

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du jeudi 30 juin 2011

Conseillers communautaires en exercice : 140

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la salle des séances de la CCIT du Doubs - 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de M. Jean-Louis FOUSSERET

Ordre de passage des rapports : 0.1, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.8, 1.1.9, 1.1.10, 1.2.1, 1.2.2, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 10.1, 10.2, 10.3

La séance est ouverte à 18h15 et levée à 22h10

**Etaient présents :** Amagney : Thomas JAVAUX Arguel : André AVIS Audeux : Françoise GALLIOU Auxon-Dessous : Jacques CANAL, Jean-Pierre BASSELIN Auxon-Dessous : Serge RUTKOWSKI (jusqu'au 4.1), Geneviève VERRON (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 2.4) Avanne-Aveney : Jean-Pierre TAILLARD Besançon : Hayatte AKODAD (à partir du 1.2.1), Eric ALAUZET, Frédéric ALLEMANN (à partir du 1.1.2), Nicolas BODIN, Pascal BONNET, Patrick BONTEMPS (à partir du 6.1), Marie-Odile CRABBE-DIAWARA, Benoît CYPRIANI (à partir du 1.1.2), Emmanuel DUMONT (à partir du 1.1.2), Odile FAIVRE-PETITJEAN, Béatrice FALCINELLA, Jean-Louis FOUSSERET, Catherine GELIN, Jean-François GIRARD (jusqu'au 9.2), Jean-Marie GIRERD, Philippe GONON, Jean-Pierre GOVIGNAUX, Nicolas GUILLEMET, Lazhar HAKKAR (jusqu'au 9.1), Martine JEANNIN, Sylvie JEANNIN, Solange JOLY, Jean-Sébastien LEUBA (à partir du 1.2.1), Christophe LIME (jusqu'au 1.2.2), Michel LOYAT, Jacques MARIOT, Annie MENETRIER (à partir du 1.2.1), Carine MICHEL (à partir du 1.1.10), Frank MONNEUR, Nohzat MOUNTASSIR, Jacqueline PANIER, Danièle POISSENOT, Béatrice RONZI, Jean ROSSELOT (à partir du 1.1.2), Jean-Claude ROY, Joëlle SCHIRRER (à partir du 6.1), Marie-Noëlle SCHOELLER (à partir du 1.1.2), Catherine THIEBAUT, Corinne TISSIER (à partir du 6.1), Sylvie WANLIN Beure : Auguste KOELLER Boussières : Bertrand ASTRIC, Roland DEMESMAY Brailans : Alain BLESSEMAILLE Busy : Philippe SIMONIN (à partir du 1.1.2) Chaleze : Christophe CURTY (représenté par Roger GREMION) Chalezeule : Christian MAGNIN-FEYSOT, Raymond REYLE (jusqu'au 1.2.2) Champagne : Claude VOIDEY Champvans-les-Moulins : Jean-Marie ROTH Châtillon-le-Duc : Catherine BOTTERON (représentée par Annie POIGNAND à partir du 1.1.2), Philippe GUILLAUME (représenté par Denis GALLET jusqu'au 1.2.2) Chaucenne : Bernard VOUGNON (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.2.2) Chaudfontaine : Jacky LOUISSON (représenté par Gérard SERVETTE) Chemaudin : Bruno COSTANTINI Dannemarie-sur-Crête : Gérard GALLIOT (jusqu'au 1.2.2) Deluz : Sylvaine BARASSI (représentée par Fabrice TAILLARD) Ecole-Valentin : André BAVEREL, Yves GUYEN (à partir du 6.1) Fontain : Jean-Paul DILLSCHNEIDER Franois : Claude PREIONI Gennes : Maryse MILLET Grandfontaine : François LOPEZ, Laurent SANSEIGNE La Chevillotte : Jean PIQUARD La Vèze : Jacques CURTY Larnod : Gisèle ARDIET (représentée par Hugues TRUDET à partir du 6.1) Mamirolle : Daniel HUOT Marchaux : Bernard BECOULET, Brigitte VIONNET Mazerolles-le-Salin : Daniel PARIS Miserey-Salines : Marcel FELT, Denis JOLY Montfaucon : Michel CARTERON, Pierre CONTOZ Montferrand-le-Château : Marcel COTTINY Morre : Gérard VALLET Nancray : Jean-Pierre MARTIN Noironte : Bernard MADOUX Novillars : Bernard BOURDAIS (jusqu'au 9.1) Pelousey : Catherine BARTHELET (jusqu'au 1.2.2), Claude OYTANA Pirey : Robert STEPOURJINE Pouilley-les-Vignes : Jean-Michel FAIVRE (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 2.4) Rancenay : Michel LETHIER Roche-lez-Beaupré : Stéphane COURBET (à partir du 1.1.2), Jean-Pierre ISSARTEL (représenté par Joël JOSSO) Routelle : Claude SIMONIN Saône : Alain VIENNET (à partir du 1.1.2) Serre-les-Sapins : Gabriel BAULIEU Tallenay : Jean-Yves PRALON Thise : Jean TARBOURIECH Torpes : Dominique GRUBER Vaire-le-Petit : Michèle DE WILDE Vaux-les-Prés : Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.4) Vorges-les-Pins : Patrick VERDIER (jusqu'au 1.2.2)

