

## Proxim'Cité fête ses 15 ans



**Contacts :**

**Béatrice FALCINELLA** 03 81 61 59 39  
Conseillère municipale  
déléguée à Proxim'Cité

**DIRECTION RELATION USAGER**

Jean-Pierre COLLILIEUX 03 81 87 80 25

**CONTACT PRESSE**

Alexandra CORDIER  
03 81 61 52 25 / 06 42 27 67 89  
alexandra.cordier@besancon.fr

## **A l'écoute des bisontins pour mieux gérer leur cadre de vie**

**Créée en 2001, sur volonté politique du Maire Jean-Louis FOUSSERET, la cellule de proximité de Besançon est un outil particulièrement utilisé et apprécié par les habitants : 96 % des interventions réclamées sont effectuées dans les 48 h.**

L'objectif était de répondre prioritairement aux attentes des habitants en matière de gestion et de qualité de l'espace public, les directions Voirie et Relation usager ont été retenues comme directions supports de la cellule baptisée : Proxim'Cité.

Elle se compose de 2 agents à l'accueil téléphonique et à la gestion informatique de la cellule mais il existe un réseau de 50 référents dans les autres directions (Espaces Verts / Eau / Assainissement / ...) capables d'analyser — renseigner et faire exécuter, hors la « lourdeur » hiérarchique.

**La cellule Proxim'Cité, c'est 15 ans d'écoute et de présence pour répondre aux sollicitations des habitants soucieux de préserver la qualité de leur cadre de vie.**

Le principe est simple, le citoyen qui constate un incident sur le domaine public peut se rendre en direct à la mairie (entrée A —2, rue Mégevand), remplir le formulaire en ligne, ou surtout joindre la cellule par téléphone via le 0 800 25 3000, "numéro d'urgence du quotidien", ainsi que l'a surnommé Madame Falcinella, conseillère municipale en charge de ce dispositif.

Un trottoir défoncé, une flaque d'huile à un carrefour, une rue privée d'éclairage, un banc public endommagé ... La plupart du temps mineurs, ces désordres matériels constatés au quotidien sont à l'origine de désagréments suffisants pour agacer, voire irriter ceux qui y sont confrontés. D'autres, plus sérieux, peuvent mettre en jeu la sécurité des Bisontins.

**De véritables demandes de gestion quotidiennes : l'habitant est informateur**

Dès son lancement en 2001, "Proxim'Cité", rencontra immédiatement un indéniable succès, et 15 ans après les demandes ne faiblissent pas :

- **4 500 appels de citoyens impliqués par an**
- **59 315 interventions en 15 ans**

## Le bilan des 15 ans

L'analyse des **68 000 demandes reçues** depuis la création en 2001 illustre la gestion quotidienne de la ville avec le signalement des défauts sur l'espace, la propreté, les lampadaires défectueux, les tags, les besoins en élagage privé, les dégradations... Tous ces problèmes dont les services ont la capacité à répondre, dans la mesure où ils ont l'information, et cette information c'est l'habitant qui l'apporte par un n° vert : 0800 25 3000.

Stables pratiquement d'une année sur l'autre, les demandes concernent pour les deux tiers la voirie (dépôts sauvages, lampadaires, feux tricolores, trous dans la chaussée...), loin devant les espaces verts (nettoyage des aires de jeu, élagages...), la Police municipale ou le service des déchets.



**Les missions et la réactivité de Proxim'Cité sont également mesurables par les statistiques.**

Ainsi sur 15 ans, 59 315 interventions ont été réalisées en moins de 48 h dont 90 % en moins de 24 h et plus de 5 500 personnes ont été accueillies en mairie. Autre donnée significative, la constante augmentation du nombre des habitants utilisant le portail de la Ville pour contacter la cellule. Sur les 12 derniers mois, par exemple, ils ont été 1 409 à remplir le formulaire de demande d'intervention en ligne (via le site [besancon.fr/proximcite](http://besancon.fr/proximcite) ou par l'application disponible elle, depuis 2013), contre 896 en 2012. Le téléphone reste le mode privilégié de signalement. Internet est en forte progression tous les ans.

