



Renouveler l'action publique pour améliorer les services

Février 2016

\\ Créé en 1999, le C2D est une instance consultative de la Métropole. Il regroupe 105 membres bénévoles issus de tous les horizons.

La société civile y trouve un lieu d'expression de ses aspirations, de ses réticences ou de ses priorités. Les élus y puisent le reflet précieux des désirs et des préoccupations de leurs administrés quant aux questions d'actualité, aux tendances de société et aux projets métropolitains. //



Saisine

**\\ Avec la Métropole,
quelles améliorations
des services
pour la population ? //**

Les membres du groupe de travail



Nommé par la commune d'Artigues-Près-Bordeaux, commercial dans l'automobile

William André



Nommé par la commune de Bruges, administrateur de la SEMIB

Michel Balmigère



Nommé par la commune de Bordeaux, vice-président commission permanente Bx-bastide, vice-président du C2D

Julien Bardon



Nommée par la commune de Saint-Vincent de Paul, hôtesse de caisse dans la grande distribution à la retraite

Francine Bertrand



Nommé par la commune du Bouscat, promoteur immobilier de commerce

Eric Brondex



Metteur en scène, Bordeaux

Jean-Philippe Clarac



Nommé par la commune d'Ambès, responsable de ressources humaines

Hervé Courbin



Nommée par la commune de Carbon-Blanc, technicienne en recouvrement, présidente d'une association ludothèque

Christelle De Clerck



Nommé par la commune de Saint-Vincent de Paul, retraité, ancien directeur commercial France de produits dentaires

Gérard Debaumarché



Metteur en scène, Bordeaux

Olivier Deloeuil



Co-présidente d'AQUINUM, Bordeaux

Hélène Desliens



Président de l'ALIMSO, Bordeaux

Marcel Desvergne



Nommée par la commune de Saint-Médard-En-Jalles, retraitée de l'organisation d'événementiels dans le divertissement

Annie Ducosson



Nommée par la commune d'Ambarès et Lagrave, agent territorial

Claire Duneau



Nommé par la commune de Blanquefort, retraité de la Caisse des Dépôts

Pierre Errécart



Nommé par la commune de Saint-Médard-en-Jalles, retraité du secteur bancaire

Alain Eymerie



Nommée par la commune de Villenave d'Ornon, agent territorial

Véronique Ferré



Directrice pénitentiaire d'insertion et de probation, Bordeaux

Isabelle Ferrier



Nommé par la commune de Mérignac, responsable qualité

Jean-Luc Fory



Nommé par la commune du Taillan- Médoc, médecin à la retraite

Jean-Paul Guitton



Nommé par la commune du Haillan, retraité de l'industrie

Gil Hostein



Nommé par la commune de Carbon-Blanc, responsable de secteur Aquitaine - société de rénovation Camif -Habitat

Jean-Christophe Joseph



Nommé par la commune de Talence, enseignant-chercheur

Michel Le Hénaff



Nommée par la commune d'Artigues-près-Bordeaux, auxiliaire de puériculture à la retraite

Josiane Le Quéré



Nommé par la commune de Floirac, chef d'équipe dans la sécurisation

Denis Luzu



Nommée par la commune du Haillan, directrice de Jalles Solidarités, vice-présidente du C2D

Esther Manenti



Nommé par la commune d'Ambarès- et-Lagrange, chargé de clientèle

Jean-Marc Pétrissans



Nommée par la commune de Saint-Aubin de Médoc, directrice d'école

Anne-Laure Pirès



Nommé par la commune d'Eysines retraité de la fonction publique

Michel Prat



Nommée par la commune de Saint- Louis-de-Montferand, professeure de lettres à la retraite

Catherine Prévôt



Nommé par la commune de Saint- Louis-de-Montferand, mécanicien retraité

André Procédès



Nommé par la commune de Bassens, directeur administratif et financier PME

Philippe Riols



Nommée par la commune de Martignas, principale de collège

Martine Salaberry



Nommé par la commune de Bègles, retraité de l'enseignement artistique, vice-président du C2D

Jean-Michel Thauré

Sommaire

Préambule : processus et principes de travailpage 8

Rapport du groupe de travailpage 11

> **Introduction**page 13

> **1 - De quoi parle-t-on ?**page 14

>> Services de compétence obligatoire de Bordeaux Métropole

>> Services de compétence facultative

>> Services « accompagnés »

>> Services qui ne relèvent pas des collectivités de proximité

>> Services à créer

> **2 - Du sentiment métropolitain**page 15

>> Un sentiment bien tenu

>> Et pourtant

>> Développer ce sentiment d'appartenance

> **3 - De l'intérêt métropolitain**page 16

>> L'excellence

>> L'unicité

>> La complémentarité

>> Le réseau

>> L'attractivité

> **4 – Des Communes et de la Métropole**page 18

>> L'affichage politique

>> Savoir-faire et compétence

> **5 - De la proximité**page 19

>> Une médiation unique au niveau communal

>> Repenser l'accueil

>> Rapprocher, rassurer, écouter, assurer la traçabilité

>> Articulation commune - Métropole

> **6 - Des moyens**page 22

>> Des rapports à l'usager dématérialisés

>> Communiquer, informer

- > **7 - De la diversité des territoires**page 24
 - >> Egalité des citoyens et diversités territoriales
 - >> Des territoires intermédiaires de projet
 - >> Un rôle de fédérateur des acteurs, dévolu à la Métropole
- > **8 – D’une ville co-construite et d’un citoyen acteur**page 27
 - >> Sortir du positionnement vertical
 - >> Les limites de l’action publique
 - >> Le développement du lien social
 - >> Le citoyen créateur de solutions
 - >> Le droit à l’expérimentation
- > **9 - Des outils de l’accompagnement**page 30
 - >> Domaine associatif
 - >> Energie et développement durable
 - >> Economie / l’emploi
 - >> Domaine social

Apports extérieurspage 33

- > 1 - Matériau collecté auprès des publics
 - >> Synthèse de la prise de parole d’Alain Anziani
 - >> Présentation de la Conciergerie Solidaire
 - >> Présentation La Poste
 - >> Synthèses des entretiens avec les mini-publics
 - >> Synthèse du colloque de Lyon sur la ville servicielle
 - >> Restitution du workshop des étudiants de l’IATU
- > 2 - Exemples remarquables qui ont nourri les réflexions du groupe
 - >> Les incroyables comestibles
 - >> Lire et faire lire
 - >> PIMMS
 - >> Allo Mairie Proximité
 - >> Familles à énergie positive

Annexespage 71

- > liste des personnes rencontrées
- > compte-rendu de la plénière
- > contributions complémentaires
- > liste des principaux documents d’appui

Préambule

Le groupe a travaillé selon le processus et les principes de travail suivants :

L'offre de services au prisme des réalités des besoins

Le groupe a travaillé en mettant au centre les individus. Il s'agit de penser les services et la façon de les rendre en partant du besoin, de la demande, envisagés dans leur intégralité. Partir des réalités de vie (en sortant de l'image d'un citoyen « moyen » introuvable) plutôt que de la somme des besoins sectorisés par thématique, par « bloc de compétence ».

Rappel de la méthode

L'état d'esprit

Le parti pris de travail a été de d'abord construire collectivement des ébauches d'idées et de propositions, à la fois pour permettre au groupe de « jouer collectif » dès le départ, mais aussi d'identifier les préoccupations et les manques. A partir de là, le groupe est allé chercher de la matière dans des rencontres à l'extérieur, que ce soit auprès de citoyens caractérisés sociologiquement comme auprès d'acteurs des services métropolitains, privés ou publics (élus, services). L'idée était d'entendre les analyses et propositions de personnes dont la situation spécifique pouvait apporter un regard et des besoins particuliers. Le groupe s'est nourri aussi de réflexions plus poussées (lectures, participation à un colloque dédié...) et partagé cette matière avec l'ensemble du C2D, en l'organisant autour de 3 scénarios d'amélioration des services. Trois scénarios pas forcément exclusifs, pas forcément opposés, pas tous basés sur le même degré de faisabilité, mais tous plausibles, au vu des évolutions sociétales et du contexte local.

Elaboration de 3 scénarios pour construire la réflexion

Comme dit précédemment, l'ensemble des matériaux collectés par le groupe a nourri l'élaboration de 3 scénarios supports de discussion en assemblée plénière du C2D, avec pour objectif d'enrichir les propositions et de commencer à les hiérarchiser. Ces scénarios ne sont pas forcément exclusifs, pas forcément opposés, pas forcément tous basés sur le même degré de faisabilité, mais tous plausibles, au vu des évolutions sociétales et du contexte local.

Scénario 1 > Métropole et communes agissent en collaboration pour répondre aux besoins en matière de services à l'usager en s'appuyant sur les communes comme porte d'entrée des citoyens.

Scénario 2 > La métropole numérique qui s'appuie sur l'outil Internet pour un lien personnalisé à l'usager, le traitement de ses demandes et l'identification de ses besoins.

Scénario 3 > La métropole a un rôle de support à l'organisation des services aux usagers qui favorise les collaborations entre acteurs, qu'ils soient publics ou privés (par exemple covoiturage, gestion participative des déchets).

Les outils

> World café

Pour mener cette réflexion, après s'être nourri de documentation sur le sujet, le groupe a commencé par une séance de brainstorming en petits groupes de 8 personnes pour poser la base de premières propositions.

> Entretiens mini-publics

Certains sont ensuite allés sur le terrain interviewer des « mini-publics » : commerçants, mères seules, adolescents et jeunes adultes, travailleurs mobiles, travailleurs sociaux, personnes âgées... pour saisir leur réalité de vie et leurs besoins, sortir de l'image d'un citoyen « moyen » introuvable.

> **Colloque de Lyon**

Parallèlement, 2 membres du groupe sont allés à Lyon pendant 2 jours pour suivre un colloque sur la « ville servicielle », la ville des services.

> **Atelier étudiants**

Dans le cadre d'un partenariat avec l'université, 70 étudiants en urbanisme, aménagement, tourisme et solidarité internationale sont venus au C2D travailler pendant 2 jours sur le sujet pour proposer leurs visions et leurs réponses.

> **Audition élu et acteurs privés**

Le groupe a ensuite eu un échange sur ces différents apports avec le Vice-Président de Bordeaux Métropole en charge de la métropolisation, Alain Anziani, ainsi qu'avec des acteurs des services à la population : le groupe La Poste et la Conciergerie Solidaire.

> **Plénière**

Tout ce matériau collecté a été synthétisé et a permis d'élaborer les 3 scénarios. Ceux-ci ont été les supports de discussion en assemblée plénière du C2D, animée sous forme d'atelier, avec des tables de travail de 10 personnes. L'objectif était à la fois d'enrichir encore les propositions et de commencer à les hiérarchiser.

> **Finalisation**

Le groupe s'est de nouveau réuni en décembre pour se mettre d'accord sur ce qu'il souhaitait conserver. Un plan a été validé. Un groupe restreint de 4 membres a travaillé à l'élaboration du rapport. Celui-ci a été finalisé par le groupe début février.

Rapport du groupe

**Renouveler l'action publique
pour améliorer les services**

Introduction

L'évolution des modes de vie individuels/collectifs et les bouleversements sociétaux de manière générale rendent nécessaire le renouvellement de l'action publique. La métropolisation doit être l'occasion d'impulser des politiques dont la mise en œuvre doit s'adapter pour mieux prendre en compte les besoins et les attentes des populations (et non l'inverse). L'étendue de ces besoins complexifie la donne, d'autant plus qu'ils sont différents selon les publics et les territoires, que le contexte budgétaire est contraint. Réfléchir à la qualité de l'offre de services implique globalement de considérer des enjeux à la fois de temporalité (couvrir des plages horaires étendues et diversifiées), d'accessibilité (donner la possibilité à tous d'atteindre facilement un service) et de proximité (qu'elle soit physique ou symbolique).

Le présent rapport, s'il comporte à titre illustratif des propositions très concrètes, fait état d'une approche basée sur des principes fondamentaux et enjeux clés pour les membres du C2D.

Après une définition préalable de ce que l'on entend par « services », ainsi qu'une évocation des enjeux symboliques qui ont un effet concret et important sur le déploiement des politiques (le sentiment d'appartenance métropolitaine, l'intérêt métropolitain, les relations et l'articulation entre Métropole et communes), il s'agit de poser les bases (enjeux et propositions) du renouvellement de l'action publique.

A travers des items identifiés comme la proximité et l'accueil, les moyens, la diversité des territoires ou encore le rôle actif du citoyen, ce rapport propose à la Métropole par exemple : d'adapter l'offre de services via une médiation unique décentralisée simplifiant la vie de l'utilisateur, de s'appuyer sur le numérique, non pas comme objectif en soi mais comme moyen pour développer l'accessibilité aux services et la traçabilité des demandes, d'assurer un même niveau de service aux citoyens métropolitains tout en s'attachant à développer des services différenciés selon les spécificités territoriales, d'accompagner les initiatives privées de développement de services et donc de développer une stratégie conçue avec l'ensemble des acteurs de chaque territoire...

Enfin, à titre d'exemples, ce rapport propose des outils d'accompagnement des mesures envisagées plus haut. Par ailleurs, il s'attache aussi à valoriser à la fois la parole des publics associés à la réflexion, et les exemples d'actions qui ont, tout au long de la réflexion, contribué à nourrir la pensée du groupe.

1 > De quoi parle-t-on ?

Les services dans la ville sont multiples. Voici une répartition typologique des services à la population par les collectivités locales de proximité :

Services de compétence obligatoire de Bordeaux Métropole

Il s'agit des services qui participent de l'organisation urbaine, de l'accès aux conditions fondamentales de la vie de chacun et qui se sont construits au fil du temps. Ils forment une sorte de corpus des usages : eau, déchets, voirie, énergie...

Services de compétence facultative

Il s'agit des services que les collectivités peuvent rendre, dans les domaines sportifs, culturels, patrimoniaux et auxquels les habitants peuvent avoir accès, dans certaines conditions et selon leurs choix.

Services « accompagnés »

Il s'agit des services, souvent gérés par le secteur associatif que les collectivités soutiennent par l'attribution de moyens logistiques, matériels, financiers.

Services qui ne relèvent pas des collectivités de proximité

Il s'agit de services relevant d'une institution publique hors proximité, et pour lesquels les communes ont un rôle de relais d'information, d'orientation (secteur social pour le Département, transport pour la Région) voire une obligation au nom de l'Etat (Etat Civil, pouvoir de police d'un Maire).

Services à créer

Il s'agit de services qui sont en développement (infrastructures numériques, économie du partage) ou qui n'existent pas encore. Se pose alors la question de l'identification, de l'émergence des besoins.

2 > Du sentiment métropolitain

Un sentiment bien tenu

La connaissance par l'habitant de la répartition des compétences entre les différents niveaux de collectivités, ainsi que du rôle de la Métropole, est encore bien imparfaite. Si cet habitant reconnaît bien volontiers son appartenance à la métropole (au sens de l'agglomération), la Métropole (au sens de l'institution) reste quant à elle identifiée, au mieux, par la compétence sur le réseau des transports urbains et la gestion des déchets. La Métropole apparaît ainsi comme une construction administrative « de plus », caractérisée par un empilement vertical, source de lourdeur et d'impuissance, un « machin ».

L'habitant revendique son appartenance communale. On est d'abord de Pessac ou du Haillan comme on est de Bastide ou de Caudéran. Emerge ainsi, par voie de conséquence, une échelle de proximité dont chacun vante les caractéristiques et les spécificités par rapport au territoire voisin.

Et pourtant

Dès que l'habitant métropolitain se déplace « hors les murs » il devient « bordelais » identifiant la métropole à cette étiquette qui lui semble mieux et naturellement identifier son territoire. C'est bien de l'attrance vers la ville-centre dont chacun profite. Ce sont des biens culturels et paysagers de toute l'agglomération dont chacun aime profiter.

⇒ Développer le sentiment d'appartenance

Nous avons ici une première piste de réflexion. L'accès à des services communs, identifiés comme tels (le réseau Tbc) participe de cette identité métropolitaine. Mais sans doute convient-il d'en développer d'autres : l'image, le paysage, l'événement symbolique, l'événement festif, l'accès à l'excellence, à un réseau de propositions complémentaires sur le territoire.

3 > De l'intérêt métropolitain

Au fil du temps, chaque commune a créé, pris en charge, piloté des services, des outils, des équipements qui, aujourd'hui, dessinent une carte de l'offre à l'échelle de l'agglomération. Redistribuons les cartes et posons la question : dans ce paysage qu'est ce qui relève de l'intérêt métropolitain¹ ?

L'excellence

Ce qui participe du concert des métropoles, de l'aura, du maillage national et international.

L'unicité

Ce qui participe de la singularité, de l'expérimentation.

La complémentarité

Ce qui participe d'une offre thématique globale mais qui trouve intérêt à un éclatement sur le territoire de l'agglomération.

L'attractivité

Ce qui relève du rayonnement géographique du service.

¹ On notera que sur ce sujet le Conseil de Métropole, en sa délibération du 26 juin 2015 qui portait notamment sur la mise en place des contrats de co-développement avec les communes, a mis de côté cette question. Depuis le Bureau de Bordeaux Métropole a publié (Bureau du 17 décembre 2015) une première liste d'équipements sportifs et culturels relevant de l'intérêt métropolitain.

Le réseau

Ce que l'on trouve partout (dans chaque commune, chaque quartier) et qui constitue une offre de service de proximité. La Métropole a alors vocation, non pas à intervenir dans une prise en charge, mais plutôt à jouer un rôle majeur dans la mise en cohérence de l'offre.

⇒ **Faire tomber les frontières**

Cet intérêt métropolitain mériterait d'être valorisé pour encourager la mise en relation entre l'offre et l'usage à l'échelle du territoire. Il convient de mettre l'habitant au centre, dans sa relation aux services, indépendamment des frontières.

⇒ **Favoriser le travail commun des professionnels**

La recherche d'une cohérence qui s'attache au réseau mériterait d'être anticipée, préparée, par les professionnels du secteur considéré. La réussite d'une mise en réseau passe par l'expertise et le travail commun des personnels.

4 > Des Communes et de la Métropole

Affichage politique

Chacun s'accorde pour que la Métropole soit un élément facilitateur de l'action des communes. Les communes doivent rester la porte d'entrée dans la relation aux habitants. La Métropole bien que « compétente » au sens de la loi Maptam² doit se situer en prestataire pour les communes.

Savoir-faire et compétence

La commune est déjà en prise directe avec les habitants, elle a un certain savoir-faire dans la relation à l'usager/habitant/contribuable. La ville a développé, dans sa relation à l'habitant, des outils de communication et de traitement ; mais 28 communes, 28 comportements différents. Par ailleurs, la commune est déjà le lieu de démarches dans la relation à l'Etat (état civil) ou à la Métropole (permis de construire).

Le savoir-faire est du côté de la commune alors que la compétence est du côté de la Métropole.

Cette dernière n'a pas de culture relationnelle à l'usager mais affiche vouloir jouer un rôle en ce domaine. La couverture des pôles territoriaux ne saurait leur permettre de jouer ce rôle de proximité. Il y a là des fonctions à éclaircir pour éviter les doublons et faciliter la tâche de l'usager.

² Loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles.

5 > De la proximité

Le citoyen « se moque de qui rend le service », il a besoin d'un interlocuteur identifié. A quelques exceptions près (les étudiants notamment³), la commune (ou, sur la commune de Bordeaux ce qui en tient lieu : Bastide, Caudéran, St Augustin...) apparaît clairement (pour le C2D comme pour les publics rencontrés) comme cet interlocuteur privilégié pour les citoyens métropolitains, comme la porte d'entrée la plus évidente pour l'ensemble des institutions publiques comme pour les services proposés par le privé.

Une médiation unique au niveau communal

C'est à ce niveau d'un réseau de 35 « points d'entrée » environ (correspondant à une échelle moyenne de 20000 habitants) qu'il convient de s'appuyer sur un savoir-faire pour assurer un premier niveau de service dans la relation à l'habitant, d'organiser ce guichet unique : portail informatique, accueil physique, avec pour objectifs : l'écoute, l'information, le tri, la redirection, l'aide aux démarches administratives. Le citoyen doit voir sa demande prise en charge et être informé de son parcours et de son suivi (traçabilité) jusqu'à obtenir la réponse dans des délais raisonnables.

Plus qu'un guichet unique, il s'agit d'une médiation unique. La focale change : il ne s'agit plus de considérer les services par blocs de compétences (verticalité) mais par individu, en partant des besoins de l'usager dans leur globalité (horizontalité). Une relation privilégiée basée sur le dialogue (l'écoute pour mieux répondre au besoin, et l'information sur les actions municipales, métropolitaines et autres) est primordiale dans un contexte de défiance grandissante entre les pouvoirs publics et les administrés. C'est un enjeu prioritaire.

⇒ **Une médiation unique** pour l'ensemble des besoins, **avec une focale « individu »**. Une porte d'entrée unique vers les services : la commune.

³ Sans doute y-a-t-il des entités urbaines qui ne se retrouvent pas dans ce découpage communal. Les publics étudiants et donc l'Université peuvent faire l'objet d'un traitement singulier. Peut-être en est-il de même d'espaces nouveaux, homogènes, particuliers tels les Aubiers ou Bacalan. Une « conciergerie » solidaire, un PIMMS (cf. page suivante), peuvent alors répondre à ces besoins de proximité.

Repenser l'accueil

Le citoyen, à ce niveau, doit pouvoir bénéficier d'informations sur le panel des services qui existent et répondent à ses besoins (qualité de l'**accueil** et capacité d'**écoute** et de mise en regard du besoin et de l'offre de service). L'accueil peut être dématérialisé mais il est nécessairement doublé d'un accueil physique indispensable pour garantir l'équité d'accès et réaliser l'accompagnement indispensable des publics éloignés des modes de production de l'action publique. L'accueil, c'est l'image de la qualité du service.

Les problématiques et les outils de l'accueil évoluent plus vite que la capacité des personnels à l'intégrer.

- ⇒ **Définir un périmètre des démarches réalisées** (réalisables)
- ⇒ **Repenser l'organisation matérielle de l'accueil** (design de service)
- ⇒ **Instaurer une information et formation continue des personnels**

Rapprocher, rassurer, écouter, assurer la traçabilité

Cette écoute bienveillante doit déboucher sur une réalité de la démarche recueillie et doit alors être suivie d'une traçabilité de celle-ci,

- ⇒ **Pose de bornes** pour des démarches dématérialisée
- ⇒ **Centralisation des « accueils » d'une commune** – démarche de type Conciergerie solidaire ou PIMMS (Points Information Médiation Multi services, cf. « exemples remarquables » page 67)
- ⇒ **Engagement d'un partenariat avec le tissu infra-local** du commerce de proximité et les associations, voire le domaine privé (La Poste, Snfc...).

jusqu'à obtention d'une réponse dans des délais raisonnables. On peut imaginer aussi que le personnel d'accueil puisse avoir un rôle de « formation » vers l'usage des outils de dématérialisation.

Articulation Commune-Métropole

Cette organisation repose sur la liaison « accueil » (commune) et « mise en œuvre » (souvent la Métropole, mais pas seulement). Cela suppose la volonté d'un échange constant portant sur les périmètres traités (qui peuvent différer d'une commune à l'autre selon les compétences mutualisées), le mode de traitement, la mise à jour des informations, l'accès via les sites des communes aux données produites par la Métropole (open data / big data), les outils de traçabilité et la traçabilité elle-même, la formation et l'accompagnement des personnels.

Cela suppose aussi, à un autre niveau, une négociation sur les clés de répartition de la charge financière de cet accueil.

6 > Des moyens

Des rapports à l'usager, dématérialisés

La question de savoir s'il faut du numérique ou pas ne se pose pas : il est là.

Mais le numérique par ses outils, son ergonomie, sa vitesse d'évolution, le mode de pensée qu'il induit laisse de nombreuses personnes au bord du chemin (en premier lieu, quantitativement sans doute, les personnes âgées).

La puissance publique doit alors se poser la question : quel numérique veut-on ? Pour quels usages ? A destination de tous.

⇒ **Mise en place de partenariats intergénérationnels** sur le modèle de « Lire et faire lire », entre écoles et EHPA(D), les enfants viendraient aider les personnes âgées à utiliser internet (par exemple pour communiquer avec leur famille...)

Le développement du numérique doit se faire en complémentarité avec d'autres modes de relations à l'usager. Ainsi, en le rendant performant et attractif, l'utilisation de celui-ci par les personnes « connectées » permettrait de désengorger les guichets d'accueil physique et téléphonique et de développer un meilleur accueil pour les personnes qui n'y ont pas accès.

La mise en ligne de l'information, l'organisation d'un dialogue « en ligne » avec l'usager, le téléchargement de formulaires, le suivi de démarches sont des éléments qui doivent être développés. Parallèlement à l'accueil « physique », l'accueil dématérialisé doit faire l'objet de la même attention en profitant de ses possibilités propres : traçabilité, stockage, mise à jour, rapidité, capacité à limiter les déplacements.

Mais il convient de ne pas oublier que l'outil ne génère rien, traite peu de choses et qu'il convient de se doter du personnel adapté pour la conception, la mise à jour, le traitement. Il semble que sur ce point la Métropole ait un temps d'avance sur les communes.

On veillera par ailleurs à l'aspect primordial de la sécurisation des données et au respect de la vie privée.

- ⇒ **Renvoi systématique du portail informatique des communes vers celui de la Métropole**
- ⇒ **Disponibilité du très haut débit pour tous**

Communiquer, informer

Etre informé pour agir.

La satisfaction des besoins exprimés par l'habitant, la sollicitation de son engagement créatif pour répondre à des demandes spécifiques, le souhait d'un comportement civique, vertueux, respectueux du « bien commun » passent par une information sans cesse renouvelée et utilisant des canaux diversifiés : portail informatique, presse locale, forums citoyens, journaux des collectivités, dossiers thématiques.

- ⇒ **Communes et Métropole doivent être présentes conjointement**

7 > De la diversité des territoires

Egalité des citoyens et diversités territoriales

L'examen du territoire métropolitain révèle de grandes disparités. Quelles sont les caractéristiques communes des quartiers de Lormont et de Martignas, du Taillan-Médoc, d'Ambès ou de Bordeaux ?

Comment conjuguer même niveau de service et spécificités territoriales ?

Les membres du C2D prônent l'égalité d'accès des citoyens aux services dans la Métropole, que ces services soient métropolitains ou non. Autrement dit, les services communaux (école de musique, piscine...) doivent être accessibles à l'ensemble des citoyens de la Métropole, sans condition de résidence dans la commune. Cela implique une coordination des communes dans leur éventail d'offres, pour leur permettre d'être complémentaires. Cela permet aussi à chacune d'elles de conserver ses spécificités et de traiter (à l'échelle communale ou à l'échelle de la Métropole) ses besoins de manière spécifique et non pas identique. Car si le niveau de service doit être le même, le service, lui, se doit d'être différent pour s'adapter et apporter la meilleure réponse en fonction du territoire. Pour prendre un exemple, l'offre de service en matière de mobilité ne peut être la même en centre d'agglomération qu'en périphérie. Là où les transports en communs et offres alternatives (vélos, bateaux...) sont légion, la puissance publique peut œuvrer à limiter voire contraindre fortement l'utilisation de la voiture. En revanche, il n'est pas imaginable d'offrir le même niveau de service en transport en commun en périphérie. Et les moyens peuvent alors être mis à l'encouragement de l'utilisation de la voiture partagée, à la facilitation de l'intermodalité en permettant le rabattement sur des parcs de stationnement en nombre suffisant...

⇒ **Une égalité d'accès** notamment tarifaire aux services communaux (écoles de musique, piscines...) pour tous les citoyens métropolitains

⇒ **Un même niveau de service** sur la métropole, traduit par **des services différenciés** pour s'adapter aux spécificités de chaque territoire

Des territoires intermédiaires de projet

Entre échelles communale et métropolitaine, sans doute y-a-t-il place pour des entités intermédiaires. C'est l'échelon du projet commun, du rassemblement infra-territorial, du territoire variable défini par le rassemblement, l'intérêt commun, l'opportunité.

Parallèlement, on constate que la Métropole a ressenti le besoin de se doter d'outils opérationnels de décentralisation, les Pôles territoriaux. Reste à donner à ces outils, non seulement un contenu opérationnel de décentralisation, mais un véritable rôle d'outil stratégique de coopération intercommunale.

⇒ **Ces entités intermédiaires doivent se définir un projet territorial** notamment de services à la population, **en associant l'ensemble des acteurs de ce territoire**

Un rôle de fédérateur des acteurs, dévolu à la Métropole

Dans l'idée d'une Métropole au service des communes, est revenu souvent le besoin d'échanger et de mutualiser, entre acteurs municipaux. S'il existe des initiatives informelles, cela mériterait d'être élargi à l'ensemble des communes et généralisé, à l'instar du travail fait sur le portail des médiathèques (dont le travail en amont des agents de direction a permis la réussite) ou, en ce moment, le réseau des agents d'accueil. Ainsi, la Métropole pourrait impulser et formaliser la mise en lien d'acteurs communaux sur des thématiques de compétence communale, par exemple :

- ⇒ **Mise en place d'un réseau des affaires sociales** (élus, agents de direction...)
- ⇒ **Mise en place d'un réseau des affaires sportives, ou associatives...**

La liste n'est évidemment pas exhaustive. La création d'un réseau des villes sur les questions qui se posent à tous (réseaux thématiques, inter-thématiques...) est appelée de leurs vœux par les agents et élus communaux rencontrés. Pour exemple, la mise en place d'un réseau des directeurs d'EHPA(D) pourrait permettre, outre de partager des problématiques complexes communes à tous, d'instaurer par exemple des groupements d'achat et/ou de mutualiser les véhicules TPMR, des fauteuils roulants, des déambulateurs, des groupes électrogènes...

8 > D'une ville co-construite et d'un citoyen acteur

Sortir du positionnement vertical

Qui dit service dit mise à disposition d'une prestation, échange entre prestataire et usager. Cela suppose un accord entre les deux points de vue, entre l'offre et le besoin, le fournisseur et l'utilisateur / le client. Usuellement, l'offre est définie par l'expert, le technicien, le « sachant » ; le besoin est celui du novice, du profane. Et si, l'espace d'un instant, on inversait les rôles ?

Si penser les services au regard de l'organisation interne des institutions peut paraître simplifiant pour l'administration, cela peut se révéler inopérant. Il faut adapter l'organisation aux besoins, et non pas l'inverse. Pour cela, la participation de tous est nécessaire.

Les limites de l'action publique

On ne saurait encourager le citoyen à considérer que la collectivité doit être le réceptacle et l'interlocuteur unique pour la satisfaction de ses envies, ses besoins individuels.

L'habitant/ usager/consommateur/contribuable devant l'administration est un schéma obsolète. Pour des raisons économiques, l'action publique se concentrera sur la maîtrise des outils de la vie collective, la préservation du « bien commun ». Par ailleurs l'action publique est dotée d'une certaine inertie du fait notamment de son organisation et des domaines de compétence de ses personnels. Même si elle peut souvent encourager, accompagner l'innovation, l'Institution, elle, ne peut pas prendre de compétence directe et immédiate dans tous les domaines d'évolution des attentes de l'habitant.

Le développement du lien social

La co-construction participe de l'horizontalité des rapports entre les usagers mais aussi des rapports entre habitants et générateurs usuels des services (administration ou autres acteurs). De ce point de vue, elle est un facteur essentiel du développement du lien social.

Ainsi convient-il de favoriser les partenariats avec le tissu infra-local du commerce de proximité et les associations.

⇒ **Le commerce de proximité et certaines associations locales** assurent une fonction de lien social, et donc pour part une mission de service public. A l'image des grands groupes qui s'appuient sur ce tissu local pour distribuer leurs produits (relais colis), **la puissance publique doit travailler à tisser un lien avec ces acteurs** lui permettant de mieux connaître les besoins de la population (information ascendante) et de mieux l'informer (information descendante). Ils doivent être associés à l'élaboration d'une stratégie (philosophie, démarche et mise en œuvre) de relation à l'utilisateur, et sont très bien placés à la fois pour faire remonter les besoins, mais aussi être force de proposition pour impulser des innovations sociétales.

Par ailleurs, dans le cadre de cette relation privilégiée entre acteurs publics et privés infra-locaux, devraient pouvoir s'opérer des échanges de savoir-faire et d'expériences (formations ?), en particulier concernant l'accueil et l'écoute du besoin.

L'individu créateur de solutions

Les individus n'ont pas attendu pour, dans bien des domaines, s'auto-organiser, innover, développer de nouveaux services (associations, coopératives, économie du partage, services privés...). L'auto-organisation s'appuie sur la réactivité d'un groupe, sur le rassemblement autour d'une plate-forme commune de besoins et de compétences.

La collectivité doit encourager, accompagner, le cas échéant réguler, cette attitude.

Le droit à l'expérimentation

Que l'initiative en revienne à la collectivité ou au citoyen il faut reconnaître, valoriser le droit à l'expérimentation. Même si l'échelle métropolitaine invite à la recherche d'une plate-forme commune, à l'égalité d'accès à un panel de services, l'expérimentation doit être là pour stimuler la réflexion et déboucher éventuellement sur une généralisation.

9 > Des outils de l'accompagnement

Si la Métropole n'a pas vocation à prendre en direct la gestion de certains services, elle peut par contre en favoriser l'émergence en développant la mise à disposition d'outils dans des domaines variés.

Le domaine associatif

Développement d'une boîte à outils pour des aspects juridiques, de gestion.. (cf. contribution complémentaire de Michel Prat en annexe).

L'énergie et le développement durable

Poursuivre l'encouragement aux initiatives individuelles en matière d'économie d'énergie : habitat (ADEME), consommation, mobilité...

Œuvrer à la réduction, l'incitation, la dépollution et la communication en matière de gestion des déchets. Il s'agit d'aller plus loin en prenant des mesures complémentaires à celles déjà en place sur la collecte, en particulier le tri sélectif (cf. contribution complémentaire d'Annie Ducosson en annexe).

L'économie et l'emploi

C'est un domaine de compétences croisées (Région, Métropole) largement dépendant d'un contexte national. Si l'articulation Commune-Métropole est fondamentale sur le plan de la proximité, l'articulation Région/Métropole l'est dans le domaine de l'économie, l'emploi, la formation.

⇒ **Relier les fiches métiers** (Onisep)
à des entreprises locales ; développer les liens

Le domaine social

C'est bien souvent le domaine de compétence du Conseil Départemental. Mais là encore ne faudrait-il pas construire un guichet unique dans une relation de proximité et dans une relation forte avec la Métropole ? On pense ainsi aux actions aussi variées que la mise en réseau des CCAS, l'élaboration d'un Contrat Local de Santé (en cours), l'accompagnement des démarches d'insertion, l'aide alimentaire, l'accueil des réfugiés, l'hébergement d'urgence, les gens du voyage, le développement de « tiers lieux » à l'image de ce que tente « La Poste ».

Apports Extérieurs

Matériau collecté

- 1 > Synthèse de la prise de parole
d'Alain Anzianip. 34
- 2 > Présentation de la Conciergerie Solidaire.....p. 35
- 3 > Présentation La Postep. 36
- 4 > Synthèses des entretiens avec les mini-publics.....p. 37
- 5 > Synthèse du colloque de Lyon
sur la ville serviciellep. 50
- 6 > Restitution du workshop
des étudiants de l'IATUp. 54

Exemples remarquables

- 1 > Les incroyables comestiblesp. 59
- 2 > Lire et faire lirep. 63
- 3 > Les PIMMSp. 65
- 4 > Allô Mairie Proximitép. 66
- 5 > Familles à énergie positivep. 67

Matériau collecté

Il s'agit des informations récoltées à la fois lors des auditions d'acteurs des services (institutionnels ou non), lors des entretiens avec les mini-publics, lors d'événement dédié et à l'occasion de partenariat de travail avec l'université.

1 > Prise de parole d'Alain Anziani

Intervention d'Alain Anziani, vice-président de Bordeaux Métropole en charge de la mise en œuvre de la métropolisation, lors de la réunion du groupe de travail du C2D « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? » - 26/10/15

La loi a créé au total quatorze métropoles dont celle de Bordeaux. Cette « révolution administrative silencieuse » nous oblige à repositionner les communes et l'intercommunalité et donc à revoir notre relation avec l'utilisateur.

Elle comporte trois dimensions:

- **un transfert de compétences (propreté, tourisme...),** imposé par la loi,
- **la définition d'équipements d'intérêt métropolitain** (une grande salle de spectacle, un grand stade...)
- **la mutualisation des services** à la carte, c'est à dire selon le choix des communes.

La métropolisation sera un succès si nous parvenons à maintenir le même service à l'utilisateur que celui rendu par les communes et à terme à offrir plus avec un coût moindre.

C'est un vrai défi, car la Métropole est une lourde machine administrative, qui n'a pas développé de culture de la relation à l'utilisateur.

Pour y parvenir, 3 outils :

- un choix de communes donneurs d'ordre qui restent la porte d'entrée de l'habitant, et d'une métropole prestataire de service,
- le choix d'une métropole déconcentrée dans quatre pôles territoriaux et non centralisée à Mériadeck, mais il faudra veiller à de vraies délégations de décision et de crédits,
- un contrat d'engagement : ce que la commune fait aujourd'hui, la métropole devra le faire aussi bien.

Les maires qui siègent en même temps au bureau de la Métropole sont évidemment les garants de cette bonne relation à l'utilisateur. Ils sont la principale voie permettant de faire « remonter » les critiques ou les satisfactions des utilisateurs.

Mais il faudra aussi mettre en place d'autres moyens d'évaluation et de dialogues : enquêtes d'opinion, réseaux sociaux...

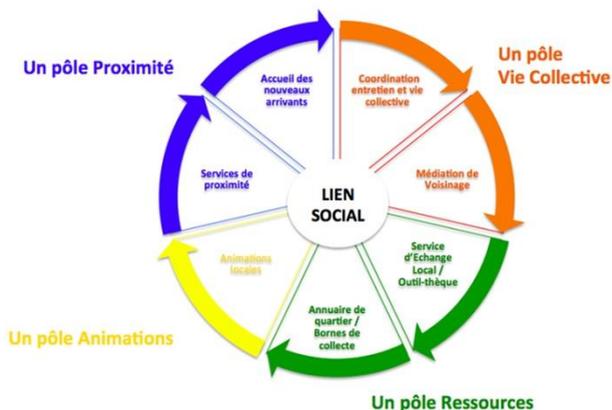
2 > Présentation de la Conciergerie Solidaire



La Conciergerie de Quartier : Le Concept



La Conciergerie de quartier s'appuie sur plusieurs métiers se répartissant la gestion des trois pôles socles de la vie de quartier. Ce concept est inédit sur le territoire national et tente de répondre à des problématiques communes à toute zone d'habitat collectif.



// **UN POLE SERVICES**, guichet unique animé par un « concierge proximité » proposant des services relais inspirés dans leur majorité par ceux que nous délivrons actuellement : relais poste, services du quotidien, relais mobilité, permanences administratives, accueil des nouveaux arrivants ...

// **UN POLE RESSOURCES**, de multiples formes et provenances les ressources d'un quartier sont à la fois humaines et matérielles de l'ordre des compétences et des installations. Les recenser, les animer et les optimiser est le rôle du pôle ressources à travers plusieurs outils et le savoir faire du « coordinateur général » : SEL, ressource, bornes de collecte, plateforme interactive, etc.

// **UN POLE VIE COLLECTIVE**, assurer le respect physique des espaces collectifs fait l'objet de deux types d'interventions complémentaires. L'enjeu ici est d'améliorer le confort structurel du quartier par une maintenance collective des espaces. Des interventions spécifiques seront assurées par le « concierge technique » afin de responsabiliser les habitants dont le comportement a un impact sur la dégradation physique et sociale du quartier. Cette sensibilisation se fait sur plusieurs niveaux par tous les métiers de La Conciergerie de quartier.

Les différents pôles de la conciergerie de quartier et métiers associés sont à coordonner afin de fluidifier et assurer la qualité de nos services. Le coordinateur pilote les équipes de concierges et les dispositifs de solidarité entre habitants. Il fait partie intégrante de l'équipe encadrante de La Conciergerie Solidaire et assure le développement et la bonne gestion de La Conciergerie de quartier en lien avec les différents acteurs influant sur son devenir : institutions, commerçants, entreprises, etc ...

// **UN POLE ANIMATIONS** : Parallèlement aux activités que la Conciergerie mène sur le quartier au travers des trois pôles décrits ci-dessus, la Conciergerie catalyse la création de lien social au travers des nombreuses animations qu'elle pilote et co-construit avec les parties prenantes des quartiers.

3 > Présentation La Poste



LE GROUPE LA POSTE **UN GROUPE SINGULIER**

Portrait d'un modèle postal original

Répondre aux attentes des Usagers Clients, par une métamorphose

LE GROUPE LA POSTE

PUBLIC ET FIER DE L'ÊTRE

Des actionnaires publics

- **L'État (73,7 %) et la Caisse des Dépôts (26,3 %)**

4 missions de service public efficaces et reconnues



La distribution
du courrier 6j/7
au domicile de tous
les Français



L'accessibilité
bancaire via
La Banque Postale



La contribution
à l'aménagement du
territoire par la présence
postale



Le transport
et la distribution
de la presse

3 nouvelles activités d'intérêt public



Devenir le tiers de
confiance numérique



Être un acteur
majeur de la transition
énergétique



Contribuer à la
modernisation
de l'action publique

LE GROUPE LA POSTE

MULTIACTIVITÉ ET UNI

Le Groupe est organisé en 5 branches

- Chacune poursuit son ambition, toutes multiplient les coopérations.
- La branche Numérique et le Réseau sont au service des autres branches.



4 > Compte-rendu des mini-publics

- > Commerçants (Bègles)p. 39
- > Adolescents et jeunes adultes
(Lycée Le Vigean, Eysines)p. 41
- > Travailleurs mobiles
(espace Nomade de la Poste, Bordeaux)p. 43
- > Personnes en insertion
(CCAS de Saint-Médard-en-Jalles)p. 45
- > Mères seules
(association le Kfé des familles, Bordeaux)p. 47
- > Personnes âgées
(EHPAD S. de Beauvoir, St-Médard-en-Jalles)p. 49

C2D – Gpe de travail « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics –J.M. Thauré et M. Lefort – le 12/10/15

Commerçants de proximité – Bègles – Rencontre avec Alain Arbouche (épicerie Papayes et papilles), Marc Lautrette (pharmacie du XIV Juillet), et Frédéric Descoubes (café Le Poulailler de Fred)

Fruits et Légumes « Papayes et papilles » 12 rue de La Belle Rose, Monsieur Alain Arbouche (par ailleurs responsable également du commerce fruits et légumes « la banane bleue » barrière de Bègles (6 cours Victor Hugo).

Monsieur Arbouche n'est pas très au fait du « qui fait quoi » parmi les collectivités. Il se montre sensible à la notion de réseau de services (piscines, bibliothèques), au changement d'échelle que cela suppose. Il est plus à l'aise lorsqu'il part des observations relatives à son métier de commerçant. Pour lui la qualité du service c'est d'abord l'accueil, l'échange, le temps passé. Encore faut-il que le service soit accessible. Non, tout le monde ne se déplace pas à pied ou à vélo. Les familles prises entre le travail, l'école, la maison, les démarches, pour elles, le déplacement c'est beaucoup la voiture. Pour que le commerce « de proximité » soit attractif il faut faciliter le stationnement. De son expérience à la barrière de Bègles, il retient le phénomène d'entraînement par le regroupement des commerces. On évoque aussi l'accueil dans les services publics : il y aurait beaucoup à prendre, à apprendre en croisant les métiers.

Pharmacie du XIV Juillet, 2, place du même nom, Monsieur Lautrette.

Avec Monsieur Lautrette, l'échange débute par l'évocation du réseau d'équipements culturels à l'échelle de la métropole : Opéra, Tnba, Théâtre des 4 saisons, Rocher de Palmer, Cirque, Festival du cinéma d'histoire. Chaque équipement a une vocation métropolitaine et participe à son rayonnement. C'est le moyen de participer à l'action commune tout en gardant une identité locale.

Il fait aussi le lien avec les équipements de sport de haut niveau (dont le stade Musard à Bègles) et les piscines, qui devraient être selon lui des équipements métropolitains.

Lui aussi évoque le regroupement des commerces et les effets d'entraînement. Il évoque aussi le stationnement et la fausse aide des pouvoirs publics en faveur du commerce de proximité (développé par l'échange suivant). Par analogie on évoque le regroupement des services : poste, aide à la personne, démarches administratives diverses, associations. On évoque le devenir de la Trésorerie et la création souhaitée d'une « Maison des services ».

Pour lui aussi. la qualité du service. c'est d'abord l'accueil. l'écoute. le temps

stable, donc correctement payé. Encore faut-il en avoir, s'en donner, les moyens. Dans ce secteur où la concurrence est rude, un élément d'organisation peut être interrogé : le contingentement des pharmacies.

Bistrot « Le Poulailleur de Fred », 1, place du XIV Juillet (0556849308)

Fred situe tout de suite son propos dans un cadre « politique » celui d'un commerçant militant. Son commerce parce qu'il est « de proximité » participe d'une fonction publique. Repéré dans l'espace social il est un élément indispensable de la fabrique du lien social, il renseigne, fait circuler l'information (la vitrine est un des rares lieux d'affichage des informations), est un lieu d'expression libre. De ce point de vue, il pallie les carences de l'information institutionnelle.

Nous parlons tour à tour de la disparition des services publics, de leur éclatement dans l'espace urbain. D'une métropolisation perçue d'abord comme la construction d'une nouvelle usine à gaz déconnectée de la réalité du quotidien des usagers. Si même la création d'un poste de chargé de mission « commerce » a été créé à la ville de Bègles et a mis un peu d'humanité dans les rapports, cette personne s'est vite retrouvée confrontée aux autres cases de la collectivité pour pouvoir être efficace, interrogeant ainsi de manière indirecte l'organisation actuelle très verticale des services, qui permet peu aux nouvelles idées ou aux nouvelles fonctions de percoler, d'influer les système. Si les collectivités affichent une certaine volonté de développement des commerces de proximité (éparpillés dans la commune) les faits viennent souvent contredire cela, on citera par exemple la modification de l'entrée de Ville depuis la rocade qui oblige à un parcours au travers de la zone commerciale.

Le volet social pourrait être une compétence prise par la métropole.

La vision d'organisation doit partir des besoins du citoyen, des réalités de sa vie quotidienne et non être le résultat d'une logique des services pris individuellement (la poste, les impôts, la Caf...).

Résumé :

Les idées :

- **L'accueil :** l'échange, le temps passé, le conseil, la compétence pour répondre au besoin
- **Le regroupement de services :** phénomène d'entraînement par le regroupement des commerces (source d'inspiration possible pour les services publics)
- **L'accessibilité du service** (stationnement)

Les réflexions :

- Evocation de la notion de service privé (commerce) assurant pour partie une mission de service public (lien social, lieu d'information...)
- Organisation des collectivités en contradiction avec la nécessité de partir des besoins des citoyens pour envisager et rendre le service.

C2D – Gpe de travail « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics –E. Manenti et M. Lefort – le 13/10/15

Adolescents et jeunes adultes – Rencontre avec des élèves du Lycée professionnel Le Vigean (accompagnées par C. Pesquier, proviseure-adjointe)

Déplacements – mobilité : Tram et bus

- Pas assez tard le soir
- Bus 35 et 29 (qui vont dans le centre ville) : pas assez fréquents, pas les bons horaires.
- Appli TBC : à revoir ! 1/4h pour rentrer un itinéraire ! => les jeunes ne s'en servent pas
- **Trop cher**

Loisirs / cultures

- Il faudrait répertorier les spectacles, événements, loisirs... sur une **plate-forme interactive** (pour que chaque asso puisse ajouter son événement) + **une newsletter** à laquelle on peut s'inscrire (aujourd'hui il faut aller chercher l'info, si on ne sait pas ce que l'on cherche, pas facile...)
- Répertorier particulièrement les événements gratuits, car les jeunes ont le sentiment de passer à côté d'infos intéressantes : exemples de expo photo à Castéja, festival les gamelles musicales (cours de cuisine sur la place, en lien avec les commerçants). Ils sont **prêts à s'investir bénévolement** sur des événements comme ça => **envie d'engagement**
- Il faudrait inventer un cinéma à ciel ouvert
- **Carte étudiant** ne donne droit à des **réductions** que la semaine, **pas le weekend** => les jeunes ne peuvent pas aller au cinéma le weekend
- Les transports en commun, la culture, c'est cher. Il faudrait des **activités gratuites (ou l'euro symbolique) sur la place des Quinconces** (nœud de transports en commun de toute l'agglomération) le mercredi après-midi et le weekend, quand les collégiens / lycéens / jeunes adultes scolarisés peuvent et viennent au centre-ville de Bordeaux.
- Office du tourisme ? Pas pour eux + trop de queue.

Emploi :

- Méconnaissance de la plupart des métiers. Problèmes des conseillers d'orientation qui ne connaissent pas les métiers qui existent
- Il faudrait multiplier les forums sur l'emploi pour développer une **culture du lien** entre entreprises et futurs travailleurs.

- Site ONISEP : **il faudrait relier les fiches métiers à des entreprises locales. Pourquoi pas imaginer un profil personnel par étudiant qui permettrait d'afficher les pourvoyeurs potentiel d'emploi ou de stage.**
- Il faut **développer des liens Entreprises / formations** dédiées (exemple de la bijouterie, formation assurée dans le lycée du Vigean, qui n'a pas de lien avec les bijouteries de la Métropole = > les étudiants ont beaucoup de mal à trouver un stage)

Espace public / équipement / mobilier urbain

- Etroitesse des trottoirs en centre ville de Bordeaux, souvent encombrés de poubelle => difficile à pratiquer pour les personnes handicapées, ou les poussettes
- Collecte de verre : disparition problématique de bornes de collecte
- **Plus de toilettes publiques, plus de banc... Pb pour les jeunes parents qui veulent changer les couches de leur enfant** (et qui n'ont pas forcément les moyens de se payer un café pour profiter des toilettes d'un bar par exemple)

Résumé des grandes idées

- Question du coût (transport, culture) est un vrai frein pour des élèves
- Communication ! Vraie demande. Adaptée à chaque public
- Question du lien
- Les jeunes ont envie d'être considérés comme des gens responsables, qu'on leur fasse une vraie place dans la société, ils ont envie de s'engager



C2D – Gpe de travail « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics –Julien Bardon et Marianne Lefort – le 02/11/15

Espace « Nomade » de co-working de La Poste – Rencontre avec le gérant
Eric Ravaute

Constat d'évolution des usages, avec l'intégration du digital dans le quotidien des particuliers comme des entreprises :

- Moins besoin d'être sédentaire, on peut travailler à distance.
- Forte et rapide évolution du secteur du travail :
 - o Sur les questions de mobilité (y compris dans les collectivités), avec la mise en place par exemple du télétravail.
 - o Sur l'architecture d'une vie de travailleurs : fini l'ère de la carrière, on est dans l'ère de la mission : un travailleur, avec ses compétences, va effectuer une mission pour une entreprise pendant 6 mois, puis, une autre mission, pour une autre entreprise... On ne cherche plus forcément un espace à louer à l'année, mais plutôt à l'heure, la demi-journée, la journée, une fois par semaine, par mois...
 - o Cette évolution qui a favorisé le développement des auto-entrepreneurs a fait émergé le besoin de sortir de chez soi, de contacts, d'échanges .
- Le fonctionnement de la société évolue d'une logique verticale (les services, publics ou non, donnent de manière descendante ce qu'ils pensent que les citoyens – *particuliers, entreprises, associations...* – attendent d'eux : un service précis, des subventions, des aides...) à une logique horizontale (mise en réseau, création d'une communauté et entraide mutuelle entre ses membres, accompagnement, mise en relation d'acteurs...).
- Les 4 besoins identifiés par le groupe La Poste lors de son étude de marché :
Accessibilité / Simplicité / Diversité / Rapidité

Nomade, qu'est-ce que c'est ?

- Un lieu dans lequel on peut venir travailler quand on veut, sans engagement, sans abonnement, accessible à tous et équipé : bureaux ouverts, salles de réunion, wifi et prises de courant sur toutes les tables, espace café, accessibilité au restaurant d'entreprise de La Poste, service petit déjeuner ou déjeuner de travail...
- Un lieu pour se faire un réseau, rencontrer des « alter égos », créer une communauté permettant à ses membres de mutualiser leurs questions, leurs réponses, de faire du business entre eux...
- Un lieu ressource : interventions et permanences régulières de partenaires, professionnels, au regard des besoins des membres de la

- « communauté » (comptabilité, modalité de réponse à un appel d'offre, sources possibles de financements d'un projet...).
- Un lieu avec un personnel dédié, présent en permanence pour répondre aux besoins des occupants, chercher de nouveaux partenariats en fonction de ces besoins (notamment avec les collectivités)...
- Un lieu « à la carte » :
 - on ne consomme que ce dont on a besoin
 - un brassage important permettant des rencontres :
 - auto-entrepreneurs
 - étudiants
 - associations
 - entreprises...

Nomade, l'expérimentation bordelaise

Partant des constats énumérés plus haut, l'expérience, qui a démarré en septembre 2015, a été guidée par un travail avec les acteurs locaux, notamment la « coopérative des tiers lieux ». L'idée est de travailler en complémentarité et non pas en compétition, chaque espace ayant son identité (Darwin : le développement durable, La Ruche : l'Economie Sociale et Solidaire, Le Node : le numérique...). Ces tiers lieux que sont les espaces de coworking travaillent en coopération. Celui de la Poste (Nomade) reste dans l'esprit de son créateur : attaché à sa mission de service public, de brassage et d'ouverture à tous. Il revendique son volet RSE (responsabilité sociétale ou sociale des entreprises). Ce tiers lieux est aussi très proches de structures comme Coop Alpha (coopérative d'activité et d'emploi) ou encore l'ADIE (organisme de micro crédit et d'accompagnement à la création d'entreprise), permettant de développer l'accompagnement de porteurs de projet, parfois pendant plusieurs années.

Une expérimentation unique à Bordeaux, amenée à se généraliser

L'offre proposée aujourd'hui est située en plein centre ville, dans un quartier de services (Mériadeck). La Poste réfléchit à multiplier cette initiative, y compris dans le péri-urbain, avec bien sûr la nécessité d'adapter le schéma aux besoins locaux (qui seront nécessairement différents).

De la même façon, le groupe adapte sa présence sur le territoire (conciergeries...) dans un souci de rester présent partout pour assurer leur mission de service public (dans le même esprit que les réflexions actuelles de maisons des services...).



C2D – Gpe de travail « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics – Michel Prat et Marianne Lefort – le 05/11/15

CCAS de Saint-Médard en Jalles (RV pris via Alain Eymerie) – Rencontre les élus Danièle Layrisse (adjoindue aux solidarités, à l'action sociale et aux séniors) et Michel Barat (conseiller municipal), ainsi que Laurence Barré (cheffe de service Accompagnement social et prévention de la dépendance) et Martine Muller, du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)

Éléments de contexte - Les compétences du CCAS (centre communal d'action sociale)

Les élus et agents évoquent leurs missions :

- Accompagnement social (**personnes seules**, en insertion sociale ou en difficulté temporaire)
- Prévention de la dépendance (**personnes âgées**)

Travail en partenariat / collaboration avec :

- le Conseil Départemental, notamment :
 - o MDSI (Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion) pour **l'accompagnement des familles**
 - o Les CLIC (centre local d'information et de coordination) : guichet unique de proximité pour les personnes âgées et leurs familles. « C'est un lieu d'**accueil**, d'**écoute**, d'**information**, d'**orientation** et de **conseils** où les retraités, les personnes âgées et leur entourage trouveront une **réponse aux questions** diverses qu'ils se posent. » (extrait du site internet du Conseil Départemental)
- le Conseil Régional, notamment sur la **formation professionnelle**
- L'Agence Régionale de Santé (ARS) et Bordeaux Métropole, avec l'élaboration en cours d'un Contrat Local de Santé à l'échelle de la Métropole
- Des associations comme les Restos du cœur pour l'aide alimentaire, ou des organismes de formation / alphabétisation (INSUP, CLAP...)
- Pôle Emploi (mais des dysfonctionnements dus à la réorganisation de Pôle Emploi et au manque de moyens font que des gens reviennent vers le CCAS pour répondre à des questions ou des problèmes relevant normalement de Pôle Emploi)

Qu'est-ce qui fait la qualité d'un service ?

A cette question, élus comme agents répondent : l'accueil, l'écoute, le suivi, l'accompagnement.

Les manques / les besoins / les questions :

Le constat aujourd'hui est qu'il faudrait plus de chantiers d'insertions, d'outils pour favoriser l'insertion professionnelle.

Le dialogue avec la Métropole est aussi à construire. Il serait intéressant, dans le cadre par exemple du contrat local de santé, ou encore notamment sur les questions de mobilité qui sont essentielles dans le cadre d'un parcours d'insertion : RV médicaux, courses, loisirs, démarches administratives...

Les nouveaux besoins, les nouvelles expérimentations

Comment faire pour connaître les besoins des personnes qui ne viennent pas au CCAS ? Pour les recenser ?

Une expérimentation est en cours en partenariat avec la groupe La Poste : Facileo. Le facteur sert de relais, et permet, **en rencontrant les personnes chez elles, d'aider à identifier les besoins**. L'expérimentation étant récente, les élus estiment qu'il faut attendre le retour pour en faire une évaluation et voir si cela mérite d'être pérennisé.

Ce que pourrait faire la Métropole - Les idées / propositions :

- Multiplier **les garages solidaires** sur le territoire de l'agglomération, très utile pour les personnes en difficulté sociale
- **Coordonner** (partenariat ? Convention ?) **l'hébergement d'urgence**. Sentiment d'impuissance du CCAS. Le 115 est saturé. Où envoyer un jeune le jour même lorsqu'il vient de se retrouver à la rue?
- Réaliser la **trame d'un livret d'accueil des réfugiés** (y compris pour les personnes en situation irrégulière et d'urgence) **à destination des citoyens** (aujourd'hui, cela est fait de manière isolée par chacune des communes). Cela permettrait, outre le gain de temps d'une seule réalisation (métropolitaine) pour 28 communes, de mutualiser les questions et réponses à y apporter.
- **Mettre en place et animer un réseau des CCAS** (comme ça a été fait pour les médiathèques) pour permettre :
 - o A chaque CCAS de connaître ses voisins, ce qu'ils font, d'échanger (mutualiser les questionnements, partager les retours d'expériences...), voire de travailler ensemble, de se spécialiser de manière complémentaire... Il existe déjà un recensement des actions, des besoins, des pratiques... par CCAS fait par l'UDCCAS
 - o Dans un second temps aux citoyens de la Métropole de fréquenter le CCAS le plus près de chez lui (qui n'est pas nécessairement celui de sa commune), où celui le mieux armé pour répondre à ses questions / besoins, en fonction de ses problématiques.

C2D – Gpe de travail « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics –J. Le Quéré et M. Lefort – le 25/11/15

Kfé des familles – Rencontre avec 2 mamans seules

Le Kfé des familles

Lieu associatif dans le quartier de Bacalan : lieu de vie, lieu de rencontre, lieu d'éveil pour les enfants (très prisé notamment par les nounous du quartier).

Il s'agit d'un espace dans lequel les habitants (dont certains bénévoles) peuvent se retrouver, boire un café, manger ou proposer de faire la cuisine, jouer, partager un moment... Lieu aussi de rencontre parents-enfants, avec des espaces adaptés et équipés. Pour les mamans avec qui nous avons échangé, il s'agit d'un point central du quartier (assez peu pourvu par ailleurs en espaces de rencontres favorisant le lien social de proximité). Il s'agit aussi d'un lieu dans lequel une identité de quartier émerge et évolue. L'arrivée de nouveaux arrivants se mélangeant à la population déjà présente donne un souffle nouveau, crée une identité nouvelle. Mais pour que ceux-là entrent en synergie avec ceux-ci, il faut des espaces comme le Kfé des familles, qui permet aux gens de se rencontrer, d'échanger, et peu à peu de se connaître.

Les manques / les besoins / les questions en matière de service public :

En matière d'espace / d'aménagement : Les habitants ont la sensation que leur quartier est laissé à l'abandon en attendant la mutation à venir avec le quartier des Bassins à Flot, ou d'un « 2 poids 2 mesures », avec des réaménagements parfois spectaculaires et coûteux dans certains quartiers de Bordeaux, alors que des réaménagements simples se font attendre ici depuis des années :

- Une place publique permettant les regroupements, organisation d'événements, jeux d'enfants... fait cruellement défaut aujourd'hui. Pourtant il existe bien une place qui pourrait répondre à ces besoins : la place Buscaillet. Pour cela, il faudrait intervenir pour la sécuriser (fontaine dangereuses...). Elle sert quand même pour l'organisation de vide-greniers, mais on ne peut pas y amener ses enfants jouer de manière sereine.
- Des routes, des trottoirs, sont en très mauvais état dès que l'on s'éloigne de la « vitrine » : la rue Achard.
- Par ailleurs, le quartier manque cruellement de boîtes aux lettres de La Poste.

En matière de qualité relationnelle avec les pouvoirs publics : Un sentiment d'injustice, de défiance de la part des citoyens, suscité notamment par le manque d'information couplé au besoin. Pour exemple : le quartier a vu arriver de nouveaux habitants en nombre, avec enfants... Le nombre d'enfants par classe a très sensiblement augmenté, jusqu'à l'émergence d'un projet de construction d'une nouvelle école. D'après les « morceaux d'information » qu'ont les habitants, les études préalables auraient dévoilé une pollution du sol, à traiter nécessairement avant de démarrer la construction. Mais depuis, silence radio. Où en est-on ? Quel est l'impact sur le calendrier, le budget ? Cela remet-il en cause le projet ? Ou celui-ci est-il juste différé ? Auquel cas pour combien de temps ? Les agents de la mairie annexe n'ont pas l'information minimale pour répondre aux questions des habitants,

ce qui renforce le sentiment de défiance, l'impression désagréable qu'on leur cache des choses. Le journal de l'amicale laïque de Bacalan informe mieux que la Mairie...

En matière d'adéquation des services aux besoins : Là encore, beaucoup de critiques, notamment sur les horaires : qu'il s'agisse de la mairie annexe, de la PMI (Protection Maternelle et Infantile), de la piscine, de l'école, de la Poste... l'amplitude horaire n'est pas adaptée à des gens qui travaillent, et encore moins aux mères seules.

- Pour l'école : Comment fait-on pour récupérer son enfant à l'école à 18h30 quand on termine de travailler à 18h à Libourne ?
- Pour la piscine : Comment peut-on lui faire faire de la natation lorsque les cours pour enfants débutants sont programmés de 16h à 17h ? Quel parent qui travaille est disponible en semaine à 15h30 pour accompagner son enfant ?
- Pour la PMI : l'analyse des mamans rencontrées (dont l'une est assistante sociale) est que le nombre d'assistantes sociales à la PMI est certainement insuffisant au regard des demandes. Si la prise en charge de l' « Infantile » est considérée comme satisfaisante, celle du « Maternel » a été, dans l'expérience de notre interlocutrice, quasiment inexistante. Pour exemple, des rencontres avec un(e) psychologue est possible le jeudi matin. Mais pas tous les jeudis matins. Pour les parents qui peuvent prendre une demi-journée (ce qui n'est pas le cas de tous), il arrive que ce ne soit pas le bon jeudi... Bref, la rigidité et la logique propre de l'organisation de ces services ne prend peut-être pas suffisamment en compte les réalités de vie des usagers et ne leur facilite pas les démarches administratives ou d'aides auxquelles pourtant ils ont droit.
- Pour les transports : les attentes sur cette partie de ligne du tram (desservie un tram sur 2) sont considérées comme beaucoup trop longues et handicapantes.

Les manques / les besoins / les questions en matière de service tout court :

Il existe des manques, en particulier pour les mères seules. Même avec un salaire de prof, il est difficile de s'en sortir financièrement. Ainsi, alors que le besoin de souffler, de prendre du temps pour soi, est certainement encore plus important quand on est seul avec un enfant, il est difficile de trouver des solutions de garde (hormis le baby sitting, qui coûte cher) pour s'accorder une soirée entre amis, suivre une activité de détente... Le Kfé des familles a mis en place un système de mise en lien (échange de services) pour permettre à des parents de se rendre service mutuellement, mais visiblement cela ne marche pas bien pour l'instant.

Ce que pourrait faire la Métropole / la Mairie :

Pas de distinction ici entre mairie et Métropole. Là encore, le citoyen se moque de qui rend le service, et ne parle que de la mairie qui, si les relations sont difficiles, reste l'interlocuteur public.

Les personnes interrogées considèrent que les acteurs du quartier sont les habitants et les associations. Elles sont fières de leur quartier à la mixité sociale très forte, et regrettent juste que les initiatives privées ne soient pas mieux valorisées, aidées par les pouvoirs publics. Ceux-ci doivent être complémentaires en aidant les initiatives privées, mais aussi en prenant leur part sur les services qui leur incombent, comme la réparation de la place Buscaillet, des rues derrière la rue Achard, des poubelles...).

C2D – « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »

Entretien avec les minis publics – A. Eymerie, A. Procédès et M. Lefort – le 26/11/15

EHPAD Simone de Beauvoir – Saint-Médard-en-Jalles – Rencontre la directrice Pascale Varin

Sur la question de la « porte d'entrée » communale, du guichet unique, de l'articulation entre les échelles et les acteurs :

Il existe de nombreux organismes (Conseil Départemental, communes, organismes privés...), et le CCAS remplit bien son rôle d'orientation vers le bon interlocuteur. Certaines prestations (comme l'APA, allocation personnalisée d'autonomie) ne sont pas connues par les personnes âgées, de l'importance d'un interlocuteur identifié qui peut orienter et informer. Les personnes s'adressent beaucoup plus facilement au CCAS de leur commune qu'au CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination, dépendant du Conseil départemental).

