonctionnement optimal, il est envisagé de caler les horaires du Point Info sur ceux des mairies (de quartier et Hôtel de Ville) et de l'accueil Droit des sols, à savoir une fermeture du service à 17h00.

En effet, par expérience et au vu des statistiques de fréquentation du Point Info tenues depuis 2002 (joint en annexe), le constat a été fait qu'une ouverture après 17h00 ne présentait pas de réelle utilité au regard du principe de continuité du service public. En revanche, l'ouverture d'un créneau le matin permettrait de répondre à la demande ponctuelle mais grandissante de nombreux usagers, notamment si le Point Info se voit confier la concertation en matière d'enquêtes publiques.

Les nouveaux horaires proposés sont les suivants :

Présence des agents : 8h30 -17h00

Ouverture au public : 9h30 – 12h30 / 14h00-17h00 (au lieu de fermeture le matin et ouverture de 14h00-18h00)

Cette nouvelle organisation des horaires permettrait en outre de :

- faire en sorte qu'un agent puisse couvrir, à lui seul, l'amplitude horaire proposée,
- assurer la continuité de service public (le Point Info est ouvert toute l'année, sauf week-ends et jours fériés).

D. Le transfert de l'accueil des enquêtes publiques règlementaires

1) Situation actuelle

Les enquêtes publiques se tenaient jusqu'à présent à l'accueil rez-de-chaussée du Service Droit des Sols. Cette localisation est peu appropriée, en termes d'emplacement et de gestion administrative des demandes d'autorisation d'urbanisme. La Direction de l'Aménagement Urbain et de l'Habitat, la Direction des Moyens Généraux et la Direction de la Communication envisagent d'organiser les enquêtes publiques au Point Info, dans la mesure où avant le déménagement de l'AUDIAR et l'arrivée dans le bâtiment du Service Droit des Sols, la concertation règlementaire était conduite pour Rennes Métropole dans les locaux du Point Info.

2) Enjeux

Avec le transfert des enquêtes publiques au Point Info, la collectivité permet une plus grande visibilité des concertations tout en offrant aux usagers et au commissaire-enquêteur de meilleures conditions d'accueil qui soient susceptibles de garantir la confidentialité des échanges et la sécurité des documents d'enquêtes publiques. Il s'agit donc en définitive d'offrir une meilleure qualité de service aux publics.

3) Propositions sur les modalités de transfert

Un espace dédié devra être aménagé pour accueillir le commissaire enquêteur éventuel et aussi assurer la consultation des dossiers avec l'installation d'un poste informatique dédié et un stockage sécurisé des dossiers. Cet aménagement sera réalisé pendant les plages de fermeture au public du Point Info.

Une procédure devra également être formalisée suivant l'enjeu du dossier pour accompagner le personnel du Point Info grâce à des actions de tuilage entre les agents du Droit des Sols et les agents du Point Info.

Si le dossier d'enquête publique est sensible et s'il est pressenti un flux important de visiteurs, le service organisateur devra prévoir un agent de la Direction de l'Aménagement Urbain et de l'Habitat localisé au Point Info pour assurer le rôle d'information et de conseil et garantir la sécurisation de la procédure.

Dans les autres cas, un référent sera identifié chargé d'élaborer un résumé non technique voir une présentation au personnel du Point Info.

Le service juridique assure aujourd'hui un tableau de suivi des procédures enregistré sur le réseau mutualisé qui devra être partagé.

Enfin, une démarche de signalétique de communication de cette nouvelle organisation sera à mettre en œuvre.

Actuellement, une expérimentation est conduite s'agissant de la concertation sur le PDU dont l'enquête publique a été ouverte le 5 juin dernier avec des personnels du Service de Mobilité Urbaine pour accueillir les usagers.

E. Les implications sur les effectifs du Point Info

1) Situation actuelle

Le Point Info a été créé en 2008 au moment de la mise en service de l'Hôtel de Rennes Métropole. Il était composé à l'époque de 2 agents. A la fermeture du Centre d'Information de l'Urbanisme (rue Le bastard) en novembre 2012, les 2 agents d'accueil de cet équipement ont été affectés au Point Info dont l'effectif est monté à 4 agents.

2) Enjeux

Compte tenu du départ dans les prochains mois de deux agents du Point Info, se pose la question du maintien des postes budgétaires au regard :

- de la bonne exécution des missions confiées au Point Info,
- du respect des principes de la démarche Service Public 2020.

En d'autres termes, la question qui est posée est de savoir si les missions conduites par le Point Info nécessitent ou non le maintien de 4 postes budgétaires pourvus.

3) Propositions sur l'évolution des effectifs

Après décision du Comité Emploi du 16 mars 2018 et du fait qu'un des postes est déjà non pourvu depuis plusieurs mois, le poste de l'agent qui part à la retraite sera supprimé et redéployé au sein de la direction de la Communication faisant passer les effectifs du Point Info de 4 à 3 postes.

Les représentants du personnel du Comité Technique commun sont invités à émettre un avis sur les propositions contenues dans ce rapport.