

Compte rendu du comité d'usagers de la piscine Catherine Lagatu

Le 12 décembre 2018 sur site de 18h à 21h

Centre Sportif Parmentier, Piscine Catherine Lagatu

Le contexte : Ce premier comité d'usagers a été initié par la Mairie du 10^e arrondissement et les services de la Direction de la Jeunesse et des Sports lors de la rentrée de septembre 2018.

Ce site a été choisi en raison de sa représentativité des différentes catégories d'utilisateurs (autonomes, scolaires et associations). C'est par ailleurs un équipement central de l'arrondissement, dont les problématiques ont pu cristalliser de nombreuses crispations et interrogations.

L'objectif pour la Mairie d'arrondissement et les services de la Direction de la Jeunesse et des Sports, est d'ouvrir un dialogue suivi avec les usagers, d'échanger et de communiquer sur l'action, l'organisation, et la gestion quotidienne de cet équipement.

Le déroulement : La réunion du comité d'usagers a été annoncée par voie d'affichage sur de nombreux sites municipaux de l'arrondissement (Mairie, établissements scolaires concernés, centres sportifs...), sur le site internet et les comptes de réseaux sociaux de la Mairie, mais également communiqué par courriel aux différents utilisateurs du site.

Après un accueil et un émargement, une visite guidée a été proposée par les agents dans les locaux techniques.

Le second temps s'est organisé autour d'échanges libres dans le gymnase en table ronde avec l'ensemble des participants.

Les échanges : À l'unanimité, les participants ont apprécié la démarche. Le renouvellement de l'expérience a été souhaité, ainsi que son déploiement sur d'autres sites de l'arrondissement.

La visite technique a également été particulièrement appréciée pour sa valeur pédagogique et informative, et a permis d'éclairer les usagers sur la technicité du bassin. Cette acculturation fut une réelle plus-value lors des échanges à propos de certaines fermetures du site pour incident.

Ascenseur : La problématique récurrente de l'ascenseur (pannes puis absence de mise en service) a pu être explicitée aux usagers. Fonctionnel mais non utilisable, cet ascenseur entraîne de réelles difficultés, notamment pour un club de plongée, d'organiser sereinement et dans les meilleures conditions possibles, l'accueil des personnes à mobilité réduite. Des réponses ont été apportées, sur la problématique rencontrée et sur les difficultés de résolution de cette situation. Une relance est faite auprès de la direction concernée (Direction des Constructions Publiques et de l'Architecture), pour une mise en demeure immédiate de l'entreprise en charge de ce dossier. L'appareil a finalement pu être mis en service le 18 décembre 2018.

Compresseur : De nombreuses difficultés remontent de deux associations de plongée concernant la fonctionnalité du compresseur. Les clubs souhaiteraient être associés au suivi de l'entretien de l'appareil, mais également au choix du matériel lors de la prochaine commande, programmée pour 2019. La Mairie et la Direction de la Jeunesse et des Sports sont favorables à échanger à ce sujet, et à solliciter les clubs pour leur expertise sur les fonctionnalités du futur équipement.

Communication : De manière générale, étant souvent les derniers réservataires de la journée, les clubs sportifs ne se plaignent pas de la réactivité de la Direction de la Jeunesse et des Sports et de ses agents, concernant la communication de dysfonctionnements éventuels obligeant à la fermeture ponctuelle du site. La problématique se cristallise davantage avec les usagers autonomes en ouverture matinale. L'organisation actuelle permet une communication immédiate sur site, ce qui ne permet pas aux usagers d'anticiper leur déplacement. L'application « Paris.Piscine » supprimée, les alertes en temps réel ne sont plus à ce jour à disposition des usagers. La refonte du logiciel « Patrimoine » apportera sans nul doute, des réponses plus adaptées, permettant ainsi aux usagers d'adapter leur déplacement avant de trouver porte close. La Direction de la Jeunesse et des Sports s'engage à renforcer auprès de ses agents la procédure d'information en cas de fermeture, pour apporter verbalement des compléments à des affichages parfois trop succincts.

Observations et réclamations : La volonté de la Mairie d'arrondissement et de la Direction de la Jeunesse et des Sports est de faciliter la proximité et les échanges avec les usagers, et ainsi d'être en mesure de répondre le plus rapidement possible à leurs attentes. Il a été rappelé que la circonscription de la Direction de la Jeunesse et des Sports est un interlocuteur intermédiaire facilitateur pour les usagers, et que le chef d'équipement et ses équipes sont à même de répondre en temps réel aux sollicitations. L'association d'usagers représentée se réjouit de cette réponse, et se charge de bien communiquer en ce sens auprès de ses adhérents. Un cahier d'observation est à disposition à l'accueil, le chef d'équipement et ses équipes sont également prêts à répondre aux usagers, comme la circonscription, par courriel.

Événementiel : La possibilité d'organiser des événements particuliers et ponctuels sur le site, suggérée par une association, est particulièrement soutenue par la Mairie d'arrondissement comme par la DJS. Des événements ont déjà eu lieu sur ce site (Octobre Rose, CRAMIF), avec la participation active de certains clubs.

Conclusion : La piscine Catherine Lagatu est un équipement de quartier, essentiellement fréquenté par un public d'habitues. Ce premier comité d'usagers, particulièrement satisfaisant pour les organisateurs et apprécié des participants, démontre le besoin d'une meilleure communication entre agents et utilisateurs. En effet, les échanges très constructifs, ont montré une volonté réelle des utilisateurs de pouvoir mieux s'approprier l'équipement pour mieux l'utiliser. Et si l'engagement des équipes et la disponibilité des agents sur place sont appréciés, les usagers demeurent demandeurs d'une meilleure information et de plus de communication. Cette première expérience demande à être renouvelée sur un format identique.