L'important pour les personnes âgées est la proximité, pouvoir s'adresser à sa commune.

Sur la question du numérique :

Il existe un service de l'ARS (Agence Régionale de Santé), ViaTrajectoire, qui permet de faire une demande d'inscription à un EHPAD par internet.

Mais très peu de personnes âgées ont accès à l'outil numérique. Il s'agit essentiellement d'hommes, de CSP + (ingénieurs...).

Il est très difficile de former des personnes âgées, en particulier le « grand âge » (c'est-à-dire plus de 90 ans).

De manière plus générale (hormis les demandes d'inscription), au quotidien, cette numérisation des services (internet, boîtes vocales SNCF, bornes d'achat de billet de tram...) n'est pas adaptée aux personnes âgées.

On sous-estime l'importance du document papier (déclaration d'impôts, relevés de comptes...) : il permet aux gens de continuer de maîtriser, d'être acteurs de leur vie.

Si on veut malgré tout accompagner les personnes âgées vers l'utilisation du numérique, il y a un travail à faire sur l'ergonomie des outils, instruments (téléphones, ordinateurs...). Ça commence un peu, mais c'est encore très cher. Peut-être faut-il développer un partenariat avec le Conseil départemental ? Le constat en tout cas est que la population des personnes âgées est peu ciblée par ce type d'équipements (on équipe les écoles d'ordinateurs, pas les EHPA(D)). A Flora Tristan (EHPA de Saint-Médard-en-Jalles), les cours d'informatiques ont été supprimés. C'est dommage.

Sur la question des transports / aménagements :

Transports :

Hormis le tram, les modes de transport ne sont pas adaptés aux personnes âgées, qu'il s'agisse des véhicules privés (voitures) ou publics (bus), ou du réseau de transports publics.

L'EHPAD Simone de Beauvoir est trop loin de l'arrêt de bus. Ça rend l'établissement inaccessible par exemple à une personne qui ne conduit plus et qui souhaiterait venir y voir son conjoint.

Le parc relais du Haillan est trop petit et saturé. Les utilisateurs se garent dans la rue et sont verbalisés. Il manque aussi de bus – relais tram.

En revanche, un service fonctionne particulièrement bien : Mobibus. Il faudrait en ajouter, en particulier sur les jours de fête (Pâques, Noël, mais aussi plus généralement les dimanches) pour permettre aux personnes âgées de retrouver leur famille.

Monsieur Eymerie mentionne aussi l'option « sortir plus », un service financé en partie par les caisses de retraite complémentaire et destiné aux personnes âgées de plus de 80 ans et confrontées à l'isolement ou à la solitude. C'est un service peu connu aujourd'hui.

Mobilier urbain / signalétique :

La signalétique est insuffisante, ainsi que le mobilier urbain comme les bancs. Insuffisants en nombre, et aussi peu ergonomiques.

Si les bancs sont nécessaires pour une population qui vieillit, ils sont aussi importants pour tous : le lycée (à côté de l'EHPAD) n'ayant pas de banc à ses abords, les lycéens occupent les bancs proches de l'EHPAD et *a priori* destinés à ses résidents et leurs visiteurs.

Quel pourrait-être le rôle de la Métropole :

L'information et la mise en réseau :

Il n'existe pas aujourd'hui de réseau formel entre les EHPAD. Les relations existantes sont celles qui se mettent en place de manière empirique au gré des rencontres.

La Métropole pourrait assurer :

- La mise en réseau des acteurs (par exemple un réseau des directeurs d'EHPAD) sur la métropole pourrait être intéressant ,
- Le répertoire de ce qui existe en matière de services (qui fait quoi comment, quels sont les outils), des pratiques...,
- La communication via une plateforme d'information

La mutualisation :

En ce moment un groupement d'achat est en train de se mettre en place pour l'alimentaire, à l'échelle de la métropole. Le CCAS, qui est déjà un « petit poucet » à l'échelle de la commune, craint de ne pas pouvoir suffisamment faire valoir ses besoins, spécifiques en la matière.

L'idée en revanche d'une mutualisation entre les EHPAD(D) (qui ont sensiblement les mêmes besoins) apparaît comme une option à étudier : aujourd'hui aucune mise en commun ne se pratique alors que cela permettrait de faire des économies non négligeables, par exemple en mutualisant : les véhicules adaptés pour le TPMR (transport des personnes à mobilité réduite), les fauteuils roulants, les déambulateurs, les groupes électrogènes...

La culture :

En complémentarité des communes, il serait intéressant de s'interroger sur ce que la Métropole pourrait être en mesure de proposer comme actions ou comme réponse aux besoins qui ne sont pas couverts.

5 > Compte-rendu du colloque de Lyon

CR Journées de l'association Tempo territorial « La ville servicielle » Métropole de Lyon
15-16 Octobre 2015 – Rédaction Jean-Paul Guitton, Jean-Michel Thauré C2D Bx-Métropole

12^{ème} Temporelles – Métropole de Lyon – 15,16 octobre 2015 **Association Tempo territorial « Bienvenue dans la ville servicielle »** **Nouveaux temps, nouveaux services, nouveaux modes de faire la ville.**

Trois demi-journées ouvertes au « public » à l'occasion de l'assemblée générale annuelle de l'association Tempo territorial (voir tempoterritorial.fr), réseau de collectivités, d'acteurs individuels ou associatifs, de chercheurs, qui interrogent la société et ses évolutions au travers du prisme du temps.

Pour les collectivités adhérentes (Bx-Métropole ne l'est pas) cela se traduit par une mission dédiée aux politiques temporelles et par une délégation identifiée d'élu.

Une centaine de participants français des collectivités adhérentes (Strasbourg, Rennes, Lyon, Montpellier...) ou non (Charleroi, Bilbao, Barcelone). Cinq personnes de la Gironde (C2D, administratif de la Métropole, CAF du Bassin d'Arcachon, Ville de Gradignan) qui se sont découverts sur place.

Les travaux se sont organisés - outre les séances inaugurales et conclusives - en un temps d'atelier créatif, 2 conférences, des retours d'expériences ou de travaux de recherche, un temps « décalé ».

Les thématiques abordées :

- la ville servicielle à **l'écoute des citoyens** ; les temps et les rythmes des individus et des territoires se sont complexifiés et imposent de revisiter les services au quotidien.
- la ville servicielle est **collaborative et co-productive** ; de nouvelles façons de concevoir la ville et ses services émergent : l'économie collaborative fait apparaître de nouvelles pratiques de partage et de nouvelles façons d'outiller l'action publique par la co-conception et le design de services montent en puissance.
- la ville servicielle met en œuvre **de nouveaux partenariats** ; elle met en évidence de nouveaux modes d'action et de nouvelles formes de partenariats publics/privés. Elle interroge le rôle de la collectivité entre impulsion, contrôle ou laisser-faire.

NB : du fait de l'interdépendance des interventions et de la résonance variable de celles-ci par rapport à nos propres préoccupations, ce compte rendu ne suivra pas l'ordre chronologique de ces journées.

⇒ **L'atelier de créativité** : (2h)

- objet : à partir du profil d'une personne dont on connaît le lieu et les conditions de vie, les modes de déplacement, les outils maîtrisés usuels de « connexion », personne qui, à l'instant t dans la semaine, doit réagir à des tâches prévues ou imprévues, nous devons chercher à explorer comment

elle peut répondre à ses souhaits en matière d'organisation et quels services il conviendrait de développer ou de créer pour lui faciliter la vie. La mise en valeur de ces services puis la sélection d'un ou deux de ceux-ci débouche sur la réalisation d'une affiche le(s) présentant et constitue, par voie d'affichage, le « rendu » de l'atelier. Dix profils, dix groupes de huit personnes, une dizaine d'affiches.

- résultats : les contenus ont beaucoup porté sur l'économie collaborative, le partage, le regroupement des « portes » d'accès aux services, le télé travail, les relations humaines et de « voisinage »...
- intérêt de l'exercice : placé en ouverture il avait, outre la mise en évidence des résultats produits, l'avantage de provoquer la connaissance et l'échange à partir de préoccupations individuelles, le repérage des participants et de rentrer immédiatement dans le cœur du sujet.

⇒ Les conférences

- La ville servicielle : **des métamorphoses à vivre** (Benoît Meyronin Ecole de Management-Grenoble)
Il a été question tour à tour, dans cette vision de la modification du (des) service(s), de l'économie de l'expérience (la consommation d'un café, idTGV et ses ambiances, le Lyon Parc Auto) ; d'une ville sensible et désirée (rapport à la nature, faire patienter avec un poème à lire...) ; du service comme « marqueur » (l'eau à Evry, Fiat et la 500 à Turin, la culture à Nantes) ; le développement d'une culture du service (IKEA et sa crèche ; Poste (il suffit de supprimer le guichet pour supprimer la file d'attente, l'accueil « de premier niveau ») ; de l'accompagnement tout au long de la vie (le banquier se fait assureur) ; du besoin de donner de l'info sur le temps, le lieu ; la parole rassure.
Etre maître de son temps et de son espace. Vers une ville du don et de la réciprocité.
- La ville servicielle : **une ville co-produite** (Isabelle Baraud-Serfaty Sciences-Po Paris)
 1. offrir un service au consommateur c'est mettre l'utilisateur au centre, l'offre se transforme en solution(s) : IKEA et son service de covoiturage, Peugeot devient acteur de mobilité.
 2. l'utilisateur devient producteur : Wikipédia, énergie, économie du partage et de l'actif sous-utilisé (logement, voiture...), financement participatif.
 3. l'intervenante s'attarde alors sur le cas particulier de la construction et sur les bouleversements de la chaîne segmentée, historique : collectif, aménageur, promoteur, constructeur, usager. L'utilisateur remonte vers l'amont soit dans la conception même soit dans les préoccupations, parfois l'opérateur devient l'acheteur (les collectivités n'ayant plus les moyens d'acheter le foncier (Ginko) parfois c'est le contraire (Bx-Euratlantique) pour assurer la maîtrise des prix de sortie).
 4. La révolution numérique joue son rôle : tout est connecté immobilier/énergie/mobilité/stationnement/immobilier/numérique et les exemples abondent de « couplages » de ces éléments dans la construction.
 5. Avec le bousculement de la chaîne, avec ces nouveaux « entrants » (habitant, numérique, énergie...), avec aussi la gestion du temps long (le constructeur est aussi gestionnaire d'éléments sur la durée) se pose la question de qui pilote le montage, à quelle échelle dans la ville (tendance à

- la miniaturisation (quartier éco-citoyen) ou au contraire de la taille XXL (Marseille) et à quel prix ?
6. La gratuité de la Ville est remise en cause, ira-t-on demain vers des villes plus ou moins gratuites ? vers des villes, des quartiers low-cost? Qui sera le payeur de la ville de demain ?
 7. NB cet exposé de haute volée a donné lieu à un vif débat notamment sur l'idée est-ce la ville que l'on souhaite ? l'intervenante indiquant que, dans son propos, elle se contente de décrire, d'analyser les faits observés, que le jugement « de valeur » ne lui appartient pas.
 8. Conclusion : la parabole des deux sœurs : Deux sœurs devant se partager une orange la coupent en deux sans s'apercevoir que, l'une préférant le zeste, l'autre le jus, elles auraient pu être complètement satisfaites en s'y prenant autrement, en se parlant.

⇒ **Les retours d'études et/ou d'expériences**

Nous avons ainsi exploré les entrées successives :

1. **des évolutions de « services » classiques :**
 - a. les **bibliothèques** qui tendent à devenir des services de proximité plus complets (livre, jeu, multimédia, lieu de conférence, de concert) plus ouverts (avec des créneaux plus larges et aussi le dimanche) avec une mutualisation des fonds, du catalogage, d'un réseau (Montpellier, Le Pilat)
 - b. la **réforme des rythmes scolaires** qui est un exemple de modification de l'organisation du temps scolaire mais aussi familial, des propositions connexes et qui a obligé des acteurs multiples à se parler, à construire une proposition sur un territoire. (Les acteurs girondins sont venus rappeler dans le débat combien il convenait de juger sur la durée les effets d'une réforme imposée aux collectivités sans véritables moyens).
2. **des réponses territoriales**
 - a. l'organisation des services, et notamment des déplacements en milieu plus rural, dans le **Parc Naturel du Mont du Pilat** : mettre tous les acteurs autour de la table avec trois axes de travail : la lecture publique, le commerce et la pause méridienne, la mobilité et les lieux d'attente.
 - b. **l'association PIMMS** (Point information médiation multiservices) qui propose un accueil « de premier niveau » visant à l'orientation (orienter, expliquer, faciliter, conseiller, accompagner) des publics et dont le financement repose sur un partenariat public/privé (collectivités mais aussi pôle emploi, impôts, Caf, entreprises). Cela pose la question de la création d'un acteur supplémentaire qui vient se substituer aux accueils classiques pour pallier leurs carences. Prendre du temps pour gagner du temps.
3. **le monde du travail**
 - a. **le travail du dimanche** : pourquoi le dimanche existe-t-il ? déjà 30% des salariés travaillent le dimanche, pourquoi irais-je dépenser le dimanche l'argent que je n'ai pas pour consommer pendant la semaine, ne serait-ce pas plutôt une affaire de parts de marchés en défaveur du petit commerce ? Le dimanche jour de lien social. Mais quoi faire le dimanche ? La commande de la Ville de Rennes aux « Tombées de la Nuit » : un événement pour chaque dimanche.

- b. une étude (thèse) financée par des partenaires privés (RATP, Région Ile de France...) pour tenter de trouver une solution **à la saturation des transports** (RER) desservant la Plaine Saint-Denis. Mettre autour de la table protagonistes du transport, entreprises mais pas les salariés. Déjà pouvoir comprendre comment chacun organise sa journée, qu'est ce qui justifie que tout le monde arrive à la même heure dans l'entreprise, quels seraient les leviers pour mieux répartir les flux...
4. **Le citoyen producteur de services**
- a. **l'économie collaborative** ou quand les citoyens font la ville de pair à pair : un bon classement des outils marché de redistribution (le bon coin) plateforme de partage d'accès (airbnb) plateforme de services entre particuliers (blablacar) mutualisation de ressources (citiz) projet coopératif (amap). Comment ce mouvement met en réseau la multitude des individus, brouille les frontières entre production/consommation, crée un ancrage local de la valeur.
- b. **Garemix** : Le laboratoire de l'innovation nous parle de ces actions pour repenser l'accueil, les parcours, le design... Puis nous est détaillé l'expérience de Garemix : comment en trois jours investir la Gare St Paul de Lyon et créer des services dans l'espace de la gare : le Brise Glace, la Vélorution... dont certains vont passer au stade de prototype, repris par Gare et Connexions. Co-construire avec les usagers pour les usagers. Produire des communs urbains, du point de vue de l'usager « peu importe qui fait quoi ».

⇒ **Une performance dansée**

Gare de La Part-Dieu 19h. Trois danseurs nous racontent leur histoire de gare dans une déambulation dans le hall. Confrontation d'une histoire poétique avec l'histoire de milliers de gens dans le même lieu. Nous, spectateurs observons la création du décalage, le regard d'un monde sur l'autre, les réactions, y compris des militaires du plan vigipirate. Un moment de poésie, de décalage dans un monde de « brutes » préoccupés par le temps.

⇒ En **conclusion** quelques élus sont venus nous confier leurs préoccupations, les chantiers du moment.

- réorganisation des missions accueils des mairies de quartiers (formation du personnel, horaires...); mettre en concordance l'offre des services avec la nouvelle géographie de la ville; le réseau des piscines, le télétravail, l'animation de la vie nocturne (Strasbourg).
- cartographie de la vie à pied pour une réhabilitation de la marche. C'est quoi nos dimanches ? L'inégalité devant le numérique (Rennes).
- Lille vient de créer un Bureau des temps suite à une interpellation du Conseil de Développement avec trois axes prioritaires : l'heure de pointe, le télétravail, les bibliothèques.

Mettre l'offre au citoyen au centre pour faire évoluer la culture des métiers des agents de la fonction publique crispés sur la segmentation de l'action et de plus en plus confrontés à des publics éloignés des modes de production de l'action publique.

6 > Workshop étudiants de l'IATU



Associations Étudiants
et Diplômés de l'Institut
d'Aménagement
de Tourisme et d'Urbanisme
Université Bordeaux Montaigne

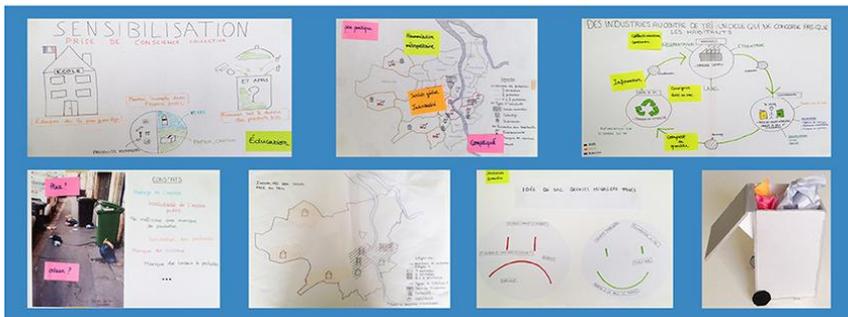
et le
présentent



Quelle gestion des déchets dans l'agglomération bordelaise ?

Rapporteurs : Adèle Chaize-Riondet & Estelle Nurel

Réponse à la saisine : «Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ?»
Workshop annuel des promotions 2015/2016 - 14 & 15 octobre 2015



La gestion des déchets à Bordeaux semble poser problème, notamment dans les quartiers denses du centre où les poubelles pleines encombrant la voie publique. Nous avons voulu nous intéresser à la source du problème en répondant à la question : **Comment la métropole peut-elle s'investir pour réduire la quantité de déchets produits et améliorer le processus de tri ?**

Nos propositions se déclinent en deux formes d'action : l'information/sensibilisation et la fiscalité incitative. Le volet sensibilisation passe par la mise en place d'un affichage informatif plus détaillé sur le contenu des poubelles vertes et l'ouverture des portes du centre de tri pour des sorties scolaires ou autres visites. L'idée est de rassurer le citoyen sur l'utilité de l'effort de tri et la valorisation effective des déchets. On imagine également des journées thématiques dans les entreprises et dans les écoles dans le but de mettre en avant l'utilité du tri et les potentiels de la valorisation des déchets. Pour le volet fiscal, nous avons lancé l'idée des sacs de déchets ménagers taxés comme moyen d'incitation au tri et de lutte contre le gaspillage. Ces sacs payants ne concerneront que les déchets non valorisables et des sacs gratuits seront distribués aux familles avec des enfants en bas âge et aux personnes ayant des conditions médicales particulières.

Nous sommes allés à la rencontre des citoyens sur quatre territoires bien différents de la métropole : au centre autour de l'hôtel de ville, au pied des grands ensembles de Dravemont Floirac, en périphérie proche à Peixotto et dans une zone résidentielle pavillonnaire à proximité de la gare de Pessac Alouette. 25 personnes aux origines résidentielles variées nous ont ainsi livré leurs sentiments sur la question des déchets dans leur quartier, ont réagi à nos propositions et ont pu en émettre de nouvelles.

Nos entretiens ont confirmé l'existence de contextes différents en fonction du type d'habitat. La faible densité des zones pavillonnaires permet à chaque foyer de gérer individuellement jusqu'à trois bacs (poubelle verte, composte, poubelle noire) en plus du bac à verre collectif. Dans ce contexte, le tri des déchets quotidiens se passe très bien et les problèmes évoqués concernent plutôt l'évacuation des encombrants et l'accès à la déchèterie. Dans les zones les plus denses, au centre ville et à Dravemont, les bacs sont collectifs pour l'immeuble, certains immeubles ne sont pas équipés de poubelles vertes et il n'y a aucun équipement dédié au compostage. Le nombre de poubelles moyen par foyer diminue donc beaucoup dans ces zones. De plus, au centre ville, l'étroitesse des entrées d'immeubles ne permet pas toujours de rentrer les poubelles et beaucoup de trottoirs sont en permanence encombrés par les bacs. Un service de la mairie permet cependant d'évacuer les encombrants plus facilement qu'en périphérie.

Le volet information et sensibilisation fait consensus auprès des personnes rencontrées. La prise de conscience collective est préférée à l'incitation fiscale ou à la réglementation. Les réactions à l'idée du sac taxé sont plus mitigées. Certains estiment que cette mesure est trop compliquée à mettre en place ou injuste sachant que tous les foyers n'ont pas les mêmes besoins et moyens. D'autres considèrent que c'est un bon moyen de récompenser l'effort de tri et d'inciter tous les foyers à trier. Dans l'hypothèse de la mise en place d'une telle mesure il faudra également veiller à aménager autrement les zones d'habitat collectif qui disposent de moins de moyens pour trier. D'autres propositions ont par ailleurs émergées durant les entretiens. Il s'agit des consignes sur certains emballages et de l'aménagement de bacs de tri collectifs enterrés et notamment de bacs à composte dans les zones d'habitat collectif.

Finalement pour revenir sur la question initialement posée : qu'est-ce qui fait qu'un service est bien rendu ? C'est tout d'abord un service qui répond aux besoins des habitants. Dans un premier temps, il répond dans l'intérêt général. Et enfin, il répond plus spécifiquement avec une approche des spécificités par quartier. C'est aussi un service clair, devant être relayé par l'information aux habitants et par la sensibilisation, afin qu'ils puissent agir et se sentir acteur du territoire.



Association des Etudiants
et Diplômés de l'Institut
d'Aménagement
de Tourisme et d'Urbanisme
Université Bordeaux Montaigne

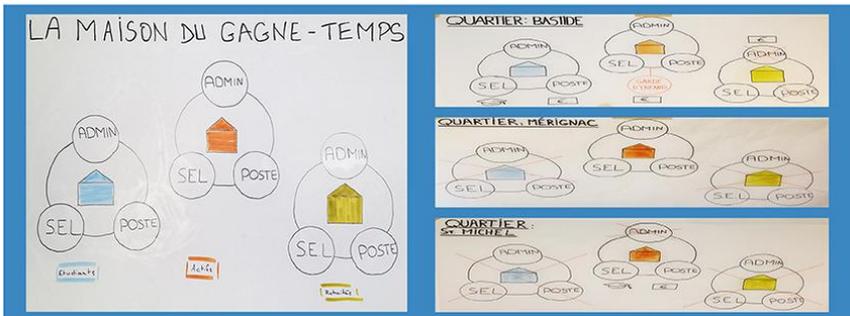
et le
présentent



Quelle gestion des déchets dans l'agglomération bordelaise ?

Rapporteur : Antoine Bentegeat

Réponse à la saisine : «Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ?»
Workshop annuel des promotions 2015/2016 - 14 & 15 octobre 2015



Qu'est ce qui fait qu'un service est bien rendu?

Idee principale : Un service se doit d'être efficient. Une efficacité qui passe essentiellement par son accessibilité : à la fois dans l'information, dans la proximité géographique et dans le temps.

Le frein principal identifié à cet accessibilité est l'inadéquation d'un service avec les rythmes des temps de travail. Comment concilier une offre de service avec sa demande dans le temps d'une journée quand la demande s'exprime lorsque l'offre ferme ses portes ? Par exemple, comment retirer un colis lorsque les horaires de travail ne permettent pas d'arriver au point relais avant sa fermeture ? Comment envoyer si les horaires de la Poste ne correspondent pas aux horaires de bureaux ? Comment accomplir ses démarches administratives auprès d'une mairie ou d'une préfecture ?

Le levier alors identifié est l'adaptabilité des différents temps entre l'offre et la demande de service. Pour se faire l'idée d'une maison des services a émergé dont la vocation serait de rallonger le temps de l'offre pour permettre son accessibilité à une demande calée en contre temps.

Ainsi, cette maison de service recouvre initialement 3 domaines de service :

- Administratif : permet de finaliser des démarches administratives par procuration auprès des mairies, des préfectures, du Crous...
- Postaux : Offrir un point relais, poster des recommandés par procuration, lettres suivies, courrier spéciaux...
- Favoriser l'entre-aide sur un modèle de Système d'Echange Local (SEL) prenant la forme d'un simple tableau mettant en relation l'offre et la demande par et pour les riverains.

Population cible : Retraité, Etudiant, Actif (aux 35H)

Terrains cibles :

- Saint Michel, quartier de la gare : quartiers à tradition associative
- Bastide : quartier neuf empreint d'un nouveau dynamisme
- Mérignac : quartier périphérique et pavillonnaire

Compte rendu de l'enquête de terrain :

Confrontation de notre vision de la maison des services à celle des habitants des différents quartiers pouvant pendant l'enquête la compléter ou la modifier.

Au final, les enquêtes se retrouvent sur un point commun peu importe les terrains : cette maison offrant des services à contre temps intéresse particulièrement les actifs aux 35 heures bloqués par les horaires de bureaux.

Afin d'approfondir cette réflexion, différentes pistes ont été proposées :

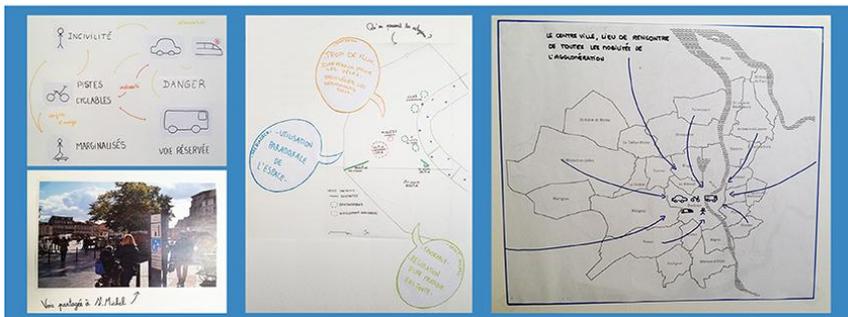
- élargir la listes des services pour correspondre à un public plus large
- Compléter les enquêtes de terrain dans des quartiers situés dans des "désert de services" comme certains quartiers d'habitat sociaux de la rive droite ou les zones pavillonnaires périphériques comme St Médard en Jalles.
- Confronter les avis d'une population travaillant aux trois 8.

Au delà du simple côté pratique, cette maison qui pourrait se localiser à l'échelle d'un quartier est à considérer aussi comme un outil favorisant le lien social entre anciens et nouveaux habitants, entre étudiants, jeunes ménages et personnes âgées, milieux associatifs et milieux professionnels...

Quelle gestion des déchets dans l'agglomération bordelaise ?

Rapporteure : Chloé Dupin

Réponse à la saisine : « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »
 Workshop annuel des promotions 2015/2016 - 14 & 15 octobre 2015



Quels nouveaux besoins ? Quels nouveaux services ? – Des voies partagées dans la ville centre

Objectifs :

- Partager l'espace entre les divers modes de transports et notamment face à l'évolution et la montée en puissance des mobilités douces comme le vélo et des nouvelles mobilités (skate, trottinette).
- Permettre aux vélos et autres skates et trottinettes à se trouver une place sur la voirie, entre trottoir et piétons, et route et voiture.
- Adapter l'espace et la voirie aux nouvelles mobilités sans pour autant rogner sur les mobilités classiques comme la voiture.
- Diminuer la consommation d'espace des voiries au profit d'espaces publics de qualités et d'espaces verts.
- Contenir les automobiles tout en leur permettant de circuler librement.
- Responsabiliser les usagers de la voirie et réguler des pratiques qui existent déjà (vélos circulant tantôt sur les trottoirs, tantôt sur la route)

Organisation de l'action :

Portée par la métropole ou la ville de Bordeaux, l'action pourrait se dérouler dans le centre-ville de Bordeaux, où se rencontrent le plus de formes de mobilités différentes et d'usagers de la métropole (et au delà). Ce dispositif de partage de la voirie pourrait prendre forme autour des points névralgiques de la métropole et des espaces centraux, ou voiture et autres modes de déplacements se rencontrent, mais également dans le centre ancien, ou les espaces de circulation sont les plus conflictuels car réduits ou difficiles d'accès (ce que soit pour les skates, les piétons et les voitures).

L'action propose un aménagement des espaces de circulations et une signalétique adaptée et sécurisante. Elle pourrait s'appuyer sur des acteurs locaux, allant des usagers de la voirie, à des associations de quartier ou de mobilité, en passant par des commerçants impliqués.

Choix des lieux de rencontre des métropolitains :

Quartier Saint-Michel : dans le cœur ancien de Bordeaux, difficilement praticable par la voiture et par les deux-roues, la place récemment aménagée autour de l'église dispose d'une toute nouvelle voirie partagée. Quels changements dans l'usage et les comportements des usagers ?

Place Gambetta : au cœur de la discordance des circulations, entre bus et riverains, mais aussi entre vélo, bus, et voiture, que pensent les habitants d'un dispositif de partage de la voirie pour apaiser les tensions ?

Quartier Mériaudeck : dans un quartier entièrement construit selon le principe du fonctionnalisme de la circulation et la séparation des modes de transports, ou pourtant, les usagers ne respectent pas ces séparations (piéton et dalle ?), est-il possible d'établir un partage cohérent des voies ?

Place des Quinquonces : dans un hub ou se rencontrent toutes les mobilités, douces, transports en communs, chauffeurs de tram, piétons, l'objectif est ici d'interroger la population sur le concept du partage de la voie en général.

Synthèse : l'avis du citoyen

De manière générale, les avis sont mitigés. De nombreuses personnes ne connaissent pas a priori le concept de voirie partagée et semblent dubitatives voire anxieuses à l'idée de l'instaurer à Bordeaux. Cependant l'idée leur semble intéressante une fois le concept développé. Les citoyens doutent cependant du civisme de leurs congénères et chaque usager se sent vulnérable face à l'autre. Si le vélo se sent en danger face à une voiture, les automobilistes ressentent un stress face au nombre de vélos qui circule. La signalisation est primordiale dans le cadre de zones de voies partagées, la texturisation des voies et des repères dans le mobilier urbain semblent être un bon compromis aux dénivelés des trottoirs.

Dans l'ensemble les usagers s'accordent pour dire que la réussite de telles opérations est surtout liée à un long processus de pédagogie et de communication. La mise en oeuvre des réponses vis-à-vis des quartiers dans lesquels elles ont été recueillies est-elle aussi instructive. En effet, à Saint-Michel, le simple aménagement de la place a permis de réguler un usage déjà présent depuis longtemps dans le quartier ou se rencontraient déjà (parfois difficilement) tous types de mobilité. L'espace public a été ré-approprié par tous, et les usagers, commerçants et habitants se satisfont réellement de la mise en place de ces aménagements. A l'inverse, dans le quartier de Mériaudeck, la voie partagée est anxieuse. Les vélos demandent des pistes cyclables et une séparation des voies plus draconienne. Cela met en exergue la perception d'insécurité de ce mode de déplacement. De nombreux usagers préfèrent penser à une suppression de la voiture totale ou une segmentation très définie de l'espace, tout comme à Gambetta.



Association des Etudiants
et Diplômés de l'Institut
de Tourisme et d'Urbanisme
Université Bordeaux Montaigne

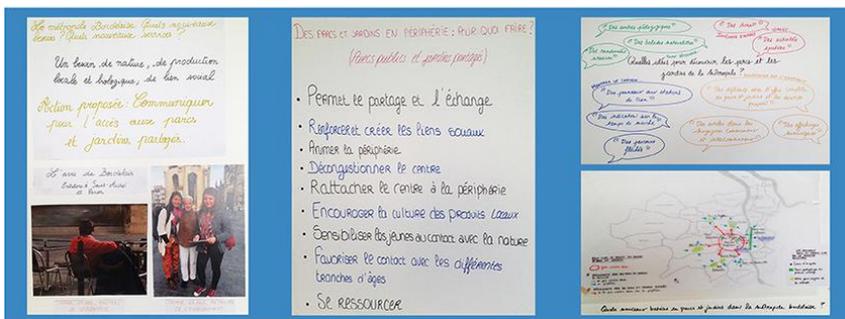
et le
présentent



Quelle gestion des déchets dans l'agglomération bordelaise ?

Rapporteure : Marion Lancelot

Réponse à la saisine : «Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ?»
Workshop annuel des promotions 2015/2016 - 14 & 15 octobre 2015



Quels nouveaux besoins ? Quels nouveaux services ?

Lors d'une première réflexion de groupe ce qui ressort dans les besoins actuels est un besoin d'espaces verts (entendus ici parcs, jardins partagés, potagers) et de production locale dans une métropole de plus en plus minéralisée et urbanisée. Il est également évoqué un besoin de relier la périphérie de la métropole au centre dans l'objectif de désenclaver tout en favorisant des rencontres de proximité.

Aussi des leviers et des freins ont été notés pour atteindre cet objectif. Un des leviers est la présence d'espaces verts eux mêmes, qui sont existants sur la métropole, sur lesquels la population pourrait s'appuyer. De plus, la communication autour de ces îlots existants pourrait être un des leviers essentiels. Cependant des freins à cet objectif de désenclavement de la périphérie au travers des parcs et jardins partagés sont présents, ils se traduisent par le manque d'accessibilité (avec le réseau en étoile de la métropole Bordelaise), ou simplement par le fait de ne pas connaître ces espaces de verdure alors qu'ils sont parfois tout près.

Ainsi l'action que nous avons proposé serait de **communiquer pour l'accès aux parcs et jardins partagés**. Pour voir si cette action correspondait bien aux besoins de la population et comprendre mieux ses attentes, nous sommes allés interroger la population de la métropole Bordelaise sur le terrain. Deux lieux ont été choisis pour réaliser ces entretiens :

- à Saint-Michel, quartier composé d'îlots d'habitations denses avec peu de jardins et une place principale très minéralisée
- à Cenon, à la Morlette, quartier d'habitats collectifs

Nous n'avons pas ciblé un public particulier. Trois questions ont alors été posées lors des entretiens : Pratiquez-vous des parcs ou des jardins partagés ? Seriez-vous intéressés pour les pratiquer ? (si la première réponse était négative) et jusqu'à quelle distance êtes-vous prêt à vous déplacer pour le faire ?

Après avoir rassemblé et analysé les différents entretiens nous pouvons faire une première interprétation des réponses de la population. En général les personnes seraient intéressées pour pratiquer un parc ou un jardin partagé et cela répondrait à leurs attentes (19 personnes intéressées sur 28 interrogées). Il ressort qu'à Saint-Michel les personnes seraient plus demandeuses de ce genre de proposition (14 sur 15) alors qu'à Cenon seuls 5 personnes sur 13 seraient intéressées. La taille de l'échantillon ne permet cependant pas de faire de généralités, d'autant que la plupart des personnes interrogées n'habitaient pas le quartier où les entretiens ont été fait. Sur quelques entretiens il ressort tout de même que le besoin en espaces verts n'est pas toujours le plus important « on devrait privilégier l'emploi et les services pour les jeunes » nous a répondu une dame de 63 ans qui venait de Floirac.

Deux tendances se dégagent alors face aux déplacements jusqu'à ces espaces végétales:

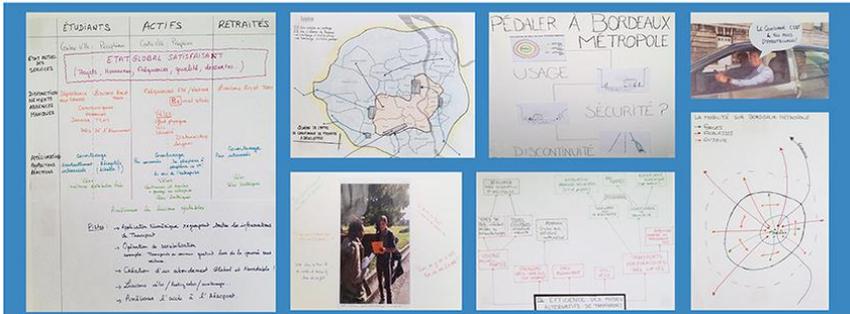
- des personnes seraient intéressées pour pratiquer les parcs et jardins partagés si ces derniers se situent à proximité de chez eux.
- D'autres au contraire préféreraient se rendre dans les espaces périphériques de la métropole pour sortir de leur quotidien et de leur quartier.

Dans l'ensemble les personnes interrogées mettent en avant le manque de communication faite autour des espaces verts existants mais que cela pourrait être un bon moyen pour mieux relier la périphérie de la métropole Bordelaise à sa ville centre, par des interactions sociales et spatiales. Ainsi ils ont proposé quelques pistes de réflexion pour mettre en avant ces espaces présents mais méconnus de la métropole : plaquettes d'informations, organisation d'événements ponctuels dans des parcs et jardins partagés, renforcement de la signalétique au sein des quartiers, ou encore participation d'acteurs comme des écoles ou des universités à la pratique de ces espaces.

Quelle gestion des déchets dans l'agglomération bordelaise ?

Rapporteur : Xavier Barcouzareau

Réponse à la saisine : « Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ? »
 Workshop annuel des promotions 2015/2016 - 14 & 15 octobre 2015



La question de départ qui a animé nos débats et nos réflexions durant ces deux jours a été celle de **l'amélioration des services publics existants**. Nous avons alors travaillé sur ce thème à la fois lors du world café de la matinée du jeudi mais durant tout le reste du temps du workshop avec le groupe de travail.

Notre groupe s'est alors concentré sur un service en particulier : celui des transports. L'idée générale de notre action était de travailler sur **une meilleure diversification de l'offre de transports sur la métropole bordelaise**. Tout ceci afin de répondre à différents objectifs tels que limiter la place de la voiture (notamment en centre ville), développer les transports de périphérie à périphérie, réduire le temps d'accès aux transports en commun ou encore permettre à tous les modes de transports de cohabiter.

Nous avons à partir de nos réflexions et travaux de groupe décider de nous concentrer sur deux actions possibles :

- La création d'une application de **covoiturage** ayant pour but de favoriser le covoiturage de proximité : pour les étudiants se rendant à l'université par exemple ou pour des grandes entreprises.
- Le développement de **l'utilisation du vélo** pour des trajets courts et reliant la périphérie à la périphérie.

Dans cette optique et afin de recueillir des informations et l'avis de la population sur ce sujet de diversification de l'offre de transport nous sommes allés sur le terrain à la rencontre de plusieurs personnes. En fonction de nos propositions et de nos actions ainsi définies nous avons ciblé plusieurs lieux caractéristiques : le campus bordelais, une zone d'activités à Mérignac ainsi que le terminus de la nouvelle portion de la ligne B du tramway : France Alouette.

L'idée était alors de confronter nos idées au public en élargissant sur la question des transports en général.

Ce qui est avant tout ressorti de nos enquêtes est le fait que l'état général des transports est de nature plutôt satisfaisante sur l'agglomération bordelaise. Cependant en allant plus loin dans la réflexion, des manques ou des dysfonctionnements sont apparus (voir tableau n°1). Nos propositions ont dans l'ensemble été bien perçues et ont intéressés la plupart des personnes interrogées. Deux profils sont alors apparus : les personnes intéressées et possible « futurs usagers » du service et celles trouvant l'idée intéressante mais peu séduites par son utilisation concrète.

A travers ces différents témoignages et la confrontation de notre travail de la matinée nous avons pu construire les différents éléments des tableaux.

En ce qui concerne le covoiturage, nous avons remarqué qu'il y avait une zone inadaptée au covoiturage (située au plus proche du centre ville), car bien desservie par les transports en commun. Il était alors apparu intéressant de se focaliser sur la zone située en dehors pour développer notre idée de covoiturage de proximité (voir tableau n°2). L'idée étant de favoriser le covoiturage interne à la métropole et pour les personnes venant de l'extérieur et se rendant soit sur des lieux d'études soit au travail.

Pour ce qui est du développement du vélo en ville, l'idée de favoriser son utilisation en développant ce concept pour des trajets courts et de périphérie à périphérie a été bien reçue.

Cependant, les difficultés qui sont alors remontées sont surtout liées à la sécurité (voies pour cyclistes peu cohérentes et souvent discontinues par exemple) mais aussi à la difficulté de concilier tous les usages sur un espace restreint comme la route.

La réponse à la question initiale de l'amélioration des services existants prend alors tout son sens avec les propositions du public interrogé et le travail du groupe de travail du Workshop.

Exemples remarquables

1 > Les incroyables comestibles

Les Incroyables comestibles proposent, à travers leurs actions, à la fois un système d'entraide et de solidarité inter-citoyens, mais aussi du lien social et intergénérationnel, du partage de compétences et d'expériences...

BIENVENUE SUR LA PAGE DES INCROYABLES COMESTIBLES EN AQUITAINE

Les pages de référencement de nos actions sont en travaux !

D'ici peu, toutes les initiatives locales en région Aquitaine seront référencées sur cette page, chaque localité disposant de sa propre page. Ce travail de référencement se fait progressivement, et a pris beaucoup de retard compte tenu du développement spectaculaire du mouvement Incredible Edible en France, entre 400 et 500 initiatives à ce jour dans tout le pays. De nombreuses initiatives ne sont pas encore référencées, mais le seront prochainement. Merci de votre compréhension !



Quelle belle action de partage des *incroyables comestibles* en **région Aquitaine** avec les enfants de l'école de **la petite commune de Luglon** !



Une initiative de la classe unique des enfants de 7 à 11 ans...



La réalisation des incroyables comestibles à Luglon...



En Gironde, les *Incrovables Comestibles* ont pris racine à **Saint-Médard-en-Jalles** au cours du mois de février 2015. La municipalité considère la démarche impulsée par les habitants comme une **initiative pilote dans la commune**. Le petit groupe de départ va progressivement être rejoint par d'autres citoyens jardiniers solidaires pour produire la nourriture à partager dans la bienveillance et la convivialité. Suivez l'actualité sur la page facebook du collectif Incroyables Comestibles Saint-Médard-en-Jalles en lien [ICI](#).



L'action des *Incrovables Comestibles* est de plus en plus marquée en **Aquitaine** par la **joyeuse mobilisation** des citoyens jardiniers solidaires de **Bordeaux** qui mènent de nombreuses initiatives de partage dans la ville.



En Gironde, on trouve les *Incrovables Comestibles* à **Grayan** où une belle équipe de citoyens jardiniers solidaires a entrepris d'engager la démarche d'**abondance partagée** sur son territoire, au cœur du Médoc. Il est possible de rejoindre les volontaires au sein du groupe facebook [ICI](#).

Si vous souhaitez **faire la visite** et découvrir la **Green Route** de la **co-création joyeuse** au sein du processus de l'abondance partagée des *incroyables comestibles* sur le site, vous êtes cordialement invités à **entrer par la grande porte**, vous y êtes **attendus en fête** par les **enfants qui ont préparé votre venue** avec les **citoyens jardiniers – cuisiniers – musiciens** des Nouveaux Territoires du Nouveau Paradigme. L'entrée se situe **là où tout à commencé**, c'est-à-dire à **Todmorden**, au **Royaume-Uni d'Angleterre**.

<http://lesincroyablescomestibles.fr/france/aquitaine/>

La Charte de Lire et faire lire (extraits)

Une charte a été élaborée dans le cadre du programme. Elle définit le rôle et les engagements de chacun. Elle est disponible dans son ensemble sur simple demande ou sur notre site internet : www.lireetfairelire.org

Le Lecteur bénévole

Spécificités
Une des spécificités du programme étant le lien intergénérationnel, le lecteur doit être retraité ou âgé d'au moins 50 ans. Il intervient bénévolement. Le lecteur est gratuitement assuré, lors de son inscription au programme, pour ses interventions et ses déplacements, par l'association nationale Lire et faire lire. (..)

Travaillant avec les enfants
Il s'agit de lire des histoires aux enfants en petit groupe, et ce de la faire lire à haute voix, dans une démarche de plaisir, d'échange, d'expression orale, communication.

Lire et faire lire est de fait le rassemblement de 6 à 8 familles et est financé par un programme de soutien, d'accompagnement scolaire. (..)

Préférence et lieu des actions
Le lecteur intervient au minimum une fois par semaine en priorité sur le temps périscolaire (une cantine ou une étude). Il s'engage, après un essai d'un mois, jusqu'à la fin de l'année scolaire (sauf imprévu). (..)

