



conseil de développement

PARTICIPER, DÉBATTRE ET PROPOSER

GRANDLYON

SYNTHÈSE

Quelle Métropole pour les citoyens ?

40 propositions pour une métropole inclusive, solidaire et citoyenne

Contribution du Conseil de développement du Grand Lyon

Consultez la version intégrale sur :

www.grandlyon.com/Les-contributions-du-Conseil-de-developpement.2378.0.html



Saisine du Conseil de développement par le Président du Grand Lyon le 17 février 2014

Débat et adoption en séance plénière le 17 septembre 2014

Pour une Métropole inclusive, solidaire et citoyenne

Transformation de la Communauté urbaine en « Métropole », transferts des compétences sociales du Conseil général... À ces annonces, les Grands Lyonnais ont été partagés entre incompréhension « est-ce une nouvelle structure s'ajoutant au mille-feuille administratif ? », et crainte de voir ce changement rendre leurs démarches plus compliquées et les centres de décision encore plus éloignés d'eux.

Avec cette saisine, c'est la première fois que des citoyens, des représentants de collectifs citoyens, des associations et des organismes socio-économiques ont pu exprimer leurs attentes sur la Métropole. En engageant ce chantier, nous nous sommes rapidement convaincus que la Métropole est une chance à saisir pour les citoyens de notre agglomération, et qu'elle peut conduire à trois évolutions qui impacteront directement leur vie quotidienne.

- **Conforter la dimension humaniste** de la tradition lyonnaise et **traduire concrètement la reconnaissance de la personne** dans sa diversité et ses particularités **dans le futur projet métropolitain**. Comme le disait l'un des participants « après des années de politiques d'aménagement urbain, le temps vient de mettre l'humain, inscrit dans un territoire, au cœur des politiques métropolitaines ». Notre Métropole doit être « **inclusive** », c'est-à-dire ne laisser personne au bord du chemin.

- **Renforcer la solidarité territoriale**, en évitant que le processus de métropolisation n'aggrave les inégalités entre territoires. Cela passe par de nouveaux modes d'action publique décloisonnant les compétences sociales, économiques ou d'aménagement urbain, et construisant des **synergies** entre les politiques du Grand Lyon, des communes et celles issues du Conseil général. Cela passe aussi par la mise en place au sein du futur projet d'une véritable **stratégie de développement social**. D'ailleurs l'importance des sans-emploi, des sans-logement, l'augmentation de la précarité, l'accroissement du nombre de personnes fragilisées par l'âge ou la maladie, et l'insertion retardée de la jeune génération dans le monde du travail démontrent ce besoin accru de cohésion sociale.

- **Revisiter la relation avec les habitants et les citoyens** pour développer le potentiel de tous. Mettre à la disposition de chacun les moyens d'être acteur de son parcours de vie. Promouvoir des projets de territoire qui réduisent l'isolement notamment des plus vulnérables, par l'ouverture à des relations de proximité et intergénérationnelles.

Cette vision audacieuse est de l'avis du Conseil de développement, réalisable.

- **La future Métropole en a la capacité**. Avec l'expérience de l'intercommunalité du Grand Lyon, elle saura travailler avec les communes pour concilier réponses de proximité et cohérence du maillage territorial. Par sa pratique du pilotage des projets urbains, elle pourra l'élargir à la construction d'une maîtrise d'ouvrage sociale grâce à l'arrivée des compétences sociales du Département.

- **Elle a la chance aussi de disposer d'un formidable gisement de ressources humaines qu'il faut saluer, tant dans la sphère publique** (administrations, organismes publics), **parmi les professionnels que dans le tissu associatif riche de nombreuses initiatives citoyennes**, prêt à expérimenter **des partenariats plus affirmés** dans l'accompagnement et le soutien des personnes fragilisées par le handicap, l'âge, les difficultés d'emploi ou de logement.

