	<b>EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE</b>	<i><b>Délibération</b></i>
	<b>Séance publique du 25 novembre 2021</b>	<b>N° 2021-704</b>

Convocation du 18 novembre 2021

Aujourd'hui jeudi 25 novembre 2021 à 15h00 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain ANZIANI, Président de Bordeaux Métropole.

**ETAIENT PRESENTS :**

M. Alain ANZIANI, M. Pierre HURMIC, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Stéphane DELPEYRAT, M. Patrick LABESSE, Mme Véronique FERREIRA, M. Alain GARNIER, M. Jean TOUZEAU, M. Bernard-Louis BLANC, M. Jean-François EGRON, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, Mme Brigitte TERRAZA, Mme Claudine BICHET, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, Mme Claude MELLIER, Mme Brigitte BLOCH, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Céline PAPIN, Mme Andréa KISS, M. Patrick PAPADATO, Mme Delphine JAMET, M. Stéphane PFEIFFER, Mme Marie-Claude NOEL, M. Nordine GUENDEZ, Mme Josiane ZAMBON, Mme Isabelle RAMI, M. Dominique ALCALA, Mme Géraldine AMOUROUX, M. Christian BAGATE, Mme Amandine BETES, M. Patrick BOBET, Mme Christine BONNEFOY, Mme Simone BONORON, Mme Pascale BOUSQUET-PITT, Mme Fatiha BOZDAG, Mme Myriam BRET, Mme Pascale BRU, M. Alain CAZABONNE, M. Olivier CAZAUX, M. Thomas CAZENAVE, M. Gérard CHAUSSET, Mme Camille CHOPLIN, M. Max COLES, Mme Typhaine CORNACCHIARI, M. Didier CUGY, Mme Laure CURVALE, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Eve DEMANGE, Mme Fabienne DUMAS, M. Christophe DUPRAT, M. Olivier ESCOTS, Mme Anne FAHMY, M. Bruno FARENIAUX, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Françoise FREMY, M. Guillaume GARRIGUES, Mme Anne-Eugénie GASPARD, M. Maxime GHESQUIERE, M. Frédéric GIRO, M. Stéphane GOMOT, M. Laurent GUILLEMIN, Mme Fabienne HELBIG, M. Radouane-Cyrille JABER, Mme Sylvie JUQUIN, Mme Sylvie JUSTOME, M. Michel LABARDIN, Mme Nathalie LACUEY, M. Gwénaél LAMARQUE, Mme Fannie LE BOULANGER, Mme Harmonie LECERF, Mme Anne LEPINE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Jacques MANGON, M. Guillaume MARI, M. Stéphane MARI, M. Thierry MILLET, Mme Eva MILLIER, M. Fabrice MORETTI, M. Marc MORISSET, M. Jérôme PEScina, M. Michel POIGNONEC, M. Philippe POUTOU, M. Patrick PUJOL, M. Benoît RAUTUREAU, M. Franck RAYNAL, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Nadia SAADI, Mme Béatrice SABOURET, M. Emmanuel SALLABERRY, M. Kévin SUBRENAT, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOLET, M. Jean-Marie TROUCHE, Mme Agnès VERSEPUY.

**EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:**

Mme Christine BOST à Mme Véronique FERREIRA  
M. Alexandre RUBIO à Mme Josiane ZAMBON  
M. Baptiste MAURIN à Mme Françoise FREMY  
Mme Stephanie ANFRAY à M. Bruno FARENIAUX  
M. Pierre De Gaétan N'JIKAM MOULIOM à Mme Géraldine AMOUROUX  
M. Bastien RIVIERES à Mme Sylvie JUQUIN  
M. Sébastien SAINT-PASTEUR à Mme Pascale BRU

**PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :**


M. Pierre HURMIC à Mme Claudine BICHET de 14h30 à 15h20 et à partir de 17h10 le 26 novembre  
M. Stéphane DELPEYRAT à Mme Pascale BRU à partir de 18h45 le 25 novembre et à partir de 16h36 le 26 novembre  
M. Patrick LABESSE à M. Alain GARNIER à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Jean TOUZEAU à Mme Josiane ZAMBON à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Bernard-Louis BLANC à Mme Claudine BICHET le 25 novembre et à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Jean-François EGRON à M. Jean-Jacques PUYOBRAU à partir de 14h30 le 26 novembre  
Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE à Mme Laure CURVALE à partir de 17h24 le 25 novembre  
Mme Brigitte TERRAZA à M. Frédéric GIRO à partir de 17h06 le 26 novembre  
Mme Brigitte BLOCH à Mme Laure CURVALE à partir de 18h19 le 25 novembre  
Mme Brigitte BLOCH à M. Patrick PAPADATO à partir de 17h le 26 novembre  
Mme Andréa KISS à Mme Brigitte TERRAZA le 25 novembre  
M. Patrick PAPADATO à Mme Céline PAPIN de 12h à 14h30 le 26 novembre  
Mme Marie-Claude NOEL à Mme Delphine JAMET à partir de 18h19 le 25 novembre  
  
Mme Marie-Claude NOEL à M. Patrick PAPADATO à partir de 15h06 le 26 novembre  
  
M. Nordine GUENDEZ à Mm Myriam BRET le 26 novembre  
M. Christian BAGATE à M. Fabrice MORETTI à partir de 17h32 le 25 novembre et le 26 novembre  
Mme Amandine BETES à M. Serge TOURNERIE le 25 novembre et à partir de 16h45 le 26 novembre  
Mme Christine BONNEFOY à Mme Karine ROUX-LABAT le 26 novembre  
Mme Simone BONORON à Mme Béatrice SABOURET à partir de 18h20 le 25 novembre  
Mme Simone BONORON à Mme Eva MILLIER de 10h43 à 14h30 le 26 novembre  
Mme Pascale BOUSQUET-PITT à Mme Françoise FREMY à partir de 16h50 le 26 novembre  
M. Gérard CHAUSSET à Mme Anne-Eugénie GASPARD à partir de 17h20 le 26 novembre  
Mme Camille CHOPLIN à Mme Eve DEMANGE le 25 novembre  
M. Max COLES à M. Dominique ALCALA à partir de 17h23 le 25 novembre  
M. Didier CUGY à M. Olivier CAZAUX à partir de 12h24 le 26 novembre  
Mme Laure CURVALE à M. Clément ROSSIGNOL-PUECH de 10h20 à 12h32 le 26 novembre  
Mme Nathalie DELATTRE à M. Alain CAZABONNE à partir de 18h11 le 25 novembre  
  
Mme Nathalie DELATTRE à M. Patrick BOBET le 26 novembre  
Mme Fabienne DUMAS à Mme Géraldine AMOUROUX à partir de 15h55 le 26 novembre  
M. Jean-Claude FEUGAS à M. Olivier ESCOTS à partir de 14h30 le 26 novembre

M. Nicolas FLORIAN à M. Christophe DUPRAT à partir de 18h15 le 25 novembre  
M. Nicolas FLORIAN à M. Dominique ALCALA à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Guillaume GARRIGUES à M. Fabrice MORETTI à partir de 18h08 le 25 novembre  
M. Maxime GHESQUIERE à M. Olivier CAZAUX le 26 novembre  
M. Laurent GUILLEMIN à Mme Nadia SAADI le 25 novembre  
Mme Fabienne HELBIG à Mme Anne FAHMY à partir de 17h50 le 25 novembre  
Mme Sylvie JUSTOME à Mme Nadia SAADI à partir de 17h50 le 25 novembre  
Mme Nathalie LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU le 25 novembre et à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Gwénaél LAMARQUE à Mme Karine ROUX-LABAT à partir de 17h le 26 novembre  
Mme Fannie LE BOULANGER à Mme Anne LEPINE à partir de 18h25 le 25 novembre  
Mme Harmonie LECERF à Mme Delphine JAMET à partir de 18h15 le 25 novembre  
M. Jacques MANGON à M. Thierry MILLET à partir de 18h40 le 25 novembre et le 26 novembre  
M. Stéphane MARI à Mme Fabienne HELBIG à partir de 15h50 le 26 novembre  
Mme Eva MILLIER à Mme Fatiha BOZDAG à partir de 16h40 le 26 novembre  
M. Jérôme PEScina à M. Christophe DUPRAT à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Michel POIGNONEC à Mme Christine BONNEFOY à partir de 18h40 le 25 novembre  
M. Michel POIGNONEC à M. Fabrice MORETTI à partir de 13h17 le 26 novembre  
M. Patrick PUJOL à M. Patrick BOBET à partir de 13h17 le 26 novembre  
M. Benoît RAUTUREAU à Mme Fatiha BOZDAG à partir de 12h26 le 26 novembre  
Mme Marie RECALDE à M. Bruno FARENIAUX à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Fabien ROBERT à M. Michel LABARDIN à partir de 14h30 le 26 novembre  
Mme Nadia SAADI à Mme Harmonie LECERF à partir de 17h le 26 novembre  
Mme Béatrice SABOURET à M. Jean-Marie TROUCHE à partir de 16h30 le 26 novembre  
M. Emmanuel SALLABERRY à M. Guillaume GARRIGUES à partir de 14h30 le 26 novembre  
M. Kévin SUBRENAT à M. Dominique ALCALA à partir de 17h23 le 25 novembre  
M. Thierry TRIJOLET à Mme Anne-Eugénie GASPARD à partir de 15h30 le 26 novembre  
Mme Agnès VERSEPUY à M. Jacques MANGON jusqu'à 18h40 le 25 novembre  
Mme Agnès VERSEPUY à M. Christophe DUPRAT à partir de 18h40 le 25 novembre et à partir de 12h02 le 26 novembre

**EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :**

Absent en application de l'article 7 du règlement intérieur : M. Marc MORISSET le vendredi 26 novembre

**LA SEANCE EST OUVERTE**

	<b>Conseil du 25 novembre 2021</b>	<b><i>Délibération</i></b>
	Secrétariat général  <b>Direction Conseil et organisation</b>	<b><i>N° 2021-704</i></b>

---

## **Stratégie métropolitaine de dialogue citoyen et de relation aux usagers - Décision - Autorisation**

---

Madame Céline PAPIN présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Mesdames, Messieurs,

La loi dite « engagement et proximité » du 27 décembre 2019 prévoit que la Métropole définisse les modalités d'association de la population à la conception, à la mise en œuvre ou à l'évaluation des politiques de l'établissement public (article L 5211-11-2).

Cette loi représente l'opportunité d'envoyer un signal fort sur l'identité du dialogue citoyen pour le mandat à venir.

Outre les travaux actuellement engagés sur cette nouvelle ambition démocratique, il est également jugé opportun d'y associer une stratégie forte en matière de relation usagers, dans un contexte de crise, où le souhait de proximité se traduisant par l'ouverture à un public le plus large possible et notamment celui éloigné de la puissance publique est plus que jamais exprimé.

Ainsi, il est proposé d'intégrer dans une délibération-cadre, portant sur le « Pacte de confiance » entre la Métropole et les citoyens la stratégie de dialogue citoyens ainsi qu'un deuxième pilier constitué de la nouvelle stratégie relation usagers.

Cette délibération s'articule avec celle sur la stratégie Numérique, présentée en conseil métropolitain de septembre 2021.

### **I/ Une ambition construite autour de deux piliers**

La nécessité d'évoluer vers une meilleure écoute et implication des citoyens et usagers n'est pas nouvelle, mais la précarisation croissante de certains publics et les attentes toujours plus fortes de la société en termes de participation aux prises de décisions et de qualité de service rendu exigent d'accélérer le mouvement.

Bordeaux Métropole souhaite s'inscrire dans cette dynamique qui vise à construire une administration claire, accessible, transparente, réactive et empathique, en particulier envers les publics les plus fragiles.

C'est l'objet de cette délibération fondatrice, articulée autour de deux domaines valorisant le lien étroit avec les administrés du territoire : **le dialogue citoyen et la relation aux usagers.**

Des éléments structurants transverses autour de l'information, la communication et le numérique, sont intégrés de façon sous-jacente à ces deux piliers.

## 1) Le dialogue citoyen

Conformément aux dispositions de la loi « engagement et proximité » du 27 décembre 2019, la Métropole a fait le choix d'élaborer et de vous présenter sa stratégie de démocratie participative pour cette mandature. Cette démarche a été conduite en collaboration avec un groupe tripartite constitué spécifiquement pour contribuer à cette réflexion : composé de 8 élus métropolitains, 8 citoyens issus du Conseil de développement durable (C2D) et 8 agents des directions opérationnelles et supports de la Métropole, ce groupe s'est réuni quatre fois entre juin et juillet 2021.

De nombreuses contributions ont été produites lors de ces sessions sur les 5 sujets pré-définis par la Métropole : une charte des principes et valeurs, l'identification des sujets à concerter, une boîte à outils, les modalités de mise en œuvre puis d'évaluation de cette stratégie.

Ces travaux ont été présidés par Madame Céline Papin, Vice-Présidente en charge du dialogue citoyen, et animés par la Direction Conseil et organisation.

Les grandes lignes de la stratégie métropolitaine issues de cette démarche vous sont présentées ici (cf. : « III/ Premiers chantiers emblématiques identifiés »).

## 2) La relation aux usagers

L'utilisateur du point de vue de la Métropole, qu'il soit particulier, entreprise ou association, est un acteur résident sur le territoire ou fréquentant un équipement ou un service dont Bordeaux Métropole assure la maîtrise d'ouvrage.

La future politique métropolitaine en matière de relation aux usagers (RU), dont l'élaboration a été orchestrée par Madame Brigitte Terraza, Vice-Présidente en charge de la proximité et des relations à l'utilisateur, se structure autour de trois grands axes stratégiques :

- **Axe 1 : Connaître les usagers métropolitains pour définir nos actions prioritaires**, tourné vers la connaissance de nos publics et de leurs attentes mais aussi de notre offre de services ainsi que la mesure de la satisfaction des usagers.
- **Axe 2 : Améliorer les services avec et pour les usagers**, centré sur l'amélioration de l'information et de la communication mais également sur les actions permettant d'optimiser la qualité du premier contact.
- **Axe 3 : Piloter la Relation Usagers métropolitaine pour une amélioration continue**, à travers la structuration d'un pilotage de cette RU, une coordination de nos actions avec les communes et la systématisation de l'évaluation des services impactant les usagers.

Ces trois axes stratégiques, déclinés en plusieurs chantiers opérationnels (cf. : « III/ Premiers chantiers emblématiques identifiés ») ont fait l'objet d'échanges avec les directions opérationnelles et les élus, pour les articuler avec les besoins métiers et les enrichir de l'expérience des directions opérationnelles, qu'elles soient en relation directe avec les usagers ou dans une fonction d'appui. Ces temps d'échange ont ainsi permis d'adapter les chantiers aux priorités de terrain, d'interroger le planning prévisionnel au regard des projets en cours ou à venir et des plans de charges des équipes.

### III/ Des valeurs communes

Les projets et politiques publiques ne peuvent plus se construire indépendamment des citoyens. Il est devenu indispensable de connaître leurs besoins et attentes dans un contexte de désengagement démocratique, de défiance parfois d'une partie de la population envers les élus et d'une contrainte budgétaire où l'administration doit rechercher la sobriété budgétaire et la pertinence de ses actions. Le citoyen n'est plus seulement un usager des services publics mais il est un acteur majeur du territoire.

Le dialogue citoyen et la relation usagers s'adressent aux citoyens sur des temps différents et complémentaires avec un ensemble de valeurs communes :

- « **Aller vers** » : dans un souci de lutter contre la rupture démocratique et la recherche d'une plus grande représentativité, les collectivités doivent aller aux devants des publics les plus fragiles, des jeunes... souvent plus éloignés
- « **Devoir d'information** » : il est nécessaire de donner une information claire et intelligible aux citoyens et usagers. Le citoyen participant à un projet doit pouvoir être informé en amont des règles de consultation, des éléments de contexte inhérents au projet. A ce titre, la charte de la participation de Bordeaux Métropole sera un outil rassurant et structurant pour la qualité des échanges.

L'usager doit, quant à lui, dans ses démarches administratives par exemple, pouvoir accéder à une information claire, qui s'affranchit du langage technocratique. Les projets autour de l'**inclusion numérique** peuvent également faciliter cet accès à l'information.

- « **Co-construire** » avec le citoyen en amont des décisions pour connaître ses avis et attentes mais aussi de façon opérationnelle avec les usagers sur les modalités de délivrance des services. On peut alors s'appuyer sur l'expertise d'usage du citoyen / usagers en co-construisant avec lui les services publics de demain. Cette approche rejoint la notion d'**expérimentation** et de tests, dans un contexte où les différentes parties prenantes acceptent conjointement le risque et le **droit à l'erreur**.
- « **Confiance** », « **transparence** » et « **rendre compte** » : les règles du jeu relatives au niveau d'ouverture d'une concertation et d'implication attendu des citoyens doivent être connues et affichées dès le début, afin de ne pas créer d'effet déceptif ou d'incompréhension. Il est par ailleurs indispensable de rendre compte aux citoyens des éléments de concertation ayant permis une évolution des projets ou politiques publiques, faisant ainsi la preuve de l'utilité de sa mobilisation volontaire. De la même façon, l'usager doit pouvoir s'exprimer sur la qualité du service rendu, sur les modalités d'accès ou de délivrance d'une prestation et comprendre pourquoi son avis sera ou non pris en compte.

### III/ Des premiers chantiers emblématiques identifiés

#### 1) Pour le volet « dialogue citoyen »

Les principales propositions stratégiques émises par le groupe tripartite sont les suivantes :

- Doter la Métropole d'une **charte du dialogue citoyen** (la précédente date de 2009). Ce référentiel constituera un pacte de confiance entre l'institution et les citoyens. Ses principes et valeurs s'appliqueront à toutes les participations organisées par la Métropole. Il est proposé ici d'adhérer à la Charte nationale de participation du public du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer.
- Au-delà des principes de la charte, la stratégie devra se focaliser sur **les moyens à déployer (la boîte à outils)** pour tenir ses engagements. Les outils participatifs seront adaptés pour aller vers les publics habituellement absents de nos concertations, faciliter l'expression de tous, rendre les informations

techniques plus pédagogiques, rendre des comptes sur l'impact de la participation sur les décisions...

Un focus particulier sera porté sur la sensibilisation au dialogue citoyen du public, dès le plus jeune âge (« Ecole urbaine »), en s'associant à des acteurs de la médiation urbaine.

Plusieurs outils de niveaux différents seront déployés : le droit d'interpellation citoyenne, un premier budget participatif métropolitain, un « code de participation » précisant aux citoyens le niveau d'engagement requis de leur part.

Un kit méthodologique fournira aux élus et agents métropolitains des clés pour rendre plus opérationnels les engagements pris dans la charte. Des actions de valorisation et de diffusion des bonnes pratiques actuelles sont également prévues en interne, dans un esprit de partage des expériences et d'amélioration continue.

- Trois propositions complémentaires sur **les sujets prioritaires à concerter** :
  - o Les sujets de concertation réglementaire sur lesquels pourraient être expérimentés des modalités plus poussées en termes d'outils et de temporalité
  - o Les politiques et projets métropolitains stratégiques ayant un impact significatif sur le quotidien des habitants
  - o Des sujets de société transversaux, liés plus ou moins directement aux compétences métropolitaines (santé, seniors, qualité de l'air, transition écologique...), choisis de façon à nourrir des politiques et projets sectoriels métropolitains (1 débat par an)
  
- Concernant les **modalités de mise en œuvre**, plusieurs axes sont proposés :
  - o La priorité sera donnée à la diversification des publics pour permettre l'expression de tous les intérêts
  - o Les outils seront adaptés aux publics cibles en matière de mobilisation de communication de modalités de dialogue (lieux horaires formats)
  - o Outre la mobilisation de ses moyens la Métropole s'appuiera sur des acteurs-relais, instances participatives pérennes (C2D, CCSPL, commissions consultatives thématiques...) associations œuvrant auprès de publics dits « invisibles » ou « éloignés », CCAS, élus communaux...
  - o Des expérimentations seront menées : urbanisme temporaire, démarches de co-construction mobilisant des groupes de citoyens dans la durée...
  
- Dernier volet structurant de la stratégie : **évaluer et rendre compte** de l'impact du dialogue citoyen sur les projets et décisions métropolitains pour rendre ces derniers plus robustes et légitimes, tout en renforçant la confiance des citoyens.  
Pour ce faire, une méthode et des outils simples devront être trouvés : simples à comprendre par les citoyens, simples à déployer pour les élus et services. Leur mise en œuvre passera par une phase d'expérimentation, puis de correction, avant d'envisager leur généralisation.

## 2) Le volet « relation aux usagers »

Au regard des axes identifiés plus haut et des retours des différentes parties prenantes, plusieurs actions emblématiques sont identifiées pour cette mandature :

- **Axe 1 : Connaître les usagers métropolitains pour définir nos actions prioritaires**
  - o Une **première mesure de la satisfaction des usagers** et la mise en place d'**indicateurs clés du point de vue des usagers**

- o Une **première cartographie de la Relation Usagers métropolitaine** et une approche par évènement de vie (penser l'information et les services du point de vue des besoins des usagers)
- **Axe 2 : Améliorer les services avec et pour les usagers**
  - o La mise en place d'une **base de connaissance partagée** alimentant automatiquement les sources d'information vers l'utilisateur (sites internet, chatbot...)
  - o Un outil de gestion des demandes des usagers (GDU) prévoyant la mise en place d'**accusés de réception et SMS** d'information du traitement des demandes
  - o Une doctrine partagée permettant d'assurer une réponse systématique, de qualité et dans des délais acceptables
  - o Un chantier de **simplification du langage administratif** sur les courriers et les démarches administratives
  - o La conduite d'**expérimentations** pour optimiser les **parcours usagers**, accompagner la conception et la mise en œuvre de nouveaux services du point de vue des usagers (ex : les éco-points jusqu'à fin 2021, l'accueil de la Cité municipale (2021/2022), le crématorium...)
  - o Le lancement d'une « **usine à téléservice** » par la Direction générale du Numérique et des systèmes d'information (DGNSI), pour développer la dématérialisation (cf. : la délibération relative à la stratégie numérique présentée au conseil métropolitain de septembre 2021)
  - o La mise en place du « **compte citoyen métropolitain** » permettant à l'utilisateur (particulier et entreprise) de retrouver ses services et l'historique de ses demandes (cf. : la délibération relative à la stratégie numérique présentée au conseil métropolitain de septembre 2021)
  - o Des « **Enquêtes test** » des **canaux de contact** existants en adoptant un regard usagers pour optimiser ses interactions avec l'administration et mieux adresser ses demandes
  - o Le développement de l'**inclusion numérique**
- **Axe 3 : Piloter la Relation Usagers métropolitaine**
  - o La mise en place d'un **réseau des référents relation usagers** dans les directions concernées
  - o La diffusion d'un **kit méthodologique de la Relation Usagers** à destination des directions, qui pourrait également inspirer les communes
  - o La définition d'une **doctrine de la relation usagers métropolitaine** dans les contrats de délégation de service public, intégrable et adaptable aux cahiers des charges des marchés et prévoyant les critères d'évaluation du délégataire.

**Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :**

**Le Conseil de Bordeaux Métropole,**

**VU** l'article 1<sup>er</sup> de la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**VU** l'article L5211-11-2 du code général des collectivités territoriales

**VU** la délibération n°2021-72 du 18 mars 2021

**VU** les avis du Bureau métropolitain et de la Conférence des Maires du 14 octobre 2021

**ENTENDU** le rapport de présentation

**CONSIDERANT QU'**il est nécessaire de débattre et de délibérer sur les modalités d'association de la population à la conception, à la mise en œuvre ou à l'évaluation des politiques de l'établissement public

**CONSIDERANT QU'**il convient d'adopter le projet de « stratégie de participation citoyenne et de relation usagers »

**CONSIDERANT QU'**il convient d'autoriser le Président à signer la Charte nationale de la participation du public

### **DECIDE**

**Article 1** : De mettre en débat les modalités d'association de la population à la conception, à la mise en œuvre ou à l'évaluation des politiques de l'établissement public.

**Article 2** : D'adopter la « stratégie de participation citoyenne et de relation usagers ».

**Article 3** : D'autoriser le Président à signer la Charte nationale de la participation du public.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à la majorité.

Contre : Monsieur POUTOU

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 25 novembre 2021

<b>REÇU EN PRÉFECTURE LE :</b> <b>2 DÉCEMBRE 2021</b>	Pour expédition conforme,
<b>PUBLIÉ LE :</b> <b>2 DÉCEMBRE 2021</b>	la Vice-présidente,
	Madame Céline PAPIN