Les structures éducatives

Spécificités
Le programme s'adresse aux enfants de toutes les écoles primaires. Les lecteurs interviennent également dans les centres de loisirs, les crèches, les bibliothèques, etc. (..)

Durée et fréquence des actions
La fréquence des interventions est définie par la structure éducatrice en tenant compte des disponibilités des bénévoles. (..)

Rôle de la structure éducatrice
C'est la structure éducatrice qui décide de sa participation au programme Lire et faire lire. L'intervention des bénévoles est intégrée dans le projet éducatif sous la responsabilité de l'équipe pédagogique. (..)

L'équipe pédagogique constitue des groupes de 2 à 6 enfants pour chaque lecteur. (..)
Elle choisit en concertation avec les lecteurs bénévoles les livres qui seront lus.
Elle s'engage à ne pas confier, dans le cadre de Lire et faire lire, d'autres tâches aux lecteurs que celles énoncées dans la charte de concertation. (..)

Toutes les informations sur notre site internet : www.lireetfairelire.org



Plaisir de lire

Lire et faire lire est un programme national d'ouverture à la lecture et de solidarité intergénérationnelle.

Des bénévoles de plus de 50 ans offrent une partie de leur temps libre aux enfants pour stimuler le goût de la lecture et de la littérature. Les lecteurs de Lire et faire lire interviennent en concertation avec les pratiques pédagogiques des structures éducatives (crèches, écoles, bibliothèques, centres de loisirs...).

Plaisir de partager

Des séances de lecture sont organisées en petit groupe, une ou plusieurs fois par semaine, durant toute l'année scolaire, dans une démarche axée sur le plaisir de lire et la rencontre entre les générations.

Cette action culturelle accompagne les enfants dans leur apprentissage de la lecture.

Organisation

Mis en œuvre conjointement par la Ligue de l'enseignement et l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) sur l'ensemble du territoire, Lire et faire lire est animé par des coordinatrices départementales qui accompagnent les bénévoles et assurent le lien avec les structures éducatives.



« Lire, c'est sans frontière, le plaisir de partager du départ. »
Erik Orsenna

« Lire, c'est vivre à part ensemble. »
Yanni Quémener

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle



« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

« Lire, c'est se donner à soi-même, à se donner à soi-même. »
Danielle Perle

3 > Les PIMMS

Lieu d'accueil convivial, ouvert à tous et animé par une équipe de professionnels, les PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) proposent des services de proximité à la disposition des habitants.

Relais d'information et de médiation, le PIMMS facilite l'utilisation des services publics.

Il est une conjugaison originale d'une démarche associative permettant d'associer les habitants au projet et de développer des actions en direction des personnes fragilisées et d'une pratique entrepreneuriale recherchant la qualité du service et la satisfaction de ses clients.

Deux objectifs poursuivis par les PIMMS ...

• Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux

Généraliste sur son territoire, le PIMMS développe une activité multiservices. Cette offre est caractérisée par l'égalité de traitement et d'accès de chacun aux services et droits propres à chaque situation. Ainsi, le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, facilitant la compréhension, en complétant l'offre de services de ses partenaires et en proposant des services de type généraliste (information de premier niveau, mise en rapport avec le bon interlocuteur) :

- Il **informe** : sur le fonctionnement et l'offre des services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences ...)
- Il **explique** : les modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...
- Il **conseille** : sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie,...
- Il **oriente** vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)
- Il **accompagne** toutes les démarches de la vie quotidienne
- En **médiateur**, il prévient et aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne
- Il offre un **accès à Internet** et **accompagne** dans l'utilisation des services publics distants (via les TIC)
- Il peut proposer à la vente des produits de base des entreprises partenaires : timbres, tickets de transports : en commun, billets de train...

Pour proposer cette offre de services, le PIMMS travaille en lien avec les acteurs en place tout en participant au développement de son territoire d'implantation.

• Créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié

Depuis son origine, le dispositif PIMMS a pour vocation de créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour ses salariés.

Ainsi, les **Agents médiateurs** des PIMMS :

- Se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne et plus particulièrement dans l'accueil des publics fragiles,
- Se constituent un portefeuille de compétences : savoir être en milieu professionnel, connaissance des entreprises partenaires...
- Élaborent et concrétisent, avec l'aide de la structure, un projet professionnel les guidant vers l'emploi durable et qualifié.

... Autour de 4 principes d'action :

- **Le partenariat** : Organisés sous forme associative, chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics, la Ville et les collectivités locales d'implantation, et l'Etat. Il en résulte un partenariat Public/Privé.
- **La proximité** : Le PIMMS déploie son offre de services via un lieu d'accueil "physique" du public, convivial et ouvert à tous.
- **L'adaptation au territoire** : Le PIMMS développe et met en œuvre une offre et un mode de services (médiation) adaptés aux besoins de sa zone d'implantation, contribuant à en renforcer l'attractivité.
- **Le professionnalisme** : Le PIMMS œuvre à la qualité du service rendu par des pratiques professionnelles rigoureuses : formation des Agents médiateurs, information complète et régulière des élus au conseil d'administration, mise en œuvre de procédures de fonctionnement et d'évaluation...

Extrait du site internet : pimms.org

4 > Allô Mairie Proximité

[Accueil](#) > [Pratique](#) > [Propreté](#) > Allo mairie proximité

Allo mairie proximité

Un numéro unique pour toutes vos questions de proximité :

- la propreté, la voirie, l'hygiène, l'éclairage
- l'enlèvement des encombrants
- les renseignements sur la collecte des déchets, les déchets verts, les centres de tri et le tri sélectif
- le signalement des graffitis
- les nuisances sonores...

Quatre agents rattachés à la direction de la proximité, réceptionnent les demandes et en assurent le suivi.



Téléphone : 05 56 10 33 33

Horaires

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

Tarifs

Gratuit

[>Signaler un problème en ligne](#)

Vous pouvez également signaler un problème depuis votre téléphone portable en installant

[> l'application "Bordeaux proximité"](#)

Extrait du site internet de la Ville de Bordeaux

5 > Familles à énergie positive

Défi des familles à énergie positive



A partir de décembre 2015, Bordeaux participe pour la 4e année au défi Familles à énergie positive. Objectif : mobiliser la population de façon concrète, efficace et conviviale sur la lutte contre les émissions de gaz à effet de serre et la réduction des consommations d'énergie à la maison.

Vous aussi venez rejoindre les familles qui vont tenter de réduire de 8% leur consommation d'énergie, avec un bénéfice non négligeable pour la planète et pour votre portefeuille.

Nouvelle saison, nouveau défi !

Pour cette nouvelle saison 2015-2016, le défi s'ouvre à l'ensemble des communes de Bordeaux Métropole. Si vous souhaitez y participer, nous vous proposons de constituer une équipe dans votre quartier et de nous retrouver lors de différents temps de rencontre entre participants.

Seules conditions : habiter Bordeaux Métropole, avoir emménagé depuis plus d'un an... et être prêt à réaliser des économies.

Inscriptions jusqu'au 15 novembre 2015 :

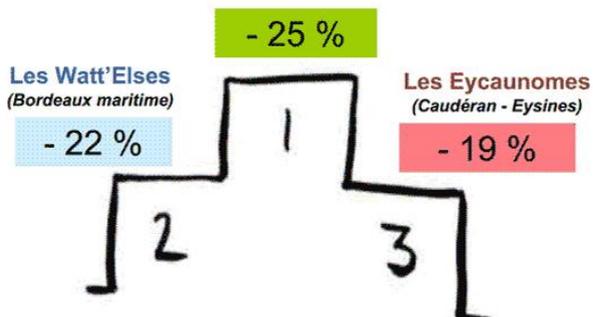
- sur le site dédié : aquitaine.familles-a-energie-positive.fr
(sélectionner Bordeaux Métropole puis inscrivez-vous dans votre quartier de Bordeaux)
- par courriel : faep@mairie-bordeaux.fr
- par téléphone : 05 24 57 65 23 / 05 56 10 14 79.

Les podiums 2014-2015 des Familles à énergie positive

Le défi « énergie »



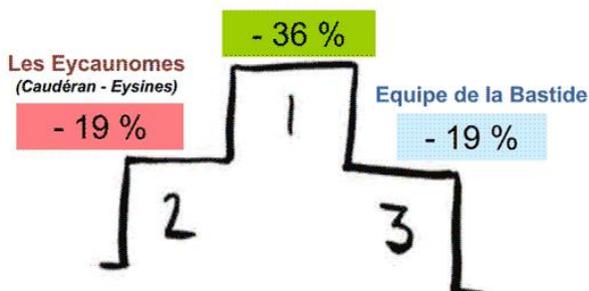
Les Sciences Po'sitifs



Le défi « eau »



L'Echo des Chartrons



En 2014-2015, ce ne sont pas moins de 122 familles qui se sont mobilisées à Bordeaux.

Le pari des familles participantes était de réduire leur consommation d'énergie d'au moins 8%. Objectif atteint ! L'engagement des familles bordelaises a permis d'économiser 151 MWh, soit la consommation annuelle de 43 foyers français et près de 23 tonnes de CO₂.

Annexes

Liste des personnes rencontréesp. 74

Compte-rendu de la plénièrep. 76

Contributions complémentaires

> Annie Ducossonp. 94

> Michel Pratp. 96

Liste des principaux documents d'appuip. 100

Liste des personnes rencontrées

Les acteurs rencontrés dans le cadre des auditions :

Alain Anziani, vice-président de Bordeaux Métropole en charge de la métropolisation et de la relation aux usagers

Olivier Baccialone, Délégué au Développement Régional pour le Groupe La Poste

Sylvain Le Peinteur, fondateur de la Conciergerie Solidaire

Les personnes / partenaires pour contributions complémentaires :

Les étudiants de l'IATU – Institut d'aménagement, de tourisme et d'urbanisme :

- > toutes les filières :
 - aménagement
 - solidarité internationale,
 - urbanisme et aménagement
 - tourisme

- > toutes les promotions : L3, M1, M2 1^{ère} année, M2 2^{ème} année

Les personnes rencontrées dans le cadre des entretiens avec les mini-publics :

Commerçants - Bègles

Alain Arbouche, *épicerie « papayes et papilles »*

Marc Lautrette, *pharmacie du XIV Juillet*

Frédéric Descoubes, *café « le Poulailler de Fred »*

Adolescents et jeunes adultes - Lycée professionnel Le Vigean – Eysines (avec Corinne Pesquier, proviseure-adjointe) :

Alexis A., Mandy B., Jérémie B., Théo B., Victor C., Federica C., Jose C., Sarah C., Hugo F., Fabrice D., Arsène H., Christelle K., Laurie L., Arthur L., Gaëtan L., Emeline L., Tiffany M., Joan M., Natacha P., Marc R., Mady R., Adeline R., Sinai V.

Sur la problématique des personnes en insertion – CCAS de Saint-Médard en Jalles

Danièle Layrisse, *adjointe aux solidarités, action sociale et séniors*

Michel Barat, *conseiller municipal*

Laurence Barré, *cheffe de service Accompagnement social et prévention de la dépendance au CCAS*

Martine Muller, *agente du CCAS*

Mères seules – Le Kfé des familles - Bordeaux

Myriam D., Maud R.

Sur la problématique des travailleurs mobiles – espace « Nomade » de Co-working de la Poste

Eric Ravaute, *gérant*

Sur la problématique des personnes âgées – EHPAD Simone de Beauvoir - Saint-Médard-en-Jalles

Pascale Varin, *directrice*

Compte-rendu de la plénière

Groupe de travail

« Avec la Métropole, quelles améliorations des services à la population ? »

Synthèse de la plénière du 1^{er} décembre 2015

Introduction : rappel des consignes de travail

Il s'agissait de travailler à partir de 3 scénarios qui synthétisent les travaux du groupe pour élargir le champ de réflexion. Pour cela, chaque table a travaillé sur un scénario afin de faire ressortir à la fin des traits communs. L'objectif était d'aider le groupe de travail à faire le tri entre ce qui est important et ce qui est accessoire. Pour cela, un travail de hiérarchisation a été réalisé en deux temps : d'abord, il s'agissait de donner son point de vue et de regrouper les propositions par grande famille, puis de hiérarchiser ces grandes familles de propositions.

D'un point de vue pratique, au sein de chaque table, chaque personne a donné son point de vue sur le scénario en le notant sur un post'it.

Deux personnes étaient chargées de restituer le travail : une personne pour proposer une synthèse générale des travaux au sein des tables, et une autre pour mettre en avant les idées originales qui ne rentrent pas forcément dans la synthèse globale. Les animateurs étaient en support et se déplaçaient entre les tables.

Trois scénarios, assez différenciés, ont été extraits des travaux menés par le groupe jusqu'à aujourd'hui :

- Scénario 1 : Métropole et communes qui agissent en collaboration pour répondre aux besoins (scénario tendanciel). Les mots clefs de ce scénario sont disparités, pratiques locales et collaboration.
- Scénario 2 : une Métropole numérique avec un système d'organisation en termes de services à l'utilisateur, construit sur une relation bilatérale entre l'utilisateur et la Métropole, sur la base d'un accès internet aux services métropolitains.
- Scénario 3 : une Métropole avec un rôle de support à l'organisation des services aux usagers, qui favorise les collaborations entre acteurs qu'ils soient publics, usagers ou privés (Par exemple : covoiturage, gestion participative des déchets...).

I - Travail sur les scénarios par sous-groupes

Scénario 1 / Métropole et communes agissent en collaboration.

Pour répondre aux besoins en matière de services à l'utilisateur en s'appuyant sur les communes comme porte d'entrée des citoyens

Mots clés : disparité, pratiques locales, collaboration...

- **Tableau synoptique des débats**

| Table | Les trois caractéristiques principales | Les deux questions principales |
|-------|--|--|
| 1 | Maintien de la proximité entre usagers et administrations pour un accès facilité aux services Besoin d'interactions entre un mouvement centralisateur et des initiatives citoyennes ascendantes Inégalité de traitement entre communes au sein de la métropole et disparités de traitement selon les usagers | Le coût de cette proximité : quelle répartition de l'effort ? (en terme de pouvoir de décision et de ressources financières) Quelle autonomie décisionnelle des communes au sein de cette relation partenariale ? Quelle équité sociale et territoriale ? |
| 4 | Proximité de l'utilisateur (communes) Standardisation et singularité des services Communication et territoire de la métropole | Coordination et cohérence des services existants (futurs transferts de compétences en question) Articulation métropole / initiatives associatives Les incitations de la métropole par rapport à un service public de l'emploi (les jeunes) |
| 7 | Le citoyen reste consommateur de services Proximité de la relation / égalité / expérimentation Limiter les réseaux (flux) | Comment s'adapter, renforcer la résilience du territoire ? Comment définir l'intérêt commun, l'intérêt métropolitain ? Quid des critères de répartition de la charge financière ? |

- **Synthèses des tables**

Table 1

L'ensemble des participants ont réfléchi à la question de la dimension d'une collaboration entre la Métropole et les communes qui la composent.

Il apparaît au cours des débats que des participants ont révélé un fort attachement voire un **sentiment d'appartenance** très prononcé envers leur commune de résidence (en l'occurrence il s'agissait d'habitants de Pessac) et à tous les services ou équipements communaux associés à cette agglomération comme le stade nautique par exemple. Ainsi il faudrait pour certains que la Métropole s'évertue plus à financer et développer des équipements de ce type-là sur d'autres communes plutôt que de

voir les Pessacais « devoir les partager » avec l'ensemble des habitants de la Métropole.

Dans le même ordre d'idée, autre sujet évoqué, celui de l'intérêt de **conserver** des mairies de secteur ou de quartier car elles peuvent compléter le maillage administratif communal. Autrement dit certains craignent que l'interlocuteur unique en mairie ne suffise pas comme porte d'entrée à La Métropole et qu'au contraire ces pôles de proximité connus et usuels doivent perdurer car ils peuvent aussi servir de point de relais avec la Métropole.

Mais cette collaboration est-elle suffisamment large pour couvrir tous les besoins de tous les habitants ? Apparemment pas en ce qui concerne les étudiants. En effet une intervenante a évoqué le cas des étudiants non domiciliés localement ou étrangers pour lesquels la commune n'est pas forcément la porte d'entrée la plus évidente pour intégrer la Métropole. D'autres portes ont été évoquées comme par exemple **les Facultés ou les associations étudiantes**.

D'ailleurs à ce titre certains ont évoqué des **disparités territoriales voire sociales** entre communes avoisinantes ou à l'intérieur même de Bordeaux en citant les Aubiers par exemple, qui nécessitent que les relais avec la Métropole se fasse pour ces habitants par des relais médians de type associations de quartier ou conciergerie de quartier.

Enfin demeure la question **du bénéfice final** qui sera réalisé du fait du transfert de compétences des communes vers la Métropole. Certains dubitatifs estiment qu'au-delà de l'économie financière qui sera réalisée à très long terme, cette centralisation accrue ait deux conséquences néfastes ; tout d'abord un appauvrissement des communes (en compétences, en pouvoir de décision) et par effet de cliquet un enrichissement de la Métropole et puis à terme une disparition définitive des mairies.

Table 4

Par rapport au scénario proposé, les participants pointent quelques difficultés qui ont un impact sur la réflexion :

- La dimension sociale et humaine n'est pas visible dans la Métropole ;
- Les agents de la Métropole sont loin des usagers, la relation est distante, il y a un manque de communication ;
- La Métropole reste mal perçue de la population, c'est un mot « agressif » ;
- Dans les faits, on constate de grandes disparités, des discriminations ;
- Les limites de la Métropole posent question : il y a un risque d'isolement, il ne faut pas créer de rupture entre un dedans et un dehors de la Métropole ;
- La notion d'usager reste compliquée.
- La perception des citoyens, c'est que la Métropole discute plus qu'elle ne met des choses en place ;
- Certains publics n'ont pas de connaissance de l'institution et elle donne l'impression d'être inexistante : sur les problèmes de logement, de transport, d'emploi...

Donc la Commune, la mairie reste importante pour l'usager. Il y a un sentiment d'appartenance, de proximité qui n'existe pas avec la Métropole. La proximité, ce doit être l'assurance d'un droit égal dans toutes les communes. L'accès à tous, l'égalité de traitement est une base fondamentale.

Sur certaines thématiques, la solution ne peut pas pour autant être apportées par les seules communes. C'est par exemple le cas de l'hébergement d'urgence, il faut une aide et une réponse de la Métropole car la Mairie ne peut pas gérer ce problème seule. Sur d'autres thématiques, la Métropole devrait être importante mais elle ne semble pas porter les problèmes : par exemple, elle devrait être un lien entre les entreprises et les jeunes. Sur le thème de l'emploi, on constate une lacune du service public et il apparaît que c'est la Métropole doit gérer ce problème.

Donc la Métropole à aussi, malgré les limites pointées, un rôle à jouer au niveau global et pas seulement sur des thématiques spécifiques. Alors qu'il y a des disparités entre les communes, la Métropole pourrait être un levier pour afficher une volonté politique de régulation.

Les deux niveaux doivent s'articuler, et il faut donc des intermédiaires entre la Métropole et les mairies. A l'heure actuelle, on note surtout un manque de communication et de coordination. Il y a donc un important travail préalable à mener, pour identifier les besoins existants, identifier comment faire le lien entre institutions.

Plusieurs types de service doivent être pris en compte dans cet objectif de meilleure coordination entre communes et Métropole :

- Service au consommateur (service public inexistant)
- Fonction associative (a besoin de soutien juridique et administratif). La Métropole est déconnectée de ce point de vue là.
- Transport (problème de coordination)

Table 7

La première réaction, c'est que ce scénario ne peut se dissocier des deux autres... Donc par qu'elle porte d'entrée l'aborder ? L'angle environnemental est pris comme sujet concret, pour amorcer l'échange d'idées via l'exemple des déchets. Sur ce sujet, on constate que :

- Il faudrait mutualiser les services pertinents et efficaces à l'échelle communale pour privilégier la mise en place d'un pilotage collectif à l'échelle de la métropole ex : « allo proximité » proposé à Bordeaux.
- Il est intéressant de pouvoir récupérer les idées porteuses de chaque commune pour les appliquer aux 28.

Puis une remarque se greffe quant à la notion de services de proximité, qui n'est pas satisfaisante dans son application actuelle : « La poursuite de l'existant est un service obsolète dans son fonctionnement ». D'où ce constat : Bordeaux Métropole est actuellement une technocratie n'évoquant pas, pour l'administré, de résonance en termes de service et de proximité. Il émerge donc la notion de services « agglomérés » comme autre porte d'entrée de services aux citoyens.

2ème angle de réflexion via « l'expérience citoyenne » et l'importance du « citoyen acteur et responsable » : comment mettre en œuvre l'Expérimentation sur une commune, généraliser ce principe aux 27 autres et généraliser les expériences positives de chacune d'elle à l'échelle de Bordeaux Métropole ?

- Nécessité d'une métropole qui favorise ces actions citoyennes.

A ce stade de nos échanges, une remarque s'impose à nous : nous parlons essentiellement de services de quotidienneté (déchets, éclairage, propreté et entretien de la voirie ...), ce qui est une vision réductrice des services offerts par de Bordeaux métropole...

Nous élargissons le cadre de nos besoins premiers et réfléchissons à des services plus larges avec, par exemple, la mutualisation d'équipements municipaux sportifs et culturels, accessibles à tous les métropolitains sur la base d'un tarif commun ...

Pourquoi ne pas créer, pour un même type d'équipement, des services différenciés spécifiques ?

Dans une vision métropolitaine, pourquoi ne pas dédier chaque piscine à une activité particulière : ludique, entraînement, compétition, relaxation ...

Pour rendre opportun ce type de mutualisation, il faut nécessairement lui créer un réseau performant et fiable, tant d'information que de ressources.

En fait, Bordeaux Métropole est-elle capable de répondre à la fois à son ambition, à sa mutation et aux enjeux futurs d'une évolution sociétale inéluctable ?

Des idées fortes montent : Nécessité de renforcer la résilience de BM, l'autonomie citoyenne, le sens de l'intérêt commun, la proximité, l'égalité, l'expérimentation... avec, en idée sous-jacente, le coût réel d'une telle mutualisation pour les citoyens métropolitains.