En 15 ans, on dénombre :

- 49 000 signalements par téléphone
- 10 500 signalements sur le site ou l'application
- 5 600 signalements à l'accueil de Proxim'Cité
- 2 000 signalements sur le répondeur

Au-delà des chiffres, aussi parlants soient-ils, Proxim'Cité est surtout depuis sa naissance un remarquable outil à disposition des Bisontins. Un outil qui mobilise l'ensemble des personnels de la Ville et, en particulier, les 50 référents chargés dans chaque service municipal de relayer la parole et les doléances des usagers.

## Retour sur les campagnes de communication Proxim'Cité

**ALLO!  
MAIRIE  
de BESANÇON?**

signalisation/voirie    espaces verts

tags    propreté...

**APPELEZ PROXIM'CITÉ  
0800.25.3000  
LE NUMÉRO QUI VOUS  
CHANGE LA VILLE**

Lancement en 2001

Pour signalez  
les anomalies  
des espaces publics  
(éclairage,  
tags, voirie,  
propreté...)

**Une équipe qui vous facilite  
la Ville!**

**PROXIM'CITÉ  
0800.25.3000**

Ville de Besançon

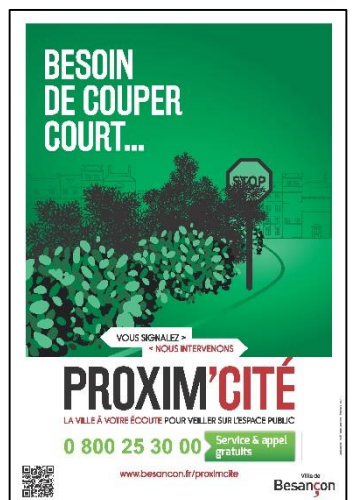
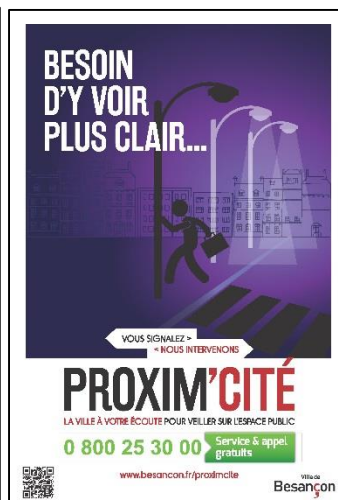
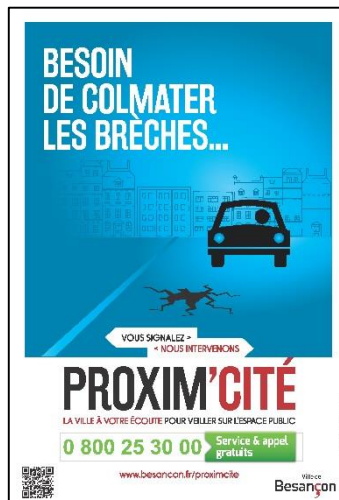
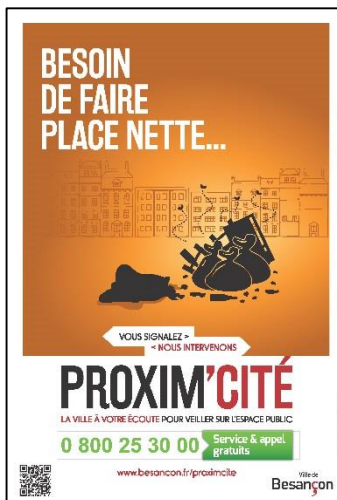
5 ans de Proxim'Cité



10 ans de Proxim'Cité



Nouvelle campagne - 15 ans de Proxim'Cité



Déclinaisons nouvelle campagne – 15 ans de Proxim'Cité

Il apparaît clairement que cette cellule est un succès compte tenu du nombre de demandes et d'interventions réalisées.

Elle répond donc bien aux attentes des Bisontins qui recherchent une qualité de vie au quotidien et des services municipaux proches de leurs préoccupations.

Le réseau Bisontin est reconnu pour son sérieux et son efficacité et de nombreuses collectivités territoriales ont déjà fait le déplacement à Besançon pour se renseigner et s'inspirer du service mis en place par la Ville.