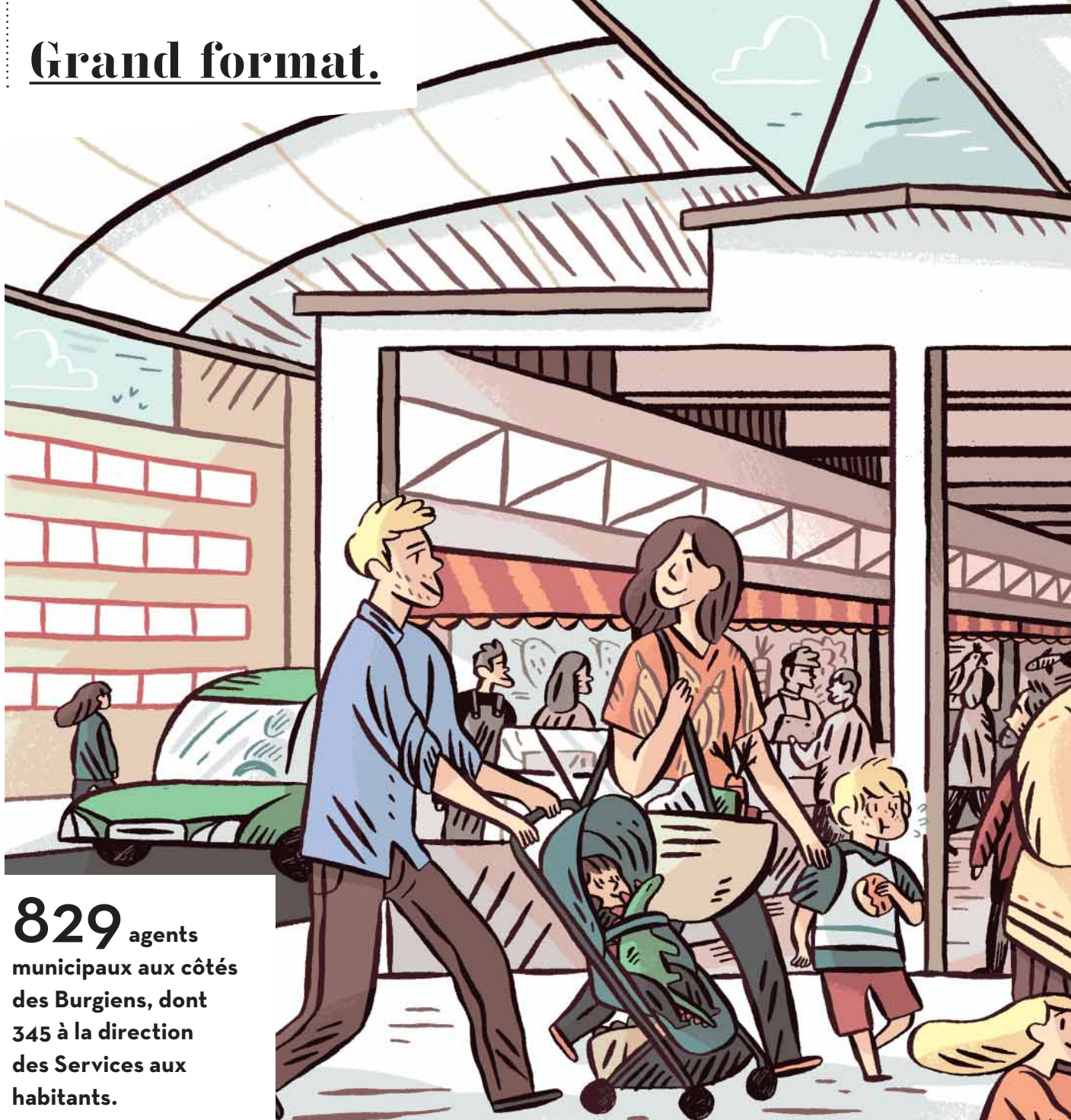


# Grand format.



**829** agents municipaux aux côtés des Burgiens, dont 345 à la direction des Services aux habitants.

La famille Cétabourk, une famille fictive qui ressemble à tant d'autres à Bourg, vit dans le quartier du Pont-des-Chèvres.