- **La Métropole, c'est aussi l'affaire des citoyens**. Elle doit les mobiliser et s'appuyer sur des **dispositifs participatifs** à toutes les échelles du territoire.

Au fil des pages de la contribution, deux évolutions fortes nous paraissent devoir être soulignées :

La Métropole doit s'engager dans cette « **révolution de la proximité** » et dans celle du « **partage** des idées et des actions » qui se déploient dans la société.

Ces « révolutions » en cours invitent à aller plus loin dans la tradition d'**innovation**. Le Grand Lyon nous a habitués à le faire dans les domaines technologique, numérique, urbain... Il peut l'étendre à l'innovation sociale, aux nouvelles pratiques collaboratives et aux engagements citoyens. Les 40 propositions d'orientation du Conseil de développement s'essaient de lui donner corps.

Nous sommes heureux que notre « passage de témoin » à la présidence du Conseil de développement s'inscrive à ce moment historique du grand récit de notre territoire.

Anne-Marie COMPARINI
Jean FRÉBAULT

En affichant ces ambitions, le Conseil de développement, sensible aux difficultés sociales qui traversent notre société, est également conscient de la nécessité de maîtriser la dépense publique. En cette période de crise, avec les moyens dont disposent aujourd'hui les collectivités et les nouvelles opportunités offertes par la création de la Métropole, nous pensons qu'il est possible de faire plus et mieux, au service de nos concitoyens. Tel est l'état d'esprit de cette contribution.

Les grands principes, fondements de l'action politique à conduire

Les analyses et orientations proposées dans cette contribution s'inspirent de quelques grands principes que le Conseil de développement a construits et formulés au fil de ses réflexions et des échanges avec tous les acteurs. Pour la compréhension d'ensemble, il a paru nécessaire de les présenter synthétiquement en tête du document.

Une Métropole à vocation humaniste : le citoyen/usager/habitant au centre du projet métropolitain, acteur de son parcours de vie

Cette exigence interroge l'ensemble des politiques conduites, et particulièrement les politiques sociales :

- s'orienter vers l'écoute des besoins et la formulation de réponses aux attentes des habitants/citoyens plutôt que de s'en tenir à la seule promotion d'une offre « descendante » de biens et services ;
- garantir à chaque citoyen - pour qu'il se trouve en position d'acteur quelle que soit l'étape de son parcours de vie - des conditions de relations plus simples, plus lisibles plus accessibles avec des services plus proches et plus qualitatifs ;
- articuler de façon plus efficace et plus efficiente des compétences issues du département, du Grand Lyon (par exemple : logement et accompagnement social, emploi / insertion / développement économique) et des communes pour offrir des services plus cohérents et correspondant aux parcours de chacun ;
- rendre co-producteur du service public le citoyen / usager / habitant en le faisant participer davantage à la définition et à la délivrance de ces services, dans une démarche de « développement social ».

De l'action sociale au développement social

Il n'y a pas d'action sociale sans déploiement ou mise en œuvre de dispositifs. Il revient à la Métropole de veiller à ce que ceux-ci soient suffisants et efficaces.

Mais l'enjeu est aussi qualitatif : passer à un véritable projet de « développement social ».

Les attentes de la société moderne, l'attractivité d'un territoire militent à juste titre pour la recherche de services publics de qualité depuis l'accueil jusqu'au conseil et à l'accompagnement.

Tenir ces deux dimensions est ambitieux mais nécessaire et implique :

- un conseil-accompagnement personnalisé et global, plutôt que des « guichets » de mise en œuvre de dispositifs, souvent compartimentés ou trop spécialisés. Il gagne à s'inscrire dans la durée autant que nécessaire ;
- des points d'accueil et d'orientation qui répondent à l'exigence de lisibilité, de simplification et de transparence dans l'action ;
- le développement de la prévention ;

- des formes d'expression et de participation qui respectent la confidentialité, et s'appuient sur la complémentarité des démarches individuelles et collectives (groupes de paroles, témoignages, ... etc.).

