

À Clermont-Ferrand, le 12 octobre 2018

PROXIM'CITÉ : TOUS ACTEURS DE NOTRE CADRE DE VIE

Créé initialement par la Ville de Clermont-Ferrand, le dispositif Proxim'Cité a été étendu en 2017 à l'ensemble des 21 communes du territoire de Clermont Auvergne Métropole. Ce service permet aux usagers de signaler, en ligne, par téléphone ou directement en mairie, toutes anomalies constatées sur le domaine public.

Proxim'Cité en quelques mots

Gratuit, ce dispositif permet aux habitants d'alerter les services de la Métropole sur tout désordre relevé sur l'espace public en vue d'une intervention rapide.

- nettoyage
- encombrants
- espaces verts
- dégradations de voirie
- travaux
- eau / assainissement
- éclairage public
- signalisation
- incivilités
- autres

Comment utiliser ce dispositif ?

Pour signaler une anomalie, les usagers disposent de plusieurs options :

- contacter le numéro gratuit : **0 800 300 029** (depuis un poste fixe / mobile)
- remplir un formulaire en ligne sur le site :
<http://proximcite.clermontmetropole.eu>
- s'adresser aux services Accueil des 21 communes de la Métropole.

Un traitement informatisé pour une plus grande réactivité

L'efficacité du dispositif Proxim'Cité repose, entre partie, sur l'informatisation des déclarations, qui permet aussi de garder une traçabilité du service.

Tous les appels téléphoniques reçus sont traités au pôle centre de la Direction de l'Espace Public et de la Proximité, à Clermont-Ferrand (standard ouvert du lundi au vendredi, de 8h15 à 17h45). Dès lors, chaque demande fait l'objet d'une saisie informatique et est redirigée vers le pôle de proximité compétent, pour une intervention des équipes dans les délais les plus brefs possibles.

Les déclarations faites en ligne sont quant à elle directement adressées au pôle de proximité compétent.

Le délai de prise en charge (*) varie selon la gravité et l'ampleur de l'anomalie signalée, ainsi que de la difficulté de mise en œuvre de la solution envisagée.

CHIFFRES CLÉS (depuis janvier 2018)

 **3 466** déclarations
enregistrées

 **1 524** appels
téléphoniques

 **1 942** formulaires
remplis en ligne

 **48h à 5 jours**
de délais pour
résoudre l'anomalie *

Une fois l'anomalie résolue, et quel que soit le canal utilisé pour son signalement, un courrier est adressé à l'utilisateur par les services de Clermont Auvergne Métropole pour l'informer de la solution mise en œuvre.

Un territoire organisé pour répondre efficacement aux demandes

Pour rappel, depuis le début de l'année, parallèlement à la prise en charge de nouvelles compétences comme l'eau, l'assainissement ou bien encore la voirie, la Métropole s'est structurée en 7 pôles de proximité, correspondant aux différents bassins de vie le composant. L'objectif ? Garantir un service public efficace et réactif.