Agathe et Guillaume Cétabourk ont trois enfants, Léon 18 mois, Jules 6 ans et Gabrielle 8 ans.



Au quotidien, la Ville de Bourg-en-Bresse vous accompagne dans vos activités, vos projets, vos loisirs. Éclairage sur la direction des Services aux habitants, à travers une journée de la famille Cétabourk\*.

## Services aux habitants

# LA VILLE À VOS CÔTÉS.

### Interview



**JEAN-FRANÇOIS  
DEBAT**

**MAIRE DE BOURG-EN-BRESSE ET PRÉSIDENT DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN DE BOURG-EN-BRESSE**

#### Quelles sont les missions de la direction des Services aux habitants de la Ville ?

Cette direction regroupe les services Petite enfance, Action éducative, Action sportive, Aînés et personnes handicapées, Hygiène et santé publique, Action sociale, Centre communal d'action sociale (CCAS), Police municipale, les missions Tranquillité publique et Handicap. Leurs dénominateurs communs : proximité, adaptation et accompagnement. Au quotidien, les agents ont à cœur de rendre un service de qualité, de comprendre les besoins des habitants pour les

prendre en compte, voire les anticiper. Dans un contexte économique difficile, quand une partie de la population rencontre des difficultés à boucler les fins de mois ou même à se nourrir, à se soigner, le service public est, à mes yeux, le dernier rempart pour maintenir la cohésion sociale.

#### Ces missions évoluent-elles ?

Oui, car l'écoute et la proximité obligent à adapter les organisations tout en gardant le cap de la cohérence et de l'équité. La prise en charge des usagers est de plus en plus individualisée. Certaines démarches sont accessibles sur le site Internet de la Ville (paiement en ligne du restaurant scolaire, des garderies et des ateliers périscolaires sur le portail famille\*). L'interactivité est devenue une démarche régulière pour améliorer les services : le comité

d'usagers du CCAS, la démarche « Agir ensemble pour l'accès aux droits », les conseils de vie sociale associent les habitants.

#### La sécurité est-elle un service public comme les autres ?

Bien sûr, la Police municipale a un rôle de terrain, au plus près des Burgiens, dans la chaîne de sécurité publique, aux côtés de la Police nationale et de la Justice. Garante de la tranquillité publique, elle gère les troubles du voisinage (242 interventions en 2016), la sécurité routière, les incivilités, les animaux perdus ou errants et les objets trouvés. Elle surveille les établissements scolaires et les sites très fréquentés comme le parc de Bouvent en été. Elle encadre les événements et assure également le bon fonctionnement du stationnement dans la ville.



« Malgré la baisse continue des dotations de l'État, je refuserai de mettre en péril les services publics essentiels que sont la petite enfance, l'éducation, la santé, la sécurité et la solidarité. »

ILLUSTRATIONS :  
HELOÏSE CHOCHOIS

\*[www.bourgenbresse.fr](http://www.bourgenbresse.fr) / Rubrique Vos démarches

### 7:45 Service Petite enfance

Agathe Cétabourk prend sa voiture pour aller au travail et dépose Léon, 18 mois, à l'Espace petite enfance (EPE) de la Reyssouze, l'un des huit EPE gérés par le service Petite enfance de la Ville (167 places dont 36 à la Reyssouze). Mais elle aurait pu opter pour d'autres modes d'accueil proposés par la commune, à savoir : une crèche familiale (60 places) et un relais d'assistantes maternelles.

Encadrés par des équipes diplômées (58 auxiliaires et éducatrices de jeunes enfants, 14 titulaires de CAP Petite enfance et 16 assistantes maternelles sur les 8 structures), Léon et ses camarades bénéficient d'un accueil individualisé pour aller vers l'autonomie et la socialisation.

