



Une Métropole
de proximité

▶ La proximité est une notion importante qui a accompagné, au même titre que la solidarité, l'émergence de la Métropole. Plus qu'une déclaration apaisante en période de changement, elle devient l'élément clé d'un nouveau projet politique, celui qui fait de la commune le premier maillon de la relation aux habitants et veut favoriser les coopérations de proximité entre les communes.

Au plus près des citoyens

La commune va être positionnée comme la porte d'entrée des demandes métropolitaines. À ce titre et après un semestre d'expérimentation, un guichet unique à entrées multiples permettra à des agents formés à la fois sur les compétences communales et métropolitaines de répondre au mieux aux attentes des usagers. Cette simplification permet de renforcer la proximité et va entraîner le déplacement des Maisons de l'Agglomération vers les communes du territoire.

Parler de proximité oblige d'emblée à rejeter une idée reçue selon laquelle la Métropole serait synonyme par essence d'éloignement des citoyens. L'argument n'est pas recevable pour Montpellier Méditerranée Métropole. C'est même tout le contraire qui prévaut car, ici, il est question d'organiser avec méthode la relation à l'utilisateur. Comment cela va-t-il se traduire dans les faits ?

Une meilleure proximité

« Nous entrons dès à présent dans une phase d'expérimentation de la proximité dans les communes et allons pour cela utiliser deux ou trois d'entre elles comme laboratoire pour une mise en condition du réel. Prades-le-Lez et Castries ont fait acte de candidature et peut-être ajouterons-nous une mairie de proximité pour Montpellier. La Métropole, ce ne sera pas moins de proximité mais une meilleure proximité. On préservera l'existant et on le développera suivant une logique de guichet unique. Cette expérimentation sera au cœur du premier semestre », détaille Christian

Fina, directeur général des services de Montpellier Méditerranée Métropole et de la Ville de Montpellier.

Guichet unique

Ce guichet unique – dont le déploiement à grande échelle est prévu au 1^{er} janvier 2016 – coïncide avec une volonté de simplification car l'utilisateur est parfois perdu dans les méandres administratifs. Un plan de formation sera évidemment nécessaire pour avoir des agents polyvalents, c'est-à-dire capables de renseigner le public indifféremment sur les compétences communales et métropolitaines. Car désormais, la commune est clairement positionnée comme la porte d'entrée des demandes métropolitaines. Y compris pour les interventions dont elle n'assure pas la mise en œuvre comme les déchets ou l'assainissement. De fait, dans quelque temps, il sera possible pour un habitant de Saint-Georges d'Orques ou de Saint-Brès de se rendre dans sa mairie et de formuler une requête. Laquelle fera l'objet d'un engagement de service contractualisé dans le cadre du protocole de coopération liant la Métropole et chaque commune. Par ailleurs, un nouvel esprit de solidarité entre les communes elles-mêmes devra compléter ce dispositif au nom d'une certaine « intelligence territoriale ».

Solidarité entre les communes

Ce guichet unique aura comme prolongement naturel une plateforme de gestion des demandes d'information et des réclamations formulées par les communes ou les usagers. C'est par ce biais que toutes les demandes seront répertoriées avant d'être adressées pour traitement aux services opérationnels. Cet outil informatique sera d'abord



Castries est une des communes qui va expérimenter la proximité.

testé dans les communes pilotes. Les prochains mois seront donc consacrés à l'identification des besoins dans chaque commune, à la formation du personnel et à cette fonction accueil partagée dans les communes. C'est le chemin le plus court vers la proximité.

281 000
c'est le nombre de
Pass'Agglo⁽¹⁾, désormais
rebaptisé Pass
Métropole, délivrés
depuis 2005.

Cette carte gratuite offre de nombreuses réductions sur les équipements culturels, sportifs et de loisirs dans la métropole.

⁽¹⁾ Le Pass'Agglo est toujours valable.

Les maisons de l'agglomération vont migrer vers les communes

Pour les Maisons de l'Agglomération, 2015 est une année de transition. Leur activité perdue et leurs missions sont confortées mais, dans une logique de gestion cohérente, elles vont migrer vers les communes. Ce sont elles qui assureront à l'avenir la délivrance des titres de transport de la TaM et des cartes Pass'Métropole mais aussi les informations, animations et dispositifs métropolitains. À Montpellier, le nombre de Maisons de l'Agglomération sera réduit. « Nous ne garderons que deux lieux, là où nous en avons cinq. Il ne restera que celle du siège de la Métropole et un poste d'accueil de la Métropole en mairie », indique Philippe Saurel, Président de la Métropole et Maire de Montpellier. Du côté des maires, on voit d'un bon œil

ces changements surtout - pour reprendre l'expression de l'un d'entre eux - « à l'heure où l'on veut montrer que communes et métropole ne font qu'une ». Vingt-huit agents sont rattachés aux Maisons de l'Agglomération. En fonction des demandes des maires et d'un volume d'activité estimé par commune seront étudiés les moyens humains affectés à cette mission. Ce sera l'objet de la phase d'expérimentation conduite en 2015. D'une commune à l'autre, la proposition peut porter sur la mise à disposition d'un agent de la Métropole ou sur un renforcement des missions des agents d'accueil en mairie. L'objectif est de constituer une vision globale et coordonnée de la qualité de service aux usagers.



NOUS DEVONS SIMPLIFIER LES DÉMARCHES POUR LES USAGERS

LAURENT JAOLU

Vice-président chargé de la Proximité et des Relations usagers, Maire de Saint-Brès

La proximité est un marqueur fort de la Métropole. Comment doit-elle se décliner dans les communes ?

Au sein de nos communes, la politique de proximité doit être construite autour d'un personnel à « double casquette ». C'est-à-dire des agents qui, après une période initiale de formation, seront en capacité de pouvoir renseigner les usagers en un seul et même lieu à la fois sur les problématiques communales et métropolitaines. Nous devons simplifier les démarches pour les usagers.

Quelles actions ou décisions souhaiteriez-vous en priorité pour renforcer la proximité ?

Il faut coordonner l'ensemble des fonctions de relations aux usagers au sein du bloc communal à travers un dispositif de « guichet unique » tel que nous l'étudions actuellement au sein de la conférence des maires et dans les groupes de travail. Cette plateforme doit être garante de la qualité et de l'homogénéité des réclamations des usagers. La commune doit rester le premier maillon de la relation avec les administrés.

Quelles sont les principales attentes des administrés vis-à-vis de la Métropole ?

Ils attendent un service public de proximité efficace au sein de cette nouvelle structure, renforcé par de nouvelles compétences. Comme nous allons présenter une offre élargie, nous devons également proposer plus de lisibilité. Il faudra bien expliquer quel est le nouveau champ d'action de la Métropole et comment elle agit au quotidien dans l'intérêt premier des usagers.

mon vœu
POUR LA MÉTROPOLE



« J'ai trois enfants en études supérieures. Mon vœu serait que la Métropole ouvre des horizons sur de véritables partenariats avec l'étranger et accompagne les jeunes qui ont un vrai projet de vie. »

JOËL CHARTON
61 ans - Montpellier