- **Apports à prendre en compte**

Ce qui est corroboré les réflexions du groupe de travail :

- La commune est certainement plus identifiable que la Métropole pour les populations, notamment les personnes fragiles et vulnérables ;
- Commune : reste l'interlocuteur de proximité privilégié, d'où l'intérêt d'un guichet unique au niveau communal ;
- Importance du lien renforcé entre mairie et habitants, et notamment de l'accueil physique.
- Important que ce scénario considère aussi les services portés par les initiatives locales, hors institutions.
- Nécessaire standardisation d'un socle de services communs à toutes les communes et porté par la Métropole.

Les nouveaux questionnements / hypothèses :

- Quelle place pour les publics qui ne sont pas forcément intéressés par une porte d'entrée communale et qui ne répondent pas aux mêmes besoins ?
Exemple : étudiants, usagers d'équipements publics d'envergure

intercommunale, professionnels « mobiles », etc.... qui au regard de leurs attentes se réfèrent plus facilement à une identité métropolitaine.

- Quelle est la réalité d'une complémentarité commune / métropole ? Quelles sont les concessions nécessaires (politiques, financières) ? Repose l'enjeu de l'articulation relationnelle entre Métropole / commune
- Comment conserver un objectif d'équité sociale et territoriale ? La différenciation des moyens locaux et des contextes socio-économiques ne risque-t-elle pas d'exacerber les déséquilibres entre communes ?

Scénario 2 / La Métropole numérique s’appuie sur l’outil internet. Pour un lien personnalisé à l’usager, le traitement de ses demandes et l’identification de ses besoins

Mots clés : lien individuel, horizontalité, innovation, passerelle

- **Tableau synoptique des débats**

| Table | Les trois caractéristiques principales | Les deux questions principales |
|-------|--|--|
| 2 | Pratique/efficace/optimisation (guichet unique) Fracture numérique Remontée d’information | Quelle communication sur l’outil pour une bonne appropriation ? Le lien humain : est-il facilité ou empêché ? Choix des services optimisés numériquement : quels critères ? |
| 5 | Facilité d’accès aux informations et aux réponses apportées Exclusion sociale et territoriale Ne pas se couper de toute relation humaine et d’autres formes de communication | Quelle entrée la Métropole veut avoir avec l’outil numérique ? (entrée communale ou métropolitaine ?) Pour quels enjeux ? Internet : une opportunité à développer ou un danger à maîtriser ? (Le numérique ne supprime-t-il pas des emplois notamment ?) |
| 8 | Amélioration et optimisation des services : amélioration de la qualité de vie, rapidité, efficacité, réactivité... Caractériser et localiser les besoins pour apporter une meilleure réponse et de la transparence « Déshumanisation » du service à l’usager voire risque d’exclusion de certains. | Le défi de l’accessibilité : maillage numérique et lien physique au niveau local : enjeu des accompagnements (agents en interne et usagers) Comment le numérique, l’outil internet, peuvent-ils éviter l’écueil de l’individualisme et relever le défi du développement des valeurs citoyennes participatives et collaboratives, au-delà de la notion de service « dû » (budget participatif par exemple) |

- **Synthèses des tables**

Table 2 :

Le numérique représente un atout car c’est un facteur d’accélération, mais ils concentrent aussi des écueils possibles : le risque de dépersonnalisation, de déshumanisation de la société (importance du lien humain). L’objectif d’identification des services nécessitera toujours la mise en place d’une relation personnalisée.

Les participants pointent les fortes disparités existantes quant à l’accès aux outils numériques, tant pour des raisons d’équipement (matériel, infrastructure) que de formation. A ce titre, l’accès au numérique implique nécessairement la mise à disposition d’espaces publics dédiés dans les communes sur le modèle des cybercafés, car ceux qui sont « en marge » ne doivent pas devenir des laissés pour compte.

Un tel scénario nécessite un déploiement progressif afin de faciliter l'appropriation du système par les utilisateurs. Cela implique plusieurs enjeux : communication, valorisation, mais aussi traçabilité.

Des exemples concrets peuvent servir à la réflexion, et il faut notamment inciter à la multiplication des PIMM 'S sur le modèle de celui qui existe à Cenon et qui concilie accueil physique des publics et mise à disposition des outils numériques.

Des agents médiateurs sont au service des habitants pour :

- expliquer les courriers, formulaires, factures et services des entreprises partenaires.
- aider à rédiger les courriers, remplir les dossiers et formulaires administratifs.
- orienter vers le bon service et le bon interlocuteur en fonction de votre situation.
- accéder à un espace informatique et internet pour vos démarches.
- aider à faire des économies d'énergie et alléger vos factures.

Table 5 :

Ce scénario pose l'enjeu d'un niveau égal de services sur l'ensemble du territoire : comment avoir un accès facilité à l'outil internet avec une possibilité de haut débit pour tous ? On constate qu'un fossé se creuse entre le concept et la réalité du terrain (fracture sociale / générationnelle)

Néanmoins, l'outil numérique comporte des atouts mais aussi des faiblesses. Concernant les qualités nous pouvons noter que :

- l'outil internet permet d'avoir une réponse rapide et un accès plus facile aux informations
- Il permet d'avoir un portail d'entrée sur des applications mobiles (ex: VCub...)
- Ce peut être un portail d'accès à l'information avec sa commune

Pour ce qui est des effets plus négatifs, notons que :

- Il y a un problème de lisibilité des outils informatiques (langage spécifique). Il faut simplifier les contenus pour ne pas en faire un outil réservé aux initiés.
- Il faut faire attention à ne pas trop réduire les services à un seul système informatique
- Ce format peut imposer une relation éloignée avec l'institution (notamment un manque de contact usager / élu)
- Il existe un problème de débit sur certains secteurs géographiques (ex : St Louis de Montferrand)

Quelques questions qui découlent de ces constats :

- le passage au numérique ne vas-t-il pas réduire ou détruire la relation humaine / la notion humaine ne risque-t-elle pas d'être écorchée ?
- l'accès au numérique ne vas-t-il pas supprimer le débat et la rencontre avec les services ?

- quelles réflexions à avoir pour amener l'ensemble de la population de la Métropole à se tourner vers cet outil / entrée communale ou Métropolitaine ?
- quels enjeux la Métropole veut faire de l'outil numérique ? pour quelles raisons veut-on passer, tout ou partie, sur le numérique (ex. des impôts...)?
- le numérique ne supprime-t-il pas des emplois ?

Table 8

On listera d'abord les points positifs et négatifs de cette thématique.

En positif :

- La capacité de généralisation et le pouvoir collaboratif de l'outil
- La possibilité d'avoir un guichet unique et une bonne traçabilité
- La facilité de l'outil, son accessibilité, son immédiateté, son horizontalité
- La possibilité d'avoir une transparence de l'information et des explications détaillées

En négatif :

- Le manque de contact humain ;
- Un accès potentiellement inégalitaire
- Un facteur d'exclusion pour certaines personnes
- Le manque de transparence quant au suivi de la demande
- Le besoin d'acculturation et d'accompagnement au maniement de l'outil

Les grands points qui ressortent de ces constats sont :

- Force de l'outil pour ce qui concerne les gains de temps et la facilité de transmission mais implique d'avoir un lien fort entre les mairies et Bordeaux Métropole pour faire remonter les demandes ;
- Implique d'avoir déjà une politique de développement interne aux services des collectivités (c'est à dire la formation des agents) car il y a beaucoup d'oppositions en interne sur ce sujet ; il doit y avoir une refonte des outils de la participation citoyenne.
- Une question émerge : est-ce qu'il est possible de faire du qualitatif avec le numérique ? Il est nécessaire de mieux qualifier les besoins afférents et la qualité potentielle du service. Il ne faut pas oublier que l'utilisateur est citoyen et que l'outil doit être à son service.

En synthèse, quid des valeurs ? Il s'agit de l'incitation sur de nouvelles valeurs, ne pas oublier le civisme, et que ce soit interactif ; donc l'amélioration du service liée à la qualité de vie des individus ainsi que l'information et une interaction réciproque (chacun doit y recevoir des informations mais également en donner).

- **Apports à prendre en compte**

Ce qui corrobore les réflexions du groupe de travail :

- Utile pour développer les outils de type plateforme de services ;
- Adapté à de nouveaux publics familiers du numérique et des réseaux sociaux...

- Mais exclut d'autres publics qui n'auront pas recours à ce type d'outil (et qui sont les plus nombreux). Défi de l'accessibilité.
- Enjeu de la réciprocité : il faut que ce soit utile à la collectivité mais aussi aux habitants.

Les nouveaux questionnements / hypothèses :

- Le numérique peut-il être un outil au service de l'intelligence collective ou est-ce un simple moyen de transmission de données ?
- Le choix d'un tel scénario reste à éclaircir : quels sont les enjeux sous-jacents ? Quelle vision découle de cette orientation ? Quelles valeurs ?
- Implique nécessairement une complémentarité avec d'autres scénarios, ne peut pas être une solution à lui tout seul, le numérique ne doit pas faire disparaître les autres outils de communication et d'échanges ;
- Volonté de laisser une part importante aux échanges humains ;
- Implique de cibler les services qui peuvent se prêter plus que d'autres à ce type de dématérialisation en considérant la capacité de Bordeaux Métropole et de ses communes à porter le changement. Comment déjà accompagner en interne pour pouvoir ensuite externaliser ?
- Comment unifier la plateforme numérique tout en intégrant les cas particuliers ?
- Doit être reconsidéré au regard des attentes fortes en faveur d'une implication des acteurs locaux et de la « société civile » dans l'offre de services rendus aux populations.

Scénario 3 / Les services à la population sont co-construits avec les usagers qui deviennent acteurs et non plus clients.

La Métropole a un rôle de support à l'organisation des services aux usagers et favorise les collaborations entre usagers, acteurs publics et acteurs privés (ex : covoiturage, culture, déchets).

Mots clés : mutualisation, optimisation, implication, assembleur de compétence, changement, lien social...

- **Tableau synoptique des débats**

| Table | Les trois caractéristiques principales | Les deux questions principales |
|-------|---|--|
| 3 | Partir des vrais besoins des usagers Services à l'initiative des habitants, payants ou gratuits en fonction de la nature du service, pour tout public, toutes générations, toutes catégories sociales. Services adaptés par chaque commune à sa spécificité | Le coût (coût constant) d'investissement, de fonctionnement Comment faire passer l'information, comment sensibiliser un large public et mobiliser sans créer d'inégalités, former les acteurs ? |
| 6 | Appel à idées Appel à projets ciblés Intégrer les usagers/acteurs dans des phases de test | Comment mettre en œuvre cet appel à idées (outils, ressources) ? Comment « faire savoir » et inciter ? |
| 9 | Mise en place d'une structure d'écoute active Mise en valeur des initiatives /besoins/porteurs de projets Capacité d'amélioration permanente / acceptation du changement Pépite : rassurer pour avancer ! | Comment remarquer les initiatives et générer des projets ? Quelle répartition acceptable entre public et privé ? |

- **Synthèses des tables**

Table 3 :

La Métropole a un rôle de facilitateur de services et en permet la mutualisation ; si le sentiment d'appartenance à la Métropole est assez faible dans l'ensemble du public, il a été rappelé dans le groupe que « la Métropole, c'est vous et moi » et que les services rendus le sont d'usagers à usagers, dans des mises en relations horizontales , provenant de vrais besoins exprimés par la population et se répartissant en trois thématiques : les transports, la communication et l'environnement.

- **Les transports :**

La mobilité est un élément important, souvent discriminant dans la recherche d'emploi ; le réseau des transports publics est performant mais pourrait encore être amélioré pour relier les communes de la Métropole. Mais le souci du coût des

services existants et des nouveaux services nous amène à proposer l'encouragement au covoiturage : besoin de conduire les scolaires jusqu'au terminus du tram, transport pour aller assister à des manifestations culturelles ou sportives (ce qui éviterait de gigantesques bouchons lors des matchs au nouveau stade, ou l'afflux de voitures à l'abord des théâtres ou salles de concert...). Un site dédié à la Métropole pour mettre en relation les usagers entre eux ou avec d'autres sites de covoiturage serait le bienvenu. La Métropole est vue comme une plate-forme qui rassemble les initiatives et propose des solutions déjà existantes et que le public ne connaît pas.

- **La communication et l'environnement :**

L'information est, en effet, insuffisante, malgré les brochures distribuées, les panneaux lumineux et les messages sur divers supports. L'exemple suivant le prouve : nous n'étions que trois à connaître la distribution de composteurs pour chaque famille de Bordeaux Métropole, en septembre, au centre proche de Darwin, rive droite, alors que tout le groupe s'est senti concerné...

Le besoin de réduire la production de déchets ménagers est à l'origine de nombreuses initiatives : *Les Incroyables Comestibles* a obtenu que, dans chaque résidence à construire, on préserve un espace où les gens pourront cultiver et partager plantes, fleurs ou légumes ; cette association souhaite élargir son action à tout jardin ou parc public de la Métropole ; ainsi se crée un lieu où les générations se rencontrent, où les voisins échangent, dans un intérêt économique certain.

De même la végétalisation des trottoirs est maintenant encouragée, alors qu'elle était mal jugée il y a peu de temps.

Les représentants de certaines communes soulignent la fréquence des dépôts sauvages d'ordures et de déchets du bâtiment, etc... Où signaler ce genre d'abus ? Un numéro signalé par la Métropole permettrait de mobiliser les interventions des services.

De ce moment d'échanges, notre groupe a extrait **les caractéristiques suivantes** : il faut partir des vrais besoins des usagers, pour renforcer ou créer des services qui soient à l'initiative des habitants, adaptés à la spécificité de chaque commune, payants (car il est bon de responsabiliser les gens) ou gratuits selon la nature du service, et destinés à toutes les catégories sociales et toutes les générations.

Les deux questions qui se posent :

- la question du coût : quand on sait que la collectivité ne sera pas en mesure de toujours proposer la même qualité des services, il faudra veiller aux frais d'investissement et de fonctionnement à coût constant.
- la question de l'information : comment sensibiliser un large public, comment le mobiliser sans créer d'inégalités ? Tous les citoyens n'ont pas accès à l'information écrite ou numérique. Et comment former les acteurs ? Une Métropole incitative nécessite des professionnels formés.

Table 6 :

La première interrogation porte sur une question de fond: « le citoyen ou l'utilisateur veut-il ou peut-il être collaboratif ? ». Cela pose l'enjeu du rapport entre Métropole et usager :

- Changement d'approche pour adopter une logique de projet qui favorise la collaboration entre usagers, économie sociale, solidaire, associative...
- C'est une approche expérimentale qui peut prendre plusieurs formes mais qui nécessiterait la mise en place de projets test sur un territoire pour une éventuelle duplication (ex : covoiturage) ;
- Dans cette logique, l'utilisateur a néanmoins besoin d'un soutien de la Métropole (technique, information expérimentation).
- La Métropole peut être perçue comme un lieu ressource : communication, appel à projets ciblé, mobilisation moyens humains, financiers
- Se pose la question de la « remontée » vers la Métropole des services en s'appuyant sur les « professionnels » : acteurs associatifs, entreprises...

Table 9 :

Le scénario proposé peut comporter de véritables atouts si il permet de :

- Entendre la parole des usagers et modifier l'organisation selon les demandes.
- Réadapter en permanente le système selon les remontées des besoins identifiés
- Avoir une meilleure mise en valeur des initiatives citoyennes – Faire savoir et essaimer
- Faciliter l'implication du citoyen qui devient un porteur de projets
- Collecter / mettre en valeur / diffuser et partager les idées/projets (Communication /accompagnement / articulation d'idées)

Ceci implique d'approfondir certaines questions :

- Quel rôle pour le citoyen ? Comment remarquer les initiatives ? – Ecoute active
- Quelle rencontre entre le citoyen et la métropole ? Où ? Comment ? Quelle capacité de recueil des paroles ? (Structure d'écoute)

Il a semblé important de pointer la nécessité d'une écoute active ET la capacité de l'organisation (ensemble des services de la Métropole) à se modifier de manière rapide et dynamique pour coller aux attentes pertinentes (lutter contre les habitudes, la résistance au changement...).

- **Apports à prendre en compte**

Ce qui corrobore les réflexions du groupe de travail :

- Scénario qui suscite de l'intérêt et de l'envie de par sa capacité à tisser du lien social en replaçant l'utilisateur au centre (producteur de service) ;

- Implique de s'appuyer sur des partenariats innovants pour porter l'innovation ;
- Démarche qui valorise l'expérimentation et la souplesse, donc qui nécessite un changement culturel dans l'approche de l'action publique.

Les nouveaux questionnements / hypothèses :

- Implique de reconsidérer la répartition traditionnelle des rôles entre acteurs : qui fait quoi ? A quelle échelle ? Avec quels moyens ?
- Quelles sont les conditions de mise en œuvre opérationnelle de la ville servicielle collaborative et co-productive ? (Coût d'investissement et de fonctionnement, identification des besoins et mobilisation des initiatives, accompagnement des projets, etc.)
- Comment garantir un socle commun de services rendus aux populations, hors spécificités communales et investissement des acteurs privés ?
- Quel est le premier pas à réaliser pour inclure les citoyens dans les modes de production de l'action publique ?

II - Synthèse générale de la rencontre

- **Synthèse et mise en perspective**

Une synthèse qui cherche à établir des ponts entre les scénarios et montre les complémentarités existantes :

- Une action publique à l'écoute des citoyens et des initiatives associatives,
- Un individu connecté, vertueux, dynamique et engagée
- Des initiatives citoyennes nombreuses, créatives, dans un dialogue constructif avec les municipalités

D'une certaine manière, ces trois scénarios correspondent à la cité idéale, vue par les élus et les citoyens. Il y a quelques doutes à cette synthèse et nécessité d'approfondir les questionnements :

- Les scénarios 1 et 2 peuvent-ils marcher ensemble ? A priori, oui : l'Etat citoyen, c'est aussi la liquidation des corps intermédiaires, instances qui peuvent éviter les dysfonctionnements entre un citoyen vertueux et l'Etat. Donc, ça marche, mais ça ne laisse pas une part intermédiaire au tissu associatif.
- Les scénarios 1 et 3 peuvent-ils marcher ensemble ? C'est moins évident. Il faut qu'en même temps les problèmes de la cité soient co-gérés par les citoyens, dans une bonne harmonie avec l'administration (élus et techniciens). Il y a donc ici conflit sur l'idée de bien commun et de service public avec des chances de dysfonctionnement.
- Les scénarios 2 et 3 peuvent-ils marcher ensemble ? Oui, ça marche, mais on constate dans les synthèses un individu démobilisé, des associations citoyennes en panne, qui peinent à émerger ou qui sont invisibles. Donc les scénarios 2 et 3 ne marchent pas très bien sans l'aide de la puissance publique.

De manière plus diffuse dans les discussions au sein de chaque table, les choses semblent s'éclairer un peu lorsqu'on reporte les discussions sur des objets. Par exemple, la question des déchets ou celle de la mobilité ont passionné plusieurs tables. Il faudrait donc appliquer les trois scénarios à un objet en particulier pour voir comment ça se traite. Les réflexions sont aussi parties de catégories de population invisibles, vulnérables et discriminées : qu'est-ce que ces scénarios veulent dire quand il s'agit de traiter de la petite enfance ? Des initiatives citoyennes, des initiatives individuelles connectées ou une action publique venant d'en haut ? Mêmes questionnements pour le handicap, les personnes âgées, les primo-arrivants, les SDF. La ville n'a de sens que si on se pose la question de ces catégories discriminées, et pas que celle des jeunes, branchés, connectés, valides, qui forment notre modèle social.

Cette concertation appliquée à des objets ou des catégories de population concrètes et précises, peut donc permettre de réfléchir à des réponses démocratiques, mais aussi des réponses individuelles et collectives.

- **Rapport d'étonnement**

Sur un registre un peu différent, parce que beaucoup de choses ont été dites, une seconde synthèse qui livre un rapport d'étonnement en mettant en avant ce qui a été entendu à chaque table, mais aussi ce qui ne ressort pas forcément. On retiendra de ces échanges trois grandes notions :

La première, c'est la notion de capacitation citoyenne ce qui est un peu normal puisque nous sommes tous réunis avec cette envie d'agir. On la retrouve un peu sur toutes les tables : volonté d'expérimentation, envie d'agir, désir de proximité... Face à cette envie là il y a peut être aussi une certaine forme de frustration par rapport à une Métropole qui est perçue comme une structure un peu trop technocratique, verticale, avec le risque qu'elle ne soit pas à l'écoute et qu'elle le devienne encore plus par un phénomène de grossissement, de généralisation sur l'ensemble des communes.

Un deuxième motif d'étonnement, si l'on regarde les objets qui sont cités, c'est l'illustration d'une certaine défiance vis-à-vis du numérique finalement. Alors que ça paraissait avant être une solution à de nombreux maux, on voit au contraire que l'on revient à des choses simples et qu'on se garde du risque de fracture que pourrait constituer la généralisation des outils numériques et le problème de ceux qui n'y ont pas accès et/ou qui pour pleins de raisons ne souhaitent pas les utiliser. Donc une volonté de revenir à une logique plus lowtech basse technologie, un peu moins centrée sur le virtuel et plus intéressée par les liens directs, avec le désir d'être/faire ensemble et de se reconnecter les uns aux autres avec des moyens simples. A ce titre, on note que certains thèmes, comme le compost, sont revenus plusieurs fois, et c'est quelque chose d'assez marquant. Derrière tout ça, on sent un désir de nouvelle prise d'autonomie par rapport à un scénario qui entretiendrait plutôt une sorte de dépendance par rapport à une organisation. C'est aussi l'idée de passer d'une logique de guichet à une logique de projet que l'on ressent à travers ça.

Une grosse interrogation alors que l'on est en période de COP 21 : quasiment nulle par n'est mentionnée la question de l'énergie alors que c'est absolument central. L'enjeu de l'énergie et du climat constitue une menace suprême qui pourrait nous amener à très court terme à changer radicalement nos façons de vivre, nos modes d'habiter et d'être ensemble, ainsi que notre relation à l'administration. C'est aussi la question du recours demain à l'administration, dans un monde qui nous amène à tester notre capacité de résilience. Ce point à été abordé dans l'un des groupes et c'est important : quelle est notre capacité d'adaptation aux chocs inévitables qui vont advenir dans un futur proche. De manière sous-jacente, comment la Métropole, dans son fonctionnement et son organisation, va-t-elle accompagner ces mutations là en faisant elle-même sa propre révolution culturelle ? Il y a beaucoup de doutes qui s'expriment par rapport à cette capacité là, qui invite à une forme de lâcher prise où l'on va globalement donner beaucoup plus de pouvoir aux citoyens et de moyens d'agir.

- **Mise en miroir de la production / aux sources initiales**

Un constat porté par tous : l'évolution des modes de vie individuels/collectifs et les bouleversements sociétaux de manière générale rendent nécessaire le **renouvellement de l'action publique**. Les politiques mises en œuvre doivent s'adapter pour mieux prendre en compte les besoins et les attentes des populations (et non l'inverse). L'étendue de ces besoins complexifie la donne, d'autant plus qu'ils sont différents selon les publics, mais réfléchir à la qualité de l'offre de services implique globalement de considérer trois enjeux : la **temporalité** (couvrir des plages horaires étendues et diversifiées), l'**accessibilité** (donner la possibilité à tous d'atteindre facilement un service) et la **proximité**, qu'elle soit physique ou symbolique.

1 / Tout ceci doit être vu par le prisme de **l'égalité de traitement** entre usagers (et donc entre communes) de manière à garantir à tous citoyens l'accès à un **socle fondamental de services**.

Par ricochet, ceci implique donc de considérer **les besoins d'accompagnement** qui existent (internes et externes) **afin de résorber et non pas accentuer les disparités sociales et territoriales** qui sont à l'œuvre sur nos territoires.

In fine, cet accompagnement, quelque soit l'institution à l'origine de sa mise en œuvre, doit répondre à un objectif **de cohérence générale** des services à l'échelle du territoire métropolitain élargi. Autrement dit, chacun doit pouvoir disposer d'un **même niveau de services** et ce alors même qu'il est demandé parallèlement aux institutions de mieux prendre en compte des besoins pluriels et adaptés à chaque population. C'est donc un questionnement de fond qui interroge la **capacité des institutions à s'organiser pour porter un dispositif unifié tout en conservant de la souplesse et de l'adaptabilité** aux échelles infra locales pour intégrer des attentes spécifiques.

A ce titre, l'outil numérique peut s'avérer utile mais il ne constitue pas une réponse suffisante : il prend en compte les besoins des « urbains » connectés, actifs, mobiles mais évacue tout un pan de la population, notamment les plus fragiles qui ont besoin d'avoir accès à des services rendus de manière traditionnelle (accueil physique, proximité, personnalisation). Il y aurait certainement un **équilibre à trouver entre le recours à des services relativement conventionnels et les nouvelles possibilités offertes** par le numérique (dématérialisation, hubs, etc.) de manière à combiner ces problématiques à la fois temporelles et spatiales qui s'interprètent différemment en fonction des publics.

2 / Fondamentalement, l'approche prônée **inscrit le citoyen, l'utilisateur, au cœur des réflexions**, de manière à ce que l'offre de services rendus soit véritablement facilitée. Deux enjeux en découlent :

- **L'offre de service s'adapte** : dans cette logique, le citoyen doit pouvoir accéder à des services lisibles et simplifiés, articulés de manière cohérente selon un modèle qui soit unitaire en apparence, et ce indépendamment de la complexité technique ou politique que cela implique de considérer en

coulisse. Dans cette perspective, les dispositifs de guichet unique semblent revêtir un intérêt fort, dans la mesure où les usagers n'ont pas à faire l'effort d'intégrer des logiques d'articulation entre des institutions aux compétences et prérogatives différentes. Cette modalité organisationnelle simplifiée en façade a le mérite d'être facilement identifiable par les citoyens.

- **Le citoyen participe** : l'action publique accorde une place aux initiatives privées partant du principe qu'elles créent de la cohésion sociale et participent de ce fait à une logique de service public rendu aux populations. L'institution peut donc s'appuyer sur le tissu local, l'intégrer à son fonctionnement afin de mieux assurer le lien et la transmission avec les services publics.

Une question sous-jacente à cette volonté de faire de l'usager une pierre angulaire des dispositifs : comment **concilier initiatives privées et aspect public des services rendus**, sachant que le service public garantit un certain nombre de valeurs, mais aussi une constance de l'offre quels que soient le temps et les espaces considérés. Autrement dit, cette logique expérimentale doit nécessairement être accompagnée **de certains garde-fous** pour que cette volonté d'innovation ne se fasse pas au détriment des services publics fondamentaux et qu'une cohérence d'ensemble subsiste à l'échelle des communes.

3 / Les enjeux opérationnels sont donc nombreux et invitent à repenser l'articulation entre Métropole, communes et citoyens. En termes de responsabilité et de répartition des compétences, mais aussi (et surtout) en termes **d'identification et de disponibilité d'interlocuteurs référents pour répondre aux besoins**. Une idée ressort, qui serait de fondre les différentes entrées dans un même dispositif : c'est le principe d'un guichet unique relativement souple, qui amène à utiliser une grille de lecture identique sur l'ensemble du territoire métropolitain tout en permettant des politiques différenciées à l'échelon communal.

Si cette cohérence d'ensemble apparaît absolument fondamentale, il faudrait donc prendre en compte les **enjeux financiers et politiques** qui en découlent (en termes de coût de mise en œuvre, de fonctionnement) et donc imaginer des systèmes de péréquation tout en valorisant les spécificités de chaque territoire.

Contributions complémentaires

> Contribution d'Annie Ducosson

Gestion des déchets

Je n'ai pas assez de connaissances dans ce domaine pour dire si le service est bien rendu à l'usager, mais de toute façon il peut toujours être amélioré.

Ce qui nous intéresse n'est pas tant la **collecte** mais plutôt **la réduction, l'incitation, la dépollution** et **la communication**.

Pour des raisons financières évidentes tant pour la collectivité que pour le particulier (taxe ordures ménagères payée au poids), l'usager déjà confronté au **tri sélectif** va devoir passer la vitesse supérieure et s'atteler au plus vite à la réduction de ses déchets.

La réduction

Avec la généralisation des **containers** mis à disposition dans les communes et le traitement

- par **recyclage** des déchets collectés (verre - vêtements - produits dangereux - cartons - plastiques - alu - bois)
- par **valorisation** des **déchets verts** (traitement **par compostage** et **récupération** des évaporations de gaz – **méthanisation**)

L'incitation

Avec la mise à disposition

- de **composteurs**
 - de jardin
 - de balcon
- de **broyeurs**
- de **collecteurs** d'eau de pluie
- de **réducteurs** de robinet d'eau
- de **poules** pour les restes de nourriture
- de **collecteurs** de canettes et bouteilles de verre (collèges et lycées)

La dépollution

Avec le **nettoyage** et la **suppression** dans l'espace public **des dépôts sauvages**

La communication

Dans chaque commune il y a urgence à utiliser une communication performante (panneaux numériques) pour faire connaître aux usagers les services mis à leur disposition.

Sur 10 personnes à notre table lors de la plénière seulement 2 savaient que la Métropole distribuait gratuitement des composteurs.

Cette réflexion sur les déchets m'amène tout naturellement à réfléchir aussi à la préservation de notre belle planète (dans l'air du temps COP21), à la préservation de notre santé, préservation des éléments indispensables à la vie (eau, atmosphère), sur le besoin indispensable à mieux vivre ensemble.

Le mouvement des « incroyables comestibles » est un exemple vivant de toutes les valeurs énoncées plus haut.

La Métropole peut aider à initier, développer et faire perdurer des idées généreuses de partage de lien social et d'éducation à la citoyenneté en direction :

- des particuliers :
 - végétalisation des trottoirs en légumes, plantes à fruits,
 - espaces dédiés dans les résidences,
- des scolaires :
 - potagers, poulaillers,
- despromoteurs, bailleurs sociaux et urbanistes :
 - en se dotant d'une charte paysagère contraignante en matière de fruitiers, % obligatoire et arbustes à fruits car le végétal est le premier piège à Co2,
- des collectivités
 - dans chaque parc offrir une végétation de grappillage pour satisfaire le besoin essentiel à la santé de 5 légumes et fruits par jour, préconisation difficile à tenir financièrement pour de plus en plus de familles,

Economiser l'eau en plantant à partir de semences paysannes ne nécessitant ni arrosages, ni engrais, ni pesticides, c'est oeuvrer pour la préservation de notre cadre de vie.

> Contribution de Michel Prat

Hiérarchisation des exemples de service public de la métropole :

- *Sont de la compétence de la métropole afin de créer un service ou l'améliorer*
- *Ne sont pas de la compétence de la métropole, mais nécessitent la mise en œuvre, par la métropole, de réseaux de professionnels publics ou privés pour une meilleure efficacité*
- *Doivent prendre appui sur des structures de service public délégué hors collectivité territoriale pour les mettre en œuvre (associations, structures socio-professionnelles,..)*

Liens avec les activités économiques

Compétence métropole

Energies renouvelables : créer une agence métropolitaine de conseil aux particuliers sur les meilleures filières correspondant à leur habitation ou entreprise (évite les surenchères des entreprises privées spécialisées).

- Adaptation des modes de transports : coordonner en tout lieu de la métropole la possibilité pour un jeune, un chômeur, un handicapé, d'accéder au lieu d'un emploi, soit par transport en commun, soit par prêt de voitures ou deux roues en garage associatif.
- Permettre les déplacements des personnes âgées dans la métropole.
- Si la nécessité apparaît de circulation alternée, réfléchir à l'avance aux possibilités d'usage des transports en commun, du covoiturage, de minibus à la demande, en fonction des territoires communaux : l'adaptation n'est pas la même à Bordeaux et à Ambarès par exemple.

Compétence hors métropole

- Liens jeunes/formation-entreprises/emploi. En lien avec l'Etat et la Région, faciliter les forums, connaissance de filières, stages, chantiers-écoles, apprentissages, avec les entreprises de la métropole, sous forme d'un point info-jeunes public qui sert de relais.
- Assistance juridique sur types de statuts, de contrats, de conventions-stages, réservée aux jeunes. Aides financières possibles. Lien avec la recherche et les labos universitaires, toujours en lien avec la Région.
- Idem pour les chômeurs plus âgés et les personnes handicapées.

Urbanisme et planification

Compétence métropole

- Mettre en œuvre une politique foncière permettant à la collectivité territoriale (commune et/ou métropole) d'acquérir plusieurs parcelles dans les zones de « 50 000 logements » afin d'éviter des urbanisations de promoteurs à la parcelle sans cohérence urbanistique et architecturale.
- Revoir les règles de nombre de places de stationnement par logement dans les nouvelles résidences et les adapter lorsque le risque d'anarchie (stationnement sauvage) sur les trottoirs avoisinants devient problématique.
- Faciliter l'accès à la propriété pour les travailleurs « pauvres » actuellement en location logement social. Améliorer l'accès au logement pour les étudiants. Coordonner l'hébergement d'urgence sur la métropole. Améliorer la clarté d'accès au locatif social dans des délais raisonnables.
- Accueil et intégration des gens du voyage, en évitant les situations d'urgence dans une commune, ou sur le campus universitaire.
- Aéroport : sa situation en pleine métropole (date de la 1^{ère} guerre mondiale) ne permet pas d'envisager une extension sans limites. La glorification d'une croissance exponentielle s'accompagne de nuisances de plus en plus grandes pour les riverains des couloirs de bruit. Pas question non plus d'envisager un nouvel aéroport dans la forêt médocaine. Reste donc à envisager une limitation à un rôle de relais vers des aéroports internationaux (Paris, Madrid, Francfort, Londres, Amsterdam, etc ...) et des destinations low cost de vacances, en réglementant parfaitement les axes des couloirs aériens (à diversifier sur plusieurs communes) et les horaires nocturnes à prohiber sans dérogation.
- Espaces verts et promenades urbaines. Certains d'entre eux peuvent être classés d'intérêt métropolitain et leur promotion, leur aménagement, être coordonnés par la métropole. Les promeneurs se plaignent généralement du manque de bancs, de poubelles, de jeux d'enfants, de réglementation canine.

Personnes âgées

Compétence hors métropole

- Améliorer les réseaux publics d'information dépendance, avec une personne en mairie relais du département et de la métropole. But : trouver une solution publique ou privée à tous les demandeurs en fonction de leurs moyens, aider à rester à domicile le plus longtemps possible, soutenir les aidants à domicile, et service petits travaux.

- CLIC à améliorer par une cohérence de l'info en métropole. Mettre en œuvre des camions mobiles en domaine dentaire, ophtalmologique, ORL, et voir si autres besoins pour se déplacer en EHPAD.
- Services communs avec enfants et adolescents en termes de cantine, informatique, pratiques culturelles et tout autre échange relationnel entre générations.
- Mettre en œuvre un réseau d'expériences et de questions soulevées entre les directeurs d'EHPAD publics et privés. Jusqu'à mutualisation d'achats groupés pour les équipements de dépendance.

Education artistique et sportive : pratiques jeunes et adultes

Compétence hors métropole

Tout citoyen de la métropole doit pouvoir trouver l'enseignement et/ou la pratique qu'il recherche s'il n'existe pas dans sa commune de domicile et sans surcoût par rapport ux résidents. Mais, pour autant, pas question de choisir son enseignant si la pratique existe dans sa propre commune.

- Chaque commune, en dehors des enseignements et pratiques de base, peut promouvoir un pôle d'excellence avec des professionnels de qualité. Ainsi, chaque habitant de la métropole peut y accéder aux mêmes tarifs que tout résident. La métropole a alors un rôle de cohérence de l'offre et promeut la complémentarité et les représentations de tous ces pôles d'excellence. Si le support est associatif, la commune regarde, si nécessaire, avec les communes des adhérents et la métropole afin de supporter le poids financier des aides à l'association. Il appartient aux élus de trouver les solutions de compensation, mais le pôle d'excellence ne doit jamais être pénalisé à cause de son audience métropolitaine.
- L'exemple du portail commun des médiathèques, partiellement existant, est un exemple à développer. Pour la fréquentation des piscines, elle doit rester libre et accessible à tous au même tarif. Il appartient à la métropole de faire le bilan de l'offre et de la fréquentation, et de promouvoir les équipements qui seraient manquants sur telle ou telle commune. De nombreuses réalisations se font déjà en intercommunalité.

Les compétences sociales ne sont pas clairement réparties entre collectivités territoriales. Mais, pour l'usager, seule compte l'accessibilité d'un seul interlocuteur dans la Mairie, cet interlocuteur devant connaître tous les relais pour satisfaire la demande (compétence, réseau de professionnels, associations de service public, réseau des responsables de CCAS et BAS).

- Toute personne ou famille en difficulté, mineur ou majeur, doit pouvoir être aidé et guidé pour sortir de sa situation de précarité.

- Services médicaux disponibles pour les personnes fragilisées, y compris pour les malades et anciens malades souvent discriminés (banques, assurances, spécialistes médicaux, etc.). Relais info métropole et soutien au milieu associatif très actif dans ce domaine.

Reste à évoquer la mission de service public de très nombreuses associations qui assurent majoritairement leur action dans les domaines sportif, culturel, et social. Celles-ci peinent de plus en plus à assurer la survie de leur mission par manque de soutien financier, juridique, et administratif. Face à des responsabilités de plus en plus lourdes pour des bénévoles, de nombreuses associations sont en voie de disparition par manque de relais de responsables plus jeunes.

Compétence hors métropole

- Service métropolitain d'experts juridiques et administratifs au service des associations. Nombre d'entre elles sont des employeurs permanents ou occasionnels, méconnaissant souvent les changements de règles ou de procédures.
- En Mairie, avec relais métropole, guidage des dossiers de demande d'aide ou de propositions d'actions promotionnelles ou de représentation. Service de promotion culturelle et sportive pour les pôles d'excellence encadrés par des professionnels.

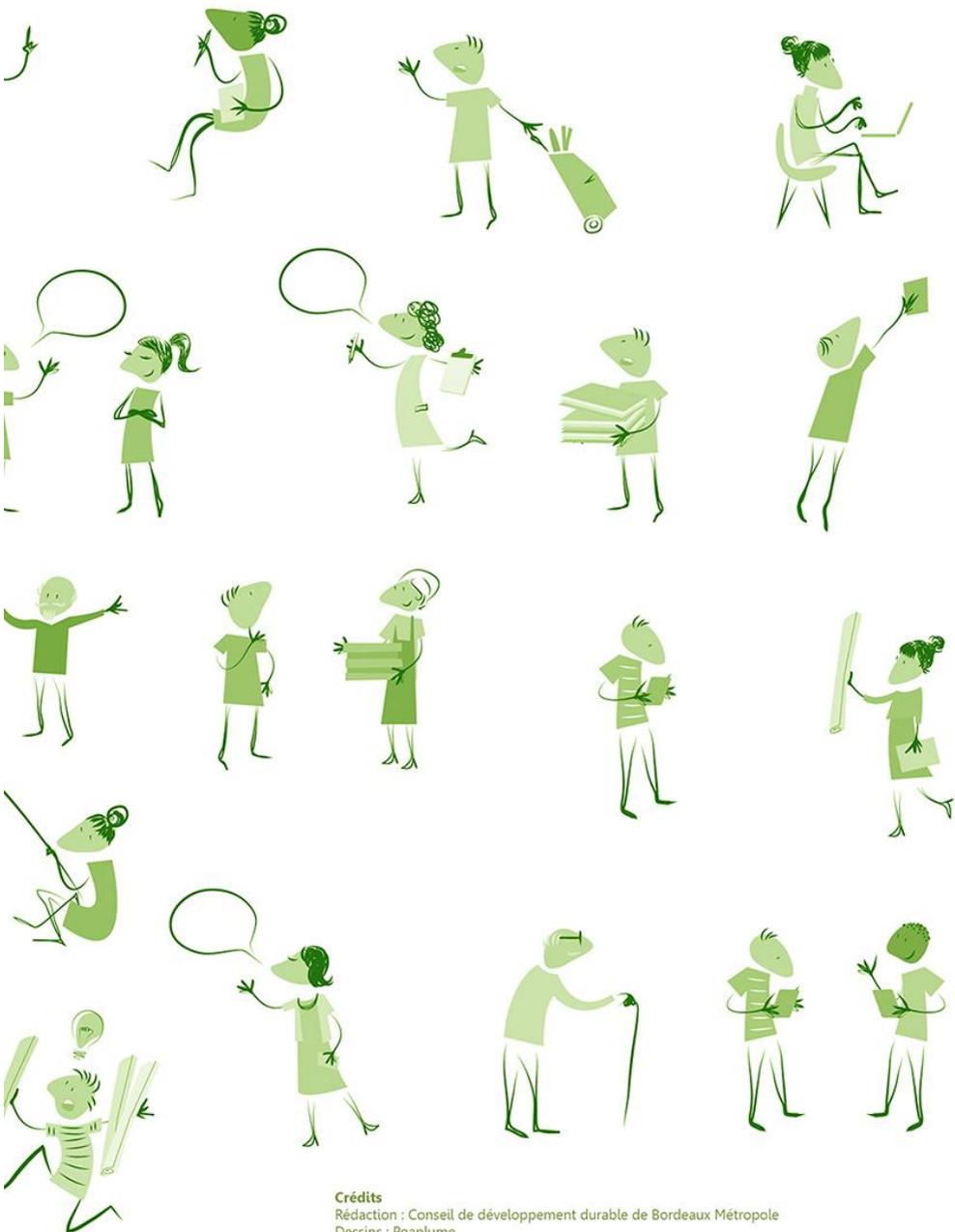
Associer fortement les professionnels salariés des Collectivités Territoriales pour les associer et les valoriser dans le cadre des transformations de service public.

Gestion des personnels avec des avantages pour ceux à forte compétence technique valorisée éventuellement en intercommunalité.

A condition de ne pas leur imposer des charges de travail ingérables dans un cadre de réduction d'effectifs, ou dans une volonté de polyvalence équivalente à une dégradation des conditions de travail.

Liste des principaux documents d'appui

- > Réformer l'organisation territoriale : Les métropoles (+ le cas de Lyon)
- > Périmètre pour le projet Relation Usagers Bordeaux Métropole
- > Compétences de l'Euro-métropole de Lille
- > Compétences de Nantes Métropole
- > Répartition des compétences entre institutions territoriales
- > Les 3 grands principes du service public
- > Charte des droits et des responsabilités de l'utilisateur – Département du Gard
- > Design de service : de quoi parle-t-on ?
- > Le design au service des politiques publiques
- > Quand design et participation citoyenne se rencontrent
- > Contribution du C2D du Grand Lyon : « Quelle métropole pour les citoyens ? »



Crédits

Rédaction : Conseil de développement durable de Bordeaux Métropole

Dessins : Poaplume

Impression : L'Atelier de reprographie de Bordeaux Métropole

Février 2016

Le C2D a été saisi par le Président de Bordeaux Métropole Alain Juppé en mai 2015 pour faire des propositions en répondant à la question «Avec la Métropole, quelles améliorations des services pour la population ?».

A travers des items identifiés comme la proximité et l'accueil, les moyens, la diversité des territoires ou encore le rôle actif du citoyen, ce rapport propose à la Métropole par exemple : d'adapter l'offre de services via une médiation unique décentralisée simplifiant la vie de l'utilisateur, de s'appuyer sur le numérique, non pas comme objectif en soi mais comme moyen pour développer l'accessibilité aux services et la traçabilité des demandes, d'assurer un même niveau de service aux citoyens métropolitains tout en s'attachant à développer des services différenciés selon les spécificités territoriales, d'accompagner les initiatives privées de développement de services et donc de développer une stratégie partagée avec l'ensemble des acteurs de chaque territoire...

Conseil de développement durable
Bordeaux Métropole
Esplanade Charles de Gaulle
33076 Bordeaux cedex

05.56.93.65.11 - c2d@bordeaux-metropole.fr
www.c2d.bordeaux-metropole.fr

