



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du jeudi 26 septembre 2013

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 - 25000 Besançon, sous la présidence de M. Jean-Louis FOUSSERET

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 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, 1.2.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, (info Tramway), 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 10.1, 10.2.

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

Étaient présents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX **Audeux :** Mme Françoise GALLIOU **Auxon-Dessus :** M. Serge RUTKOWSKI, Mme Geneviève VERRON **Avanne-Aveney :** M. Laurent DELMOTTE, M. Jean-Pierre TAILLARD **Besançon :** M. Frédéