

Lundi 11 janvier 2016

Inauguration du guichet unique de Montpellier/Métropole

Le guichet unique : simplifier les relations entre l'administration et les usagers

Depuis le 4 janvier 2016, le dispositif des guichets uniques a remplacé les 10 Maisons de proximité de la Métropole. L'accueil et les services qu'elles rendaient aux habitants ont été transférés dans les 31 communes du territoire. Aujourd'hui, lundi 11 janvier 2016, Philippe SAUREL, Président de Montpellier Méditerranée Métropole, Laurent JAOUÏ, Vice-président de Montpellier Méditerranée Métropole, Délégué à la proximité et aux relations aux usagers et Lorraine ACQUIER, Adjointe au Maire de la Ville de Montpellier, Déléguée à l'Etat civil et aux affaires militaires, ont inauguré le guichet unique de Montpellier.

Le guichet unique de proximité à Montpellier

Par le principe du guichet unique, la Métropole de Montpellier se rapproche ainsi de ses habitants, au cœur des communes qui sont le premier maillon de la relation avec les administrés. Ce dispositif est une déclinaison concrète du pacte de confiance métropolitain, un gage de proximité pour des services plus proches et plus accessibles pour les habitants.

Côté usagers, c'est l'assurance d'avoir accès en un seul lieu, à une palette de services autrefois éclatés selon les compétences des différentes institutions et ce dans toutes les mairies du territoire, avec la même égalité. Le personnel formé d'agents métropolitains et municipaux a suivi des formations théoriques et pratiques pour pouvoir répondre aux demandes des usagers portant à la fois sur les services publics municipaux et métropolitains.

A Montpellier, 4 agents ont rejoint l'accueil de l'Hôtel de ville où, dans un même endroit, le dispositif est décliné autour de 4 domaines relevant de compétences à la fois municipale et métropolitaine : sport, culture, solidarité et environnement.

L'objectif est de favoriser une information transversale sur la vie sportive et culturelle à Montpellier et sa Métropole mais aussi en matière de solidarité pour les seniors et sur le développement durable. La recherche de synergie entre les 2 collectivités ainsi que l'exigence de la qualité de service due à l'utilisateur, ont guidé ce projet innovant. Un deuxième guichet unique est installé à la mairie de proximité Mosson.

Ainsi, chacun peut s'informer sur les transports, la collecte des déchets ou encore la voirie et bénéficier de prestations comme la création de la carte Pass'Métropole permettant d'obtenir des avantages dans des établissements métropolitains et chez des partenaires.

Nouveauté pour l'ensemble des guichets uniques

Une plate-forme de e-services en cours de déploiement dans toutes les communes permettra aux usagers de réaliser ses démarches administratives, faire des réclamations ou demander directement un composteur, sans se déplacer et 24h/24, grâce au compte citoyen que tout usager peut ouvrir.



DANS LES 31 MAIRIES, UN GUICHET UNIQUE

pour accéder aux services
de la commune et de la Métropole



VIE QUOTIDIENNE

- Faire une demande de carte d'identité, de passeports
- S'inscrire sur les listes électorales
- Demander un dossier de mariage, une délivrance d'actes d'État civil (*naissance, décès, mariage*)...



FAMILLE

- Inscrire son enfant à la crèche, dans les écoles maternelles, primaires, à la cantine scolaire, aux Temps d'Activités Périscolaires, à la garderie



URBANISME

- Demander un certificat d'urbanisme, un permis de construire, faire une déclaration préalable de travaux...



VOIRIE

- Signaler un défaut de signalisation au sol, un feu défectueux, une grille d'évacuation bouchée, un trou sur la chaussée, un trottoir encombré...



ESPACES PUBLICS

- Signaler un dépôt d'encombrants sur la voie publique, un tag sauvage, un défaut d'éclairage public, un banc endommagé, un arrosage défectueux...



PASS'MÉTROPOLE

- Réaliser sa carte Pass Métropole ou se renseigner sur ses avantages.



ENVIRONNEMENT

- Demander un composteur
- Prendre un rendez-vous pour une collecte d'encombrants
- Signaler une anomalie de collecte, se renseigner sur les jours de collecte...



EAU ET ASSAINISSEMENT

- Signaler un refoulement d'égout, une fuite, une coupure d'eau...



TRANSPORT

- Se renseigner sur le réseau TaM et Hérault Transport, les trajets, les tarifs et les abonnements. (*Aucune vente ne sera effectuée dans les guichets uniques*)



montpellier
Méditerranée
Métropole

**GUICHET
UNIQUE**
COMMUNE
METROPOLE



Contact presse >> **Sophie Lepage**

04 67 13 69 78 / 06 99 60 09 18

s.lepage@montpellier3m.fr