L'ensemble des Espaces petite enfance et la crèche familiale ont mis en place un projet d'accueil commun ; ils travaillent sur les émotions des tout-petits pour faciliter la vie en collectivité, et organisent, en lien avec



**947** enfants sont accueillis dans les structures Petite enfance de la Ville.



ANNAÏS CHENDER

l'action sportive, le Réseau de lecture publique et la Direction des affaires culturelles, des séances destinées aux parents autour de la motricité, du livre, de la culture. Le service met en place des actions de prévention pour les parents (équilibre des repas, accidents domestiques, prévention solaire). Une attention particulière est portée à l'environnement : mobiliers avec écolabel, LED et variateurs de lumière, insonorisation des Espaces petite enfance, utilisation de produits et de couches jetables écologiques. L'accueil de Léon coûte à la Ville 8,59 € de l'heure, mais revient à 1,20 € à sa famille (tarif calculé en fonction des revenus des parents et tenant compte de la participation de la Ville et de la CAF). ■

### 8:40 Service Hygiène et Santé publique

Ce matin, Jules, 6 ans, est accueilli à l'école par un petit déjeuner « Nutrition santé ».

Le service Hygiène et santé publique de la Ville organise, avec d'autres partenaires, des actions « Nutrition santé » pour prévenir l'obésité infantile. Comme Jules, 1500 enfants de 0 à 12 ans et une centaine de parents ont participé en 2016-2017 aux ateliers cuisine, aux séances d'activités physiques, aux sorties à la ferme et aux créations de potagers, dans sept écoles primaires et six écoles maternelles, trois centres de loisirs et un Espace petite enfance.

Le service sensibilise aussi les familles aux risques solaires ; il est également consulté pour la qualité de l'air des équipements accueillant les enfants :



**5 000** personnes reçues par la Police municipale chaque année.

### 8:15 Service Action éducative

Guillaume Cétabourk accompagne, à pied, Jules, 6 ans et Gabrielle, 8 ans, à l'école Louis Parant. Ils croisent des agents de la Police municipale qui verbalisent un véhicule en stationnement gênant devant l'école.

Le service Action éducative de la Ville entretient et équipe 16 groupes scolaires publics, soit 96 classes élémentaires et 55 maternelles. Chaque année, la Ville consacre 175 000 € au fonctionnement des écoles, 450 000 € à leur rénovation, 100 000 € à la réfection des cours d'écoles, 30 000 € à l'achat de matériel et de mobilier. En 2015, la Ville a lancé un ambitieux programme de rénovation énergétique des groupes scolaires. En 2016, 5 M€ ont été consacrés à la rénovation thermique des groupes scolaires Baudin, Robin et Vennes. En 2017, 3,8 M€ seront dépensés pour les rénovations thermiques de l'école Saint-Exupéry et du gymnase Favier. Objectif : réduire de 50 % la consommation énergétique. À midi, Gabrielle et Jules mangent au self de l'école : 16 agents de l'Unité de production culinaire flexible (UPCF) de la Ville préparent chaque jour 2200 repas pour les 18 restaurants scolaires, les 8 Espaces petite enfance et le restaurant universitaire. 20 % de produits locaux et 8 % d'ingrédients bios composent les menus. En 2016, 340 000 repas ont été servis à un coût variant pour les familles de 0,60 € à 3,76 € (en fonction des revenus). À noter : le coût de revient d'un repas pour la Ville est de 9,50 €.