Une approche renouvelée du territoire

- s'inscrivant dans un développement territorial équitable et solidaire : chaque territoire doit permettre une réponse adaptée aux besoins de ses habitants et à ses spécificités. Un développement mieux distribué géographiquement et socialement dans un objectif de correction des déséquilibres au profit des territoires les plus fragilisés.
- prenant en compte l'échelle des « bassins de vie » où est apportée une réponse de proximité efficace et équitable pour tous les habitants et capable de concilier activité et habitat, vie professionnelle et vie privée, investissement et fonctionnement ainsi que des relations équilibrées entre générations ;
- visant à donner plus de cohérence au maillage Maisons du Rhône - CCAS - autres lieux d'accueil et de proximité dans les territoires et à développer les complémentarités et pratiques collaboratives... mais sans imposer de modèle uniformisé ;
- déclinant à plusieurs échelles (locale, bassin de vie, et métropolitaine), l'analyse partagée des besoins, l'observation et le diagnostic, l'écoute des usagers, le concept de « projet social territorial » en articulation avec les autres politiques publiques ;
- veillant à articuler les services aux citoyens délivrés par le Nouveau Rhône et la Métropole et à préserver les mutualisations pertinentes.

Cette approche du territoire doit s'appuyer, bien évidemment, sur la dimension de proximité de la commune ou parfois de groupes de communes et sur l'expérience du Grand Lyon du travail au niveau intercommunal (cf. les conférences des maires).

Mais, sans doute, faut-il souligner que ce sont les découpages territoriaux qui doivent s'adapter aux réalités des besoins et des attentes et non l'inverse.

Un rôle d'ensemblier, de « maître d'ouvrage social » pour la future Métropole

- portant une vision stratégique, construite avec l'ensemble des acteurs, s'appuyant sur des outils partagés d'observation et travaillant à sa mise en œuvre au travers d'un « projet métropolitain de développement social » ;

- favorisant les synergies et complémentarités entre les acteurs (notamment les communes) en particulier dans les champs du social (Maisons du Rhône, CCAS, Centres Sociaux, associations, acteurs privés...);
- articulée avec les autres compétences de la Métropole (par exemple l'économique et le social, le social et le culturel..., etc.) dans un souci renforcé d'efficacité et d'économie des moyens;
- portant le souci de répondre à l'urgence dans le cadre d'une vision et action à long terme;
- incitant à des pratiques innovantes et à des méthodes d'évaluation appropriables par l'ensemble des acteurs.

Un enjeu majeur est de **réhabiliter l'image et la notion de « dépense de fonctionnement »** : si la prévention est financée par une dépense de fonctionnement au sens comptable, elle n'en représente pas moins un **investissement sur l'avenir** au sens politique voire économique.

Des dispositifs partenariaux et participatifs renouvelés

De nombreux acteurs publics, privés, associatifs interviennent pour mettre en œuvre des politiques publiques, particulièrement dans les secteurs sociaux et culturels.

À l'échelle métropolitaine, cette mobilisation partenariale doit être :

- renforcée, renouvelée en s'appuyant sur des analyses partagées des besoins;
- être pilotée pour être « mise en synergie ».

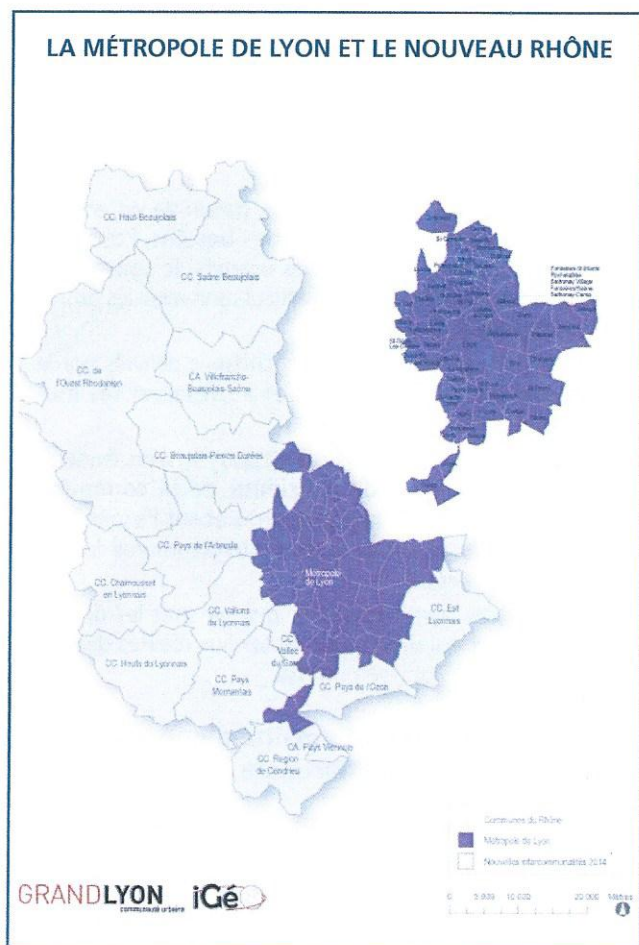
Dans ce cadre, le **monde associatif** qui participe largement à la mise en œuvre des politiques doit être pleinement reconnu dans sa capacité d'initiative et d'innovation et dans le respect de son autonomie, et considéré **comme un partenaire plus que comme un prestataire**.

Dans le même temps afin que chacun soit acteur de son parcours de vie, la Métropole doit favoriser le développement d'**instances participatives dans le domaine social**. Le Conseil de développement propose de renforcer et revisiter celles qui existent, voire d'en créer ou de les redéfinir (ex. pour le handicap et pour l'insertion) en réunissant les conditions et moyens d'une dynamique participative renouvelée, à l'instar de certaines expériences innovantes.

L'enjeu est aussi de veiller à ce que la **parole des usagers**, de ceux qu'on a appelés les « **absents du débat public** » et plus généralement celle des **citoyens** directement concernés par les politiques et dispositifs soit effectivement écoutée, entendue en différents lieux, de vie, d'expression citoyenne, d'action collective, et prise en compte par la puissance publique.

Cela concerne également le **Conseil de développement**. Celui-ci est engagé dans un processus de renouvellement visant à renforcer ses missions d'écoute et de « **relai** » de la parole citoyenne, en particulier celle des « **exclus** ». Sa vocation vise à être un « **lieu carrefour** » ouvert aux autres instances participatives, aux acteurs du territoire et expressions citoyennes dans leur diversité.

Un grand moment de dialogue, d'échange et en définitive de **co-construction** rassemblant l'ensemble des acteurs impliqués (bénéficiaires, opérateurs, associations, ..., etc.) doit être imaginé. Il pourrait prendre la forme d'un événement **biennal et métropolitain sur le développement social**, qui serait réuni pour la première fois courant 2015, au terme de la phase de transition. L'ensemble des participants contribuerait ainsi à l'élaboration du « **Projet Social Métropolitain** ».



211 personnes représentant 104 organisations ont participé aux travaux entre mars et septembre 2014. Elles sont issues du monde associatif (insertion, logement, personnes handicapées, lutte contre l'exclusion, étudiants, santé, personnes âgées...), économique, institutionnel, des territoires (Conseils de quartier, CIL...); elles sont membres ou non du Conseil de développement...