**Etaient absents :** Avanne-Aveney : Laurent DELMOTTE Besançon : Teddy BENETEAU DE LAPRAIRIE, Yves-Michel DAHOUI, Jean-Jacques DEMONET, Cyril DEVESA, Françoise FELLMANN, Didier GENDRAUD, Fanny GERDIL-DJAOUAI, Abdel GHEZALI, Valérie HINCELIN, Michel OMOURI, Elisabeth PEQUIGNOT, Françoise PRESSE, Edouard SASSARD, Nicole WEINMAN, Zahira YASSIR-COUVAL Beure : Philippe CHANEY Champoux : Thierry CHATOT Chemaudin : Gilbert GAVIGNET Dannemarie-sur-Crête : Jean-Pierre PROST Franois : Françoise GILLET Le Gratteris : Cédric LINDECKER Mamirolle : Didier MARQUER Montferrand-le-Château : Séverine MONLLOR Morre : Jean-Michel CAYUELA Nancray : Daniel ROLET Novillars : Philippe BELUCHE Osselle : Jacques MENIGOZ Pirey : Jacques COINTET Pouilley-les-Vignes : Jean-Marc BOUSSET Pugey : Marie-Noëlle LATHUILIERE Saône : Maryse BILLOT Serre-les-Sapins : Christian BOILLEY Thise : Bernard MOYSE Thoraise : Jean-Michel MAY Vaire-Arcier : Patrick RACINE

**Secrétaire de séance :** Gérard GALLIOT

#### Procurations de vote :

Mandants : P. CHANEY, T. BENETEAU DE LAPRAIRIE (à partir du 1.2.1), P. BONTEMPS (jusqu'au 1.2.2), YM. DAHOUI, J. DEMONET, C. DEVESA, F. FELLMANN, D. GENDRAUD (à partir du 1.1.2), F. GERDIL-DJAOUAI, A. GHEZALI, J.F. GIRARD (à partir du 9.3), L. HAKKAR (à partir du 9.2), V. HINCELIN, JS. LEUBA (jusqu'au 1.1.10), C. MICHEL (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.1.9), M. OMOURI, F. PRESSE, E. SASSARD (à partir du 1.1.2), J. SCHIRRER (jusqu'au 1.2.2), C. TISSIER (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.2.2), N. WEINMAN, Z. YASSIR-COUVAL, R. REYLE (à partir du 6.1), S. MONLLOR, JM. CAYUELA, D. ROLET, P. BELUCHE (jusqu'au 9.1), C. BARTHELET (à partir du 6.1), JM. BOUSSET (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 2.4), C. BOILLEY, B. MOYSE, JM. MAY, P. RACINE

Mandataires : A. KOELLER, H. AKODAD (à partir du 1.2.1), S. JEANNIN (jusqu'au 1.2.2), B. RONZI, JC. ROY, N. MOUNTASSIR, J. PANIER, MN. SCHOELLER (à partir du 1.1.2), N. BODIN, D. POISSENOT, B. FALCINELLA (à partir du 9.3), S. JEANNIN (à partir du 9.2), E. ALAUZET, B. FALCINELLA (jusqu'au 1.1.10), E. DUMONT (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.1.9), P. BONNET, C. THIEBAUT, J. ROSSELOT (à partir du 1.1.2), JL. FOUSSERET (jusqu'au 1.2.2), B. CYPRIANI (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.2.2), M. LOYAT, N. GUILLEMET, C. MAGNIN-FEYSOT (à partir du 6.1), M. COTTINY, G. VALLET, JP. MARTIN, B. BOURDAIS (jusqu'au 9.1), C. OYTANA (à partir du 6.1), JM. FAIVRE (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 2.4), G. BAULIEU, J. TARBOURIECH, D. GRUBER, JP. TAILLARD

Délibération n°2011/001407

Rapport n°1.1.10 - Labellisation Marianne du service Accueil/Courrier du Grand Besançon

## Labellisation Marianne du service Accueil/Courrier du Grand Besançon

**Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président**

**Commission : Finances, Ressources Humaines, Communication, TIC**

Inscription budgétaire	
BP 2011 et PPIF 2011-2015 « Qualité »	Montant prévu au PPIF : 3 500 € Montant prévu au BP 2011 : 1 750 € Montant de l'opération : 3 500 € <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 750 € en 2011 (1<sup>er</sup> audit)</li><li>• 1 750 € en 2013 (2<sup>ème</sup> audit)</li></ul>

### Résumé :

Depuis 2006, le Grand Besançon s'est engagé dans une démarche qualité visant à garantir et à optimiser la qualité de l'accueil et à améliorer le service rendu au public.