Après la classe, Gabrielle participe à un atelier cirque encadré par l'une des 38 associations bourgiennes mobilisées pour les ateliers périscolaires. Depuis la rentrée, 2 690 enfants participent à 258 ateliers. ■



SERGE BUATHIER

**3 615** enfants sont accueillis dans les écoles publiques de la Ville (2017-2018).

- choix du mobilier, produits de décoration ou d'entretien.
- En matière de santé environnementale, le service Hygiène et Santé publique traite chaque année 350 demandes d'habitants : logement, faune sauvage (rats, pigeons, ragondins, moustiques...), environnement et voisinage (bruit, ambroisie, odeurs). Le nombre de dossiers qu'il gère augmente chaque année, en raison de la précarité sociale, des nouvelles technologies ou de phénomènes naturels (chenilles processionnaires...). Le service assure aussi la surveillance de la qualité des eaux d'alimentation, de baignade (Bouvent, piscines et spas ouverts au public) et de la qualité de l'air (400 bulletins par an). En 2017, une mission de médiation en santé s'est mise en place pour mieux orienter les habitants. ■



**1 500** enfants de 0 à 12 ans ont suivi l'action « Nutrition santé » en 2016-2017.

SERGE BUATHIER

**8 400** personnes accueillies en 2016 par le service Action sociale et le CCAS.

### 10:30 Service Action sociale et CCAS

**Guillaume Cétabourk a rendez-vous à la Maison sociale pour voir si la famille peut bénéficier d'une aide au paiement de sa facture d'eau. Il apprend qu'il a droit à la mutuelle communale.**

Comme lui, 8 400 personnes ont été accueillies en 2016 par le service Action sociale et le Centre communal d'action sociale (CCAS) qui ont également répondu à 4 200 appels téléphoniques. Cet accueil personnalisé permet d'orienter au mieux le public vers les aides adéquates. Guillaume Cétabourk, qui s'est déjà procuré un kit éco l'eau, se renseigne sur l'aide au paiement de sa facture d'eau. Le service lui propose de participer aux ateliers « Précarité énergétique ». Il apprend au passage qu'il peut bénéficier de la nouvelle mutuelle communale créée en 2017. En 2016, 798 foyers ont profité d'aides à la mobilité (cartes de bus, taxis), 186 ont obtenu des aides financières individuelles (dont 14 % sous forme de prêt). Et 114 personnes ont reçu des aides à l'accès à la culture.



SERGE BUATHIER

Première condition de l'accès aux droits, l'élection de domicile au CCAS a été déclarée pour 137 personnes en 2016. L'action sociale s'adapte en permanence à l'évolution des besoins, grâce à un comité des usagers dynamique. Un appartement relais a vu le jour pour les personnes en rupture dans leur parcours de logement à la suite d'un sinistre ou d'un accident de la vie. Dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA (Revenu de solidarité active : 134 dossiers en 2016), le CCAS a créé un jardin partagé au Bastion et intervient pour la prévention des expulsions locatives (95 dossiers suivis en 2016). ■



**453 000 €** ont été consacrés en 2017 à la mise en accessibilité des bâtiments municipaux.



SERGE BUATHIER

### 11:00 Mission Accessibilité

**Avant de partir, Guillaume Cétabourk signale qu'il a du mal à circuler sur les trottoirs de son quartier avec la**

**poussette de Léon.** En 2017, près de 200 demandes liées à l'accessibilité ou à la sécurisation des déplacements ont été adressées à la Ville par des Burgiens et par les Conseils citoyens. Ces réclamations ont été examinées lors de visites de terrain et ont bénéficié de réponses adaptées. Exemple rue Bara, où les trottoirs ont été élargis et refaits pour sécuriser l'accès à l'école maternelle Lazare Carnot, la marche d'accès au bâtiment supprimée et la place de stationnement réservée aux personnes handicapées mise aux normes. Depuis 2008, le service a mis en place une commission communale pour l'accessibilité : elle a rendu en 2017 un avis sur 20 avant-projets d'aménagement de l'espace public en concertation avec les usagers, les représentants de personnes handicapées et les services municipaux. Grâce à elle, un programme pluriannuel ►



de travaux est établi. En 2017, 313 000 € ont été consacrés à la mise en accessibilité des voiries. La Ville veille également à la mise aux normes des bâtiments municipaux recevant du public. En 2017, le club de retraités, Maria Géral, la salle de quartier et le restaurant scolaire des Vennes, le restaurant scolaire des Dîmes et les nouveaux terrains couverts du tennis clubs en ont bénéficié.