Liste des 40 orientations proposées

ENFANCE ET FAMILLE

1. Mieux accompagner la parentalité
- 2. Permettre à tous les parents de la Métropole de trouver un mode d'accueil de leur enfant de moins de 6 ans**
3. Informer, écouter et accompagner les parents d'enfants porteurs de handicap
4. Développer le lien social autour des lieux d'accueil du jeune enfant dans une perspective intergénérationnelle

JEUNESSE

- 5. Afficher une priorité pour la jeunesse**
6. Permettre à chaque jeune de s'épanouir, notamment en se sentant acteur de la société
7. Le collège au cœur de la ville
8. Permettre à chaque jeune de définir une trajectoire de formation choisie y compris ceux qui décrochent
9. Permettre à chaque jeune de trouver les moyens d'accéder et de bâtir son autonomie concrète
 - Emploi
 - Logement
10. Mettre en œuvre, pour les jeunes handicapés, le droit à l'éducation, aux loisirs, à la culture, au sport

ADULTES

- 11. Créer les conditions pour que chaque personne demandeuse d'aide, quelle que soit sa situation, soit actrice de son parcours**
 - Renforcer l'action préventive et collective
 - Assouplir la mise en œuvre des aides existantes en expérimentant
 - Proposer un accueil-accompagnement global des personnes lisible et simple pour tous
 - Développer une relation nouvelle aux personnes accompagnées
 - Rapprocher les demandeurs de la décision, développer le dialogue citoyen
- 12. Permettre aux personnes en demande de logement social d'être pleinement actrices de leur démarche**
 - Faciliter les démarches des demandeurs de logement social
 - Développer l'action en faveur du maintien dans le logement
 - Une politique globale et concertée du logement et de l'hébergement
- 13. Concevoir et mener une politique de l'insertion ambitieuse et diversifiée**
 - Articuler accompagnement social et accompagnement professionnel dans tous les dispositifs d'insertion
 - Rapprocher l'insertion et les entreprises
 - Privilégier la proximité et l'engagement citoyen ; soutenir et s'appuyer sur le tissu associatif d'insertion dans les quartiers
 - La Métropole exemplaire et proche des personnes en insertion
 - Organiser une participation active des bénéficiaires à la mise en œuvre et au suivi du RSA
- 14. Placer les personnes handicapées au centre de l'accompagnement qui leur est destiné**
 - Humaniser l'accompagnement des personnes handicapées
 - Simplifier les demandes d'aides
 - Développer la participation des personnes handicapées dans la définition des politiques et des dispositifs qui les concernent

SÉNIORS

- 15. Prendre toute la mesure des défis du vieillissement de la population et aussi des atouts qu'il représente**
16. Faciliter les démarches et développer l'accompagnement global du parcours des seniors, dans le respect de leurs choix
17. Favoriser le maintien à domicile en développant des services de qualité
18. Favoriser le maintien à domicile
 - Développer et diversifier l'offre de logements adaptés
 - Veiller à la qualité des espaces urbains et faciliter la mobilité des seniors
19. Accroître les offres d'hébergements collectifs
20. Favoriser le maintien à domicile en prévenant la dépendance et en maintenant le lien social
21. Favoriser le maintien à domicile en soutenant les aidants familiaux et les bénévoles

UN ACCUEIL - ACCOMPAGNEMENT PROCHE ET ÉQUITABLE INSCRIT DANS DES PROJETS SOCIAUX DE TERRITOIRE

22. Un pré-requis : disposer d'outils partagés d'analyse des besoins

23. Proposer un accueil-accompagnement proche, lisible, personnalisé

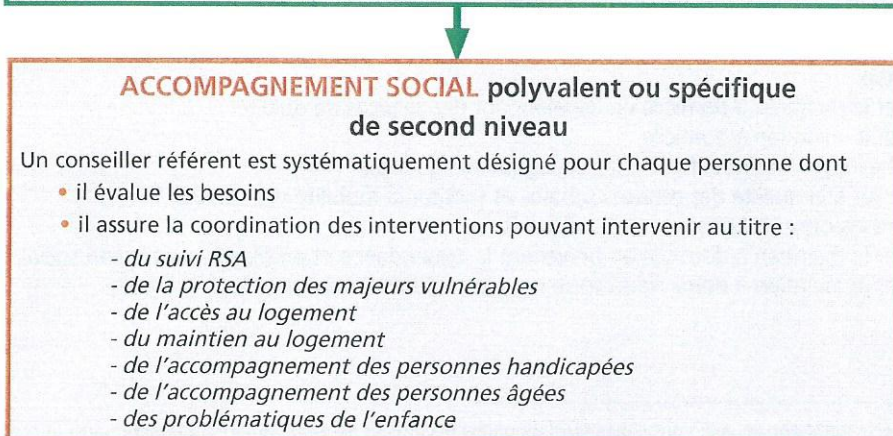
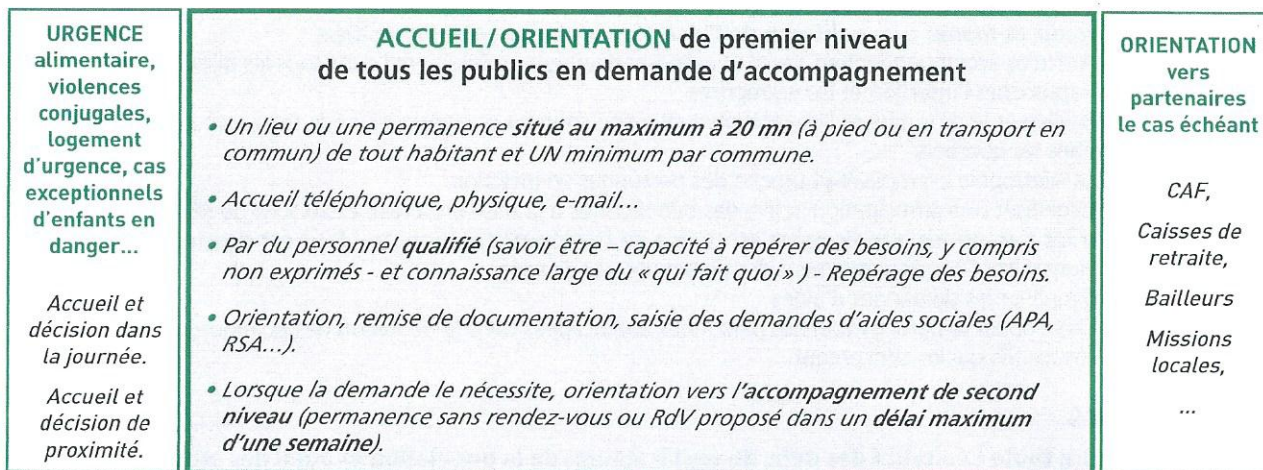
- un accueil en proximité géographique du lieu de domicile
- réfléchir sur la place du numérique dans l'accompagnement social
- le dossier unique et partagé
- un chantier à ouvrir sur le travail social

24. En conséquence, revisiter le maillage Maisons du Rhône / CCAS et autres lieux d'accueil dans les territoires

25. Inscrire l'accompagnement social dans des projets sociaux de territoire

SCHÉMA D'OBJECTIF D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

À décliner et à adapter aux réalités de chaque territoire



UNE MAÎTRISE D'OUVRAGE SOCIALE ASSUMÉE PAR LA MÉTROPOLE

26. Concevoir et afficher un projet métropolitain de développement social partagé, au cœur de la stratégie métropolitaine
27. Mettre en place un dispositif métropolitain d'observation sociale
28. Développer une mise en œuvre reposant sur des actions partenariales entre les organismes publics et la vie associative, tout particulièrement dans les territoires
29. Organiser un événement partenarial biennal sous forme - par exemple - d'États Généraux du développement social

UN DIALOGUE PUBLIC MULTIFORME RENOUVELÉ

30. Assurer un droit effectif à l'information pour tous
31. Promouvoir le niveau intermédiaire des territoires « bassins de vie » dans la gouvernance et l'exercice des compétences sociales pour un meilleur dialogue public au sein de la Métropole
32. Promouvoir la participation des usagers dans tous les lieux de vie ou dispositifs qui les concernent personnellement
33. Promouvoir la participation des citoyens, sous des formes innovantes et diverses, aux orientations des politiques qui les concernent collectivement
34. Promouvoir des formes renouvelées d'expression collective des habitants

POUR UNE « APPROPRIATION RÉCIPROQUE » ENTRE CITOYENS ET MÉTROPOLE

35. Concevoir l'appropriation citoyenne dans les deux sens
36. Initier une démarche explicite d'éducation et de pédagogie sur la réalité métropolitaine
37. Considérer la culture comme un moteur de la citoyenneté métropolitaine
38. Être attentif aux « invisibles »
39. Développer le dialogue et la coopération entre la Métropole et les territoires voisins
40. Définir le rôle spécifique que pourrait jouer le Conseil de développement dans cette construction progressive d'une véritable « citoyenneté métropolitaine »

DÉVELOPPER LES INSTANCES PARTICIPATIVES DANS LE CHAMP DU SOCIAL

Récapitulation des propositions*

Au fil des chapitres précédents ont déjà été évoquées certaines instances consultatives existantes au Conseil général du Rhône, ciblées sur des publics ou des champs d'action spécifiques : le CODERPA (retraités et personnes âgées) la CDAJE (accueil des jeunes enfants) ou le Conseil général des jeunes. Il existe aussi des instances partenariales présidées par l'État comme le CDPPEL (comité soutien à la parentalité), la CDCPH (personnes handicapées).

Le Conseil de développement s'est également intéressé à des pratiques participatives développées dans d'autres territoires, au-delà des obligations légales, comme les initiatives très innovantes du Conseil général de Meurthe et Moselle.

Les principales pistes d'action formulées peuvent être ainsi récapitulées :

1) Renforcer et revisiter les instances existantes, notamment celles héritées du Département du Rhône, et les inscrire dans la nouvelle dynamique participative de la Métropole.

Elles concernent les personnes âgées et handicapées (le projet de loi en discussion envisage de remplacer les CODERPA et le CDCPH par des conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie), les jeunes (un Conseil des jeunes métropolitain conforté et démultiplié auprès des collèges), le soutien à la parentalité, les conseils de vie sociale, etc.

2) Le Conseil de développement formule en outre 3 pistes d'action en faveur de la capacitation des personnes en difficulté.

- Mettre en place un Conseil consultatif métropolitain sur l'insertion, à l'image de ce qui s'est fait au Département de Meurthe-et-Moselle, à vocation transversale et associant largement les personnes en insertion (cf. orientation 13).
- Développer à l'échelle de la métropole des lieux d'écoute et d'expression des personnes les plus en difficulté ou absentes du débat public, en s'appuyant tout particulièrement sur le maillage des centres sociaux (démarches de type « empowerment »), mais aussi d'autres lieux de proximité comme les MJC, maisons de quartier, maisons communes... (cf. orientations 37 et 38).
- Dans le même esprit, réfléchir à la représentation des « personnes accompagnées » (au sens de la loi de 1998 et des orientations préconisées par la Commission Nationale de Lutte contre l'Exclusion...) dans les différentes instances participatives de la Métropole, y compris le Conseil de développement.

Si le Conseil de développement n'a pas vocation à se substituer à ces différentes instances, il peut en revanche assumer pleinement son rôle de « lieu carrefour » ouvert à tous les acteurs du territoire, de chambre d'écho et le cas échéant d'alerte vis-à-vis de l'institution.

(*) Seules sont évoquées dans cet encart les instances participatives dans le champ du social, les propositions concernant le dialogue public étant bien entendu plus larges dans ce domaine comme plus généralement.