Pilotée par la Direction de l'Administration Générale, l'amélioration continue de l'accueil du Grand Besançon se structure autour du référentiel Marianne dont les exigences reposent sur 19 engagements liés à l'accueil (téléphonique, courrier, courriel, Internet).

La mise en place en 2009 d'un Comité technique, avec ses référents Marianne identifiés, ainsi qu'un Comité de pilotage présidé par le 1<sup>er</sup> Vice-Président a impulsé la mise en œuvre des actions prioritaires définies.

Prochaine étape du projet, la labellisation du service Accueil/Courrier du Grand Besançon garantira la qualité de l'accueil et du service rendu au public.

### I. Présentation du référentiel Marianne

Ce référentiel issu de l'Etat a pour objectif de faire de la qualité de l'accueil un enjeu partagé et vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil.

Il définit un ensemble d'engagements de service portant sur les modalités d'accueil physique, téléphonique et de traitement des courriers et courriels (voir liste des engagements en annexe). Ces engagements sont regroupés sous 5 grandes rubriques relatives au pilotage et à l'organisation interne :

- un accès facilité à nos services,
- un accueil attentif et courtois,
- une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé,
- une réponse systématique aux réclamations,
- être à l'écoute pour progresser.

Il est ainsi un outil intéressant pour s'interroger quant à nos pratiques et offre un cadre structuré de processus d'amélioration continue.

L'amélioration de notre accueil est évaluée annuellement : en effet des audits internes sont organisés afin de mesurer les écarts entre le référentiel et les pratiques. Le référentiel Marianne a permis de mettre en exergue certains points de vigilance qui font aujourd'hui l'objet de procédures internes.

## **II. Les objectifs de la démarche**

### **A/ Accueil téléphonique et physique**

Concernant l'accueil téléphonique et physique, les objectifs sont :

- tendre vers le 0 appel perdu (95 % d'appels aboutis),
- satisfaire le public (qualité d'accueil, disponibilité au profit du public, réduction des délais d'attente et satisfaction de la demande),
- homogénéiser les pratiques (mise en cohérence des différents services et création d'une dynamique).

Une procédure d'accueil commune a été formalisée par écrit tout en prenant en compte les spécificités de chaque site (La City, CRR, DGD).

Une base de connaissance commune à la Ville de Besançon et au Grand Besançon est mise en place afin de mieux renseigner et orienter les usagers vers la collectivité gérant les dossiers relatifs à leurs demandes.

Des fiches d'enquête de satisfaction sont mises à disposition des visiteurs. Une procédure sur le traitement de ces fiches a été mutualisée avec la direction Qualité de la Ville.

### **B/ Gestion des courriers et des courriels**

Une procédure courrier et une procédure courriels (s'appuyant en particulier sur les boîtes services) ont été formalisées pour répondre aux objectifs et exigences qualitatives fixés tels que la maîtrise des processus (identification de l'origine, lisibilité, cohérence avec les responsabilités fonctionnelles, suivi et traçabilité) et des délais de réponse (15 jours ouvrés pour les courriers et 5 jours pour les courriels).

## **III. Projet de labellisation du service Accueil/Courrier au Grand Besançon**

Les actions déjà menées au niveau de l'accueil téléphonique, de la gestion des courriers/courriels et du site Internet font preuve d'une volonté d'amélioration du système (évolution positive des indicateurs).

La prise en compte des personnes à mobilité réduite est également étudiée, malgré les difficultés liées à la configuration des locaux.

Le bilan positif des différents audits Accueil/Courrier, l'enquête de satisfaction à destination des élus et partenaires, l'implication des services par le biais de l'autoévaluation, et l'intégration du service Accueil/Courrier dans un groupe de travail rassemblant notamment la Ville et le CCAS de Besançon, la Région, le Département, la CAF et la Préfecture, ont permis d'avancer sur les problématiques de l'accueil afin de s'approprier les engagements de service du Label Marianne.

L'ambition du Grand Besançon, quant à l'obtention du Label Marianne, repose sur **l'investissement de chaque service**. Le respect des engagements pris :

- **garantira un service fiable, pérenne, et de qualité homogène** à destination du public (partenaires, usagers, élus...),
- **valorisera le travail des agents,**
- **renforcera l'image du Grand Besançon** vis à vis de son public.

