

Création d'une cellule de proximité

M. LE MAIRE, Rapporteur : Afin d'être à l'écoute des Bisontins et proche de leurs préoccupations quotidiennes, sera mise en service, à partir du 1^{er} octobre, une cellule de proximité appelée Proxim'cité. L'objectif de cette cellule sera de permettre aux habitants de signaler à la Mairie les petits dysfonctionnements qu'ils peuvent remarquer dans la ville, et d'obtenir ainsi une intervention rapide des services municipaux pour y mettre fin. Concrètement, Proxim'cité permettra :

- de prendre en compte les signalements de la population concernant les anomalies constatées sur l'espace public (rues, places, espaces verts...), du type nid de poule, poubelle renversée, feu rouge en panne...,
- d'apporter une réponse dans les 48 heures en remédiant à ce problème,
- d'informer personnellement le Bisontin qui a signalé cette anomalie de la suite qui a été donnée à son appel ou à sa visite à Proxim'cité.

La cellule de proximité comprendra un numéro d'appel gratuit, le 0 800 25 3000, et un accueil 6 rue Mégevand, du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

Une action d'information de la population sera lancée afin de faire connaître aux Bisontins l'existence de ce nouvel outil au service de leur qualité de vie, et de leur demander leur collaboration pour préserver ensemble notre espace public.

Il est demandé au Conseil Municipal :

- de décider la mise en place de Proxim'cité à compter du 1^{er} octobre 2001,
- d'autoriser M. le Maire à engager les dépenses afférentes au plan de communication. Les crédits nécessaires sont prévus à hauteur de 300 KF (45 735 K€). Ils seront financés par un transfert de crédit du chapitre 938 au chapitre 92.023/6042.300.

«M. LE MAIRE : Notre volonté est de faire en sorte que toutes les Bisontines et tous les Bisontins aient une réponse à leur interrogation et que nous puissions réparer les dysfonctionnements signalés sous 48 heures, c'est-à-dire que sous 48 heures soit il y aura une réparation soit une information précisant ce que l'on fera. Je prends un exemple très simple pour que vous compreniez bien : dans une rue s'il n'y a plus de lumière sur un pylône électrique, vous pourrez appeler Proxim'cité, ça ne vous coûtera rien c'est un numéro vert, et sous 48 heures ou on aura changé l'ampoule ou le fusible ou s'il faut changer le candélabre on vous indiquera quand cela sera fait.

Je crois que c'est quelque chose de très important. C'est notre volonté d'avoir une politique de proximité parce qu'à Besançon nous avons effectivement une politique de grands travaux, vous l'avez dit, vous l'avez remarqué, la politique de grands travaux c'est Marché/ Beaux-Arts, c'est les zones industrielles, c'est TEMIS, c'est les Prés de Vaux, peut-être demain le CNR, il y a tous ces grands travaux qui préparent l'avenir de la ville mais nous avons aussi un grand programme de petits travaux, ces petits travaux qui touchent la vie des Bisontines et des Bisontins tous les jours. Donc grand programme de grands travaux, grand programme de petits travaux et c'est cela que nous voulons mettre en place avec Proxim'cité qui démarrera le 1^{er} octobre. C'est un besoin que nous avons ensemble ressenti parmi la population pendant la campagne électorale.

Dans le même sens, Françoise FELLMANN vous a parlé de la remise en place des équipes tournantes dans les écoles pour répondre aux demandes des instituteurs et de l'interlocuteur unique pour centraliser les demandes qui arrivent des directeurs.

M. Marcel POCHARD : Monsieur le Maire, c'est une excellente idée, inutile de revenir dessus et je me dis que si vous réussissez à vraiment répondre aux Bisontins dans les 48 heures, là vous êtes vraiment inamovible.

M. LE MAIRE : Vous avez bien compris que c'est pour cela que je le fais (rires) !

M. Marcel POCHARD : Mais cela dit, j'attire votre attention sur le fait qu'il y a le projet de loi sur les mairies de secteur et qu'il va falloir commencer à intégrer la réflexion dans cette optique-là. Deuxièmement je retrouve toujours les mêmes horaires à propos des ouvertures, j'en avais déjà fait la remarque, 8 h - 12 h, 14 h - 18 h. Est-ce que c'est vraiment les bons horaires pour répondre aux demandes des gens ?

M. LE MAIRE : Premièrement, ce que je peux vous dire c'est que, vous l'avez certainement noté, provisoirement c'est au 6, rue Mégevand. A terme, ce sera dans un lieu beaucoup plus accessible. D'autre part, dans le cadre des 35 heures nous allons effectivement voir ce que nous pouvons faire. Je suis d'accord avec vous sur le fait qu'il faut que le service public soit accessible au public quand celui-ci est disponible. Pour l'instant on va démarrer avec ces horaires-là. C'est quand même un service qui sera accessible directement entre 8 h - 12 h et 14 h - 18 h mais aussi toute la journée, voire toute la nuit, le samedi et le dimanche par un répondeur téléphonique. Je pense que la plupart des personnes téléphoneront au 0 800 25 3000 et ne viendront pas rue Mégevand. D'un point de vue général, je vais dans votre sens en disant qu'il faut que les horaires d'ouverture soient effectivement adaptés à la pratique du public. Le service public n'a de sens que s'il est effectivement tourné en direction du public, c'est un de mes leit motiv.

Il y aura un système informatique qui fait que lorsque la réponse arrivera sur le système de messagerie de la Mairie à Proxim'Cité, ce système  ditera automatiquement la réponse. Donc ce que je veux c'est que dans les 48 heures on ait une réponse, ça ne veut pas dire que le lampadaire sera changé dans les 48 heures mais les services savent tous parce que je leur ai dit à plusieurs reprises, le Directeur Général des Services et le Directeur Général des Services Techniques aussi, que nous y attachons une très très grande importance.

M. Bernard LAMBERT : Comment techniquement les choses vont-elles se faire ? Il y a quelqu'un au bout du fil, il y a création d'emploi ?

M. LE MAIRE : Bien sûr qu'il y a quelqu'un au bout du fil. Il est connu, il est identifié, il est même ici ce soir.

M. Bernard LAMBERT : Parce que dans la suite logique de ce que disait M. POCHARD tout à l'heure, pourquoi ne pas supprimer la présence le matin et avoir une permanence plus large le soir ?

M. LE MAIRE : On verra, on s'adaptera. Pour l'instant on met en place, vous devriez tous en être heureux, un dispositif qui va répondre à la demande des Bisontines et des Bisontins. S'il y a une trop grande demande, s'il faut mettre deux personnes, on mettra deux personnes, pour l'instant on démarre.

M. Bruno MEDJALDI : Juste pour dire que nous avons visité un certain nombre de villes qui ont mis en place des systèmes un petit peu similaires à celui que nous proposons. Nous avons réfléchi aussi sur les horaires qui n'ont pas été fixés par hasard mais qui correspondent effectivement à l'expérience des villes que nous avons visitées. Il est rare en effet d'interrompre son déjeuner pour parler de l'ampoule qui ne marche pas dans la rue. En général, on appelle après 14 heures ou avant midi ou après 20 heures mais là effectivement on a le répondeur comme vous l'a dit le Maire.

M. LE MAIRE : De plus, après 20 heures il y aura aussi un basculement sur notre service d'astreinte. Vous savez qu'à la Ville de Besançon il y a un service d'astreinte 24 heures sur 24 pour parer aux coups durs.

Il y a une Conseillère Municipale Déléguée spécialement chargée de cela, c'est Béatrice FALCINELLA qui est ici, c'est elle qui va avoir en charge le suivi de ce dossier. C'est une grosse responsabilité. Tu as compris Béatrice que ma réélection était liée au succès de ton opération (rires).

Mme Françoise BRANGET : Je trouve l'initiative très bonne mais par contre 300 000 F pour acheter un répondeur et installer une ligne téléphonique et quelques communications, ça me paraît cher.

M. LE MAIRE : Madame BRANGET, je serais heureux si vous pouviez un jour dire que c'est une bonne initiative.

Mme Françoise BRANGET : Je vous l'ai dit.

M. LE MAIRE : Vous dites toujours «oui, mais». Pour l'installation de cette cellule, il va falloir qu'on communique, qu'on achète des encarts dans la presse. Des affiches seront apposées à l'arrière des bus pour indiquer le numéro d'appel. Vous aurez également une petite carte à mettre dans le portefeuille, là où on met les cartes de crédits, avec le numéro de Proxim'Cité.

Mme Françoise BRANGET : Avec 100 000 F on fait déjà beaucoup de choses, alors avec 300 000 F !

M. LE MAIRE : Il faut vous reconvertir dans la communication. De plus lorsqu'on inscrit un crédit de 300 000 F, et les services le savent bien, on n'est pas obligé de le dépenser entièrement et si les services font, et ils le font très souvent, avec beaucoup moins, le Maire et les Adjointes disent tous bravo. Si on inscrivait moins et qu'il n'y ait pas assez, vous nous reprocheriez d'avoir mal prévu. Donc on aime mieux mettre un peu plus et suivant les règles bien connues de la comptabilité communale, s'il y a trop d'argent ça retombera dans nos caisses. Je pense que vous êtes tous d'accord pour Proxim'Cité quand même ?

Mme Nicole WEINMAN : Vous savez dans l'opposition on a du temps.

M. LE MAIRE : Vous avez du temps et moi je suis particulièrement de bonne humeur. Alors j'ai tout le temps, vous voyez je me dope à la vitamine C, j'en ai encore un peu, je suis parti pour la nuit.

Mme Nicole WEINMAN : J'ai une adresse si vous en voulez encore, il n'y a pas de problème (rires). J'ai eu la curiosité sur ce rapport simplement de faire rapidement, mais je pense assez justement, le total des sommes qu'on engage pour ce Conseil Municipal sans les garanties d'emprunt à 35 ans, etc. et c'est vrai j'ai oublié les quelques recettes. J'ai pris pour les marchés les valeurs un peu hautes, donc on peut être optimiste et estimer qu'ils seront un peu moins chers. On engage quand même, et c'est bien finalement que chacun le sache dans ce Conseil, 93,6 MF sachant qu'on a une marge de manoeuvre globalement pour la Ville qui est de 120 MF. Je veux bien que tout ne rentre pas dans ce cadre-là mais il reste encore du travail et ce n'est qu'un conseil.

M. LE MAIRE : Je vous précise quand même qu'il y a des crédits prévus au budget. Quand vous dites qu'on a 100 MF, c'est les emprunts et on va par exemple aujourd'hui engager à hauteur de 31 MF pour le transfert du Centre Technique Municipal mais l'emprunt va courir ensuite sur une quinzaine ou une vingtaine d'années. Mais soyez rassurée car le Maire suit personnellement l'évolution des comptes et je n'ai pas vraiment envie de me retrouver dans une impasse budgétaire, je sais que vous en seriez beaucoup trop satisfaite et je ne vous donnerai pas ce plaisir».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable de la Commission du Budget, le Conseil Municipal en décide ainsi à l'unanimité.

Récépissé préfectoral du 10 octobre 2001.

27 septembre 2001