Préconisations pour la période de transformation concernant l'appropriation citoyenne

La question du calendrier est posée. On peut en effet se demander si la phase de transformation dans l'esprit des personnels, des élus, voire des citoyens alertés par la presse ne débutera pas dès le dernier trimestre 2014 et non pas seulement après le 1^{er} janvier 2015, date officielle de constitution de la Métropole.

Cette phase de transformation se poursuivra ensuite jusqu'en 2017, date affichée notamment comme premier horizon dans l'organisation des services. C'est toute cette période qui nous semble devoir être considérée.

- Promouvoir une première communication institutionnelle spécialement adressée à chaque habitant mais aussi relayée dans le même temps par les principaux lieux d'accueil du public.
- Être inventif et attentif aux supports que prendra la communication institutionnelle afin de commencer un début de dialogue public.
- Prendre des premières initiatives d'écoute des attentes citoyennes dans la perspective d'une appropriation citoyenne.

ORGANISER UN ÉVÉNEMENT PARTENARIAL BIENNAL SOUS FORME – PAR EXEMPLE – D'ÉTATS GÉNÉRAUX DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Le partenariat systématiquement recherché avec les associations ne peut se construire que dans l'action au jour le jour. Il requiert des moments explicites de conception et d'évaluation, alimentés par le partage et le débat entre tous les acteurs publics et associatifs concernés. A cette fin, un **grand rendez-vous** pourrait être organisé tous les deux ans par la Métropole, en soulignant à nouveau que cet événement, comme le Projet métropolitain de développement social qu'il contribuerait à élaborer, ne devrait pas être ciblé sur les seules politiques sociales mais bien être ouvert aux compétences économiques et urbaines.

→ Ces « États Généraux du Développement Social » pourraient être organisés par la Métropole, avec les objectifs suivants :

- Être un lieu de débat entre les diverses « parties prenantes », élus, agents des différentes collectivités concernées, associations et société civile organisée, dans une perspective d'amélioration permanente des dispositifs et politiques mis en œuvre.
- Servir d'instance de partage des analyses des besoins sociaux au niveau de l'agglomération et de ses territoires ?
- Débattre de la stratégie sociale métropolitaine sur la base de propositions de la Métropole et de contributions préparatoires des partenaires.

→ Le Conseil de développement a vocation à contribuer à un tel événement organisé par la Métropole (identification des thèmes, animation de tables-rondes...), à partir des réflexions et pistes d'action développées dans le cadre de ses travaux, en lien avec la société civile organisée, et plus généralement dans le cadre de sa mission de « lieu-carrefour », d'écoute et de relai des attentes et aspirations des habitants de la métropole.

La richesse des contacts avec les structures et associations rencontrées ou ayant participé à la présente contribution montre sans doute déjà l'opportunité et la faisabilité d'une telle intervention.

SAISINE DU CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT

La loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles du 27 janvier 2014 crée la Métropole de Lyon au 1^{er} janvier 2015, une nouvelle collectivité dont les compétences sont issues de celles du Grand Lyon et du Conseil général.

Le Président du Grand Lyon a saisi le Conseil de développement par lettre du 17 février 2014 :

« Je souhaite recueillir de la part du Conseil de développement les attentes et pistes d'action des citoyens/habitants/usagers au regard de ce que la Métropole pourra apporter dans leur vie quotidienne. »

Vos réflexions porteront notamment sur :

- les conditions permettant une véritable appropriation citoyenne, notamment dans la phase de transition et d'installation de la nouvelle institution ;
- les voies d'amélioration des services aux usagers : articulation de l'urbain et de l'humain, guichet unique, mise en synergie des politiques publiques... ;
- les priorités et modalités d'un dialogue public de qualité entre la future Métropole et les citoyens ».

Au même moment, le Conseil de développement était saisi sur les perspectives de sa propre évolution. Une contribution distincte est remise.