Les audits réguliers de l'organisme certificateur, à la suite de la labellisation, garantiront un niveau de performance optimal et une amélioration continue de l'accueil.

Enfin, la labellisation de l'accueil du Grand Besançon ouvrira des perspectives de certification à d'autres services pour garantir la qualité du service rendu au public.

**Echéancier prévisionnel :**

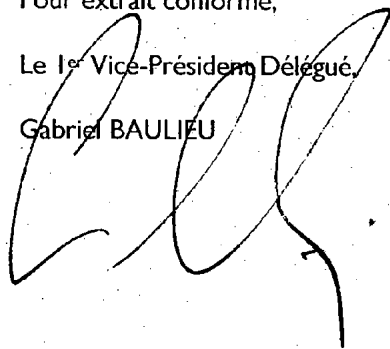
- audit de certification interne : octobre-novembre 2011,
- labellisation Marianne par un organisme extérieur : 1<sup>er</sup> audit fin 2011 / 2<sup>ème</sup> audit en 2013, soit 18 mois après.

**A l'unanimité, le Conseil de Communauté se prononce favorablement sur la labellisation Marianne du service Accueil/Courrier.**

Pour extrait conforme,

Le 1<sup>er</sup> Vice-Président Délégué,

Gabriel BAULIEU



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 123

Contre : 0

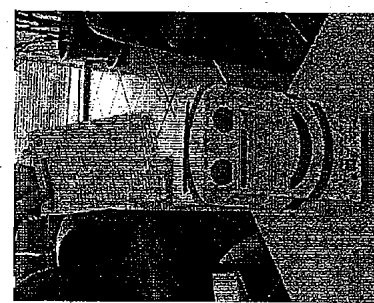
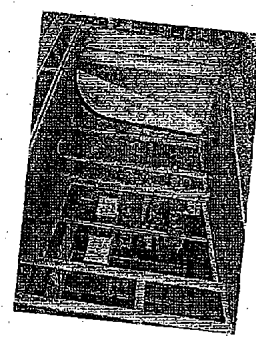
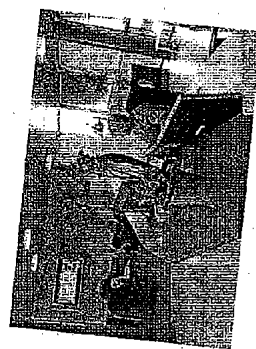
Abstention : 0

Préfecture de la Région Franche-Comté  
Préfecture du Doubs  
Contrôle de légalité  
Reçu le



- 8 JUL. 2011

# Les engagements qualité



Vos suggestions  
et remarques  
peuvent être déposées  
auprès des banques  
d'accueil.

Garantir la qualité de l'accueil  
et du service rendu



- Des horaires adaptés
- Un accueil courtis
- Des délais garantis
- Des informations claires
- Une écoute permanente

Grand Besançon  
4, rue Gabriel Plançon - 03 81 65 07 00  
agglomeration@grandbesancon.fr



# 14 engagements pour vous rendre un meilleur service

## Vous souhaitez des services plus disponibles

Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

- 11 Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
- 12 Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
- 13 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
- 14 Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
- 15 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

## Vous attendez un accueil plus attentif

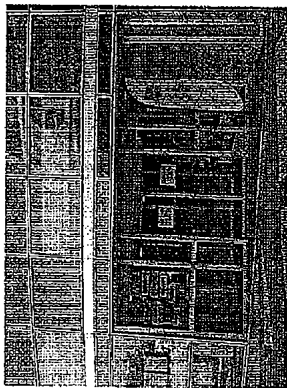
Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- 16 Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- 17 Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
- 18 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.



## Le Grand Besançon s'engage

Avec les engagements qualité, les élus et les services du Grand Besançon se mobilisent pour améliorer la qualité de l'accueil et du service. Accueil au guichet ou téléphone, courrier postal ou électronique, tous les modes de relation entre les usagers et l'administration sont concernés.



## Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes

Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- 19 Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
- 20 Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de trois semaines.
- 21 Nous traitons vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.
- 22 Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de cinq sonneries et nous les traitons.

## Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte

Nous nous y engageons

- 23 Nous répondons dans un délai maximum de trois semaines à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

## Vous attendez plus d'écoute

Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- 24 Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats.



## Des engagements vérifiés

Le respect des engagements qualité fait l'objet d'évaluations régulières au travers d'enquêtes de satisfaction,

d'enquêtes mystères et d'audits.

Objectif : vérifier que les engagements pris sont bien appliqués dans les faits,

être à l'écoute de vos attentes, de vos suggestions et de vos appréciations vis-à-vis de nos services pour mieux vous satisfaire.