À noter : la Ville aide les commerces et les services de proximité à financer leurs travaux d'accessibilité : 40 à 50 % maximum sont alloués pour des travaux compris de 1 000 € à 10 000 € H.T. Enfin, la Ville facilite l'accès aux activités culturelles et sportives : mise à disposition de livres audio et en gros caractères par le Réseau de lecture publique et portage de documents à domicile pour les Burgiens en incapacité physique temporaire ou permanente. Des visites et des ateliers adaptés aux personnes en situation de handicap sont organisés dans les médiathèques, à H2M et à Brou... ■



SERGE BUATHIER

**50** espaces sportifs (gymnases, stades, parc de loisirs de Bouvent...) sont gérés et entretenus par la Ville. Chaque année, ils sont utilisés par 105 clubs sportifs.



## 17:30 Service Action sportive

En sortant du travail, Agathe Cétabourk passe chercher Gabrielle à son cours de judo au gymnase Claudius Favier.

Actuellement en rénovation, ce complexe sportif bénéficie de travaux d'efficacité énergétique qui permettront à la ville d'économiser 15 000 € par an. Le gymnase sera mis en accessibilité et ses espaces intérieurs repensés. Coût de cette rénovation : 1,9 M€ T.T.C. Pendant sa journée d'école, Jules a fait deux heures de sport, avec un éducateur territorial des activités physiques et sportives (ETAPS). Chaque année, les ETAPS de la Ville interviennent 7 000 heures auprès de tous les publics (bébés, enfants, ados, adultes et personnes âgées). À la belle saison, la famille Cétabourk aime aller se ressourcer au parc de loisirs de Bouvent. Comme 5 913 Burgiens en 2017, elle bénéficie de la gratuité d'accès au plan d'eau tout l'été. ■

## 18:00 Service des Aînés et des Personnes handicapées

Guillaume Cétabourk passe voir sa belle-maman de 74 ans à la Résidence autonomie du quartier de la Reyssouze.

Le service des Aînés de la Ville gère deux résidences : Jean Bollard à la Reyssouze (14 logements) et Gustave Monnet aux Vennes (27 logements). Arlette, la belle-maman de M. Cétabourk souhaite bénéficier d'un service de portage de repas. Grâce au Centre communal d'action sociale (CCAS), les 65 ans et plus ou les personnes en situation de handicap peuvent, sous conditions de ressources, obtenir une aide financière pour le portage de repas, s'ils sont commandés auprès du Bon Accueil ou de Bourg Traiteur.

Le service des Aînés et des Personnes handicapées développe également de nombreuses actions de prévention médico-sociales collectives. Chaque année, Arlette participe à des sorties pédestres, encadrées par des professionnels et des bénévoles. L'été, elle apprécie les activités et les sorties

proposées les mardis et les jeudis après-midi. En cas d'épisode de canicule, elle sait que, sur inscription préalable, elle peut disposer du plan canicule pour être contactée par téléphone. Cet été, 80 personnes ont profité de ce service. À l'approche de Noël, Arlette se fait une joie d'aller au banquet de Noël organisé par la Ville. Ce repas festif est ouvert sur inscription à tous les Burgiens de 71 ans et plus. Cette année, son amie Marie-Rose, âgée de 83 ans, n'a pas pu participer au banquet, mais a eu le bonheur de recevoir un colis de produits festifs et gourmands. En 2016, 2 081 retraités burgiens ont participé au banquet de Noël ou reçu un colis. Le service des Aînés propose également, sous conditions de ressources et après évaluation par une infirmière de la Maison sociale, des chèques transports ou taxis. Enfin, pour les personnes isolées (âgées ou en situation de handicap), le service des Aînés et des Personnes handicapées a mis en place un réseau de visiteurs à domicile bénévoles. ■



CHRISTELLE MOIRAUD

En 2016,  
**26 541**  
repas ont été  
livrés à domicile,  
avec l'aide du  
CCAS.

