



Extrait du registre des délibérations du Conseil Métropolitain

Séance du 21 mai 2015

OBJET : PARTICIPATION CITOYENNE, EDUCATION ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS - Participation des habitants – Création de comités d'usagers

Délibération n°

Rapporteur : Marie-Josée SALAT

PROJET

[Page de Garde]

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 1er janvier 2015, Grenoble Alpes Métropole exerce de nouvelles compétences dont certaines relatives à l'organisation des services publics aux habitants (eau potable, énergie...). Cette évolution constitue l'occasion pour la Métropole de repenser ses différentes instances de participation citoyenne et de proposer de nouvelles formes d'implication, de concertation et de dialogue auprès des habitants et usagers des services publics.

L'exécutif métropolitain, à travers son contrat de majorité a également fait part de sa volonté de développer des comités d'usagers pour l'ensemble des services publics locaux afin d'associer les concitoyens et concitoyennes à leur gestion et permettre une évaluation en continu de ces services.

La présente délibération a pour objet de proposer la création de comités d'usagers thématiques, représentatifs des différents services publics organisés par la métropole, et d'en définir un cadre de fonctionnement commun, qui pourra être décliné pour chaque comité d'usagers en fonction des spécificités propres à la thématique et au contexte historique du service public qu'il représente ;

Objet des comités d'usagers

Les comités d'usagers auront pour principal objectif de veiller à la bonne gestion et qualité des services publics locaux. Plus spécifiquement, ils devront :

- Contribuer à l'évaluation et l'amélioration du service public
- Garantir l'expression des usagers et citoyens
- Contribuer à la diffusion de l'information entre les services publics métropolitains et els usagers

Pour cela, il conviendra de :

- o garantir une gestion des services transparente qui donne aux comités d'usagers les moyens nécessaires à leur expression (informer, former)
- o intégrer les comités d'usagers au processus d'élaboration de la décision (échanges d'information, relation de confiance avec les services et les élus)

La composition des comités d'usagers

Afin d'assurer une certaine représentativité de la diversité territoriale de la métropole (plaine/montagne, urbain/rural), ces comités d'usagers pourront se composer de différents collèges, qui donneront leur place à chaque type de représentation citoyenne.

Il est proposé que les comités d'usagers soient composés de 4 collèges tels que détaillés ci-dessous :

- Un **collège associatif** représentant les associations spécialistes ou sensibles à la thématique du comité dans lequel il siègera.
- Un **collège usagers habitants** qui pourra être constitué de membres des associations de quartier et d'habitants mais également à travers un appel à volontaires qui permettra d'ouvrir ces groupes et d'associer les citoyens souhaitant s'investir.
- Un **collège d'usagers « spécifiques »** représentés par des acteurs socioéconomiques du territoire directement impliqués dans la thématique par leurs pratiques et usages.
- Un **collège ouvert** qui pourra permettre aux comités d'accueillir d'autres membres selon l'intérêt et les besoins du comité (personnalité experte, etc)

La composition de chaque collège pourra être adaptée selon les comités d'usagers.

La durée du mandat des membres pourra être flexible et s'adapter aux contraintes d'engagement des membres.

Les élus ne siégeront pas dans les comités, mais ils pourront être invités à participer aux différentes réunions des comités pour échanger avec les membres sur les projets et les avis en cours.

Missions des comités d'usagers

De manière générale, les comités d'usager doivent contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu et à l'évaluation en continu des services publics locaux.

Ils sont consultés *a minima* sur les questions de tarification et d'investissement du service public. Le cadre des missions des comités d'usagers pourra être élargi et évoluer dans le temps.

En tant que représentant des usagers, des membres des comités d'usagers seront invités à siéger dans les différentes instances décisionnaires (conseil d'exploitation quand il y en a un, comité de pilotage,...).

Les travaux des comités d'usagers, relayés au sein de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), permettront d'alimenter les avis rendus par cette commission. A cette fin, des représentants des comités d'usagers seront invités à siéger à la CCSPL.

Mode de fonctionnement

Chaque comité d'usagers s'organise librement.

Il pourra se réunir environ **1 fois par trimestre** et plus selon l'actualité des services.

Il pourra décider de **se saisir d'une problématique** et de constituer un groupe de travail pour approfondir un sujet. Les comités d'usagers pourront également être saisis par les élus. Les avis pourront être co-construits avec la CCSPL et le Conseil de développement.

Moyens

La collectivité, si nécessaire en s'appuyant sur ses délégataires :

- **Fournira l'ensemble des informations** que les comités d'usagers jugeront nécessaires pour la réalisation de leur contribution.
- **Rendra visibles leurs contributions** auprès des élus et des différentes instances de concertation
- **Apportera un support logistique** à travers le prêt de salles de réunion et le secrétariat.
- **Proposera des temps de formation**, visites de terrain, afin de leur assurer une bonne compréhension du fonctionnement du service public et leur permettre de prendre totalement part au débat. Ces temps dépendront des besoins que feront remonter le comité d'usagers. Il sera important de veiller à proposer un mode de formation adapté qui accorde une place aux usagers non experts. Un budget pourra être alloué, afin de couvrir les éventuels frais d'expertise ou de voyage d'étude associés.

Après examen de la Commission Cohésion sociale du 13 mars 2015, et après en avoir délibéré, le Conseil Métropolitain:

- approuve le principe de la création de comités d'usagers.
- approuve le cadre de fonctionnement commun des comités d'usagers exposé dans la présente délibération,
- autorise le Président à signer tout acte nécessaire à la mise en œuvre de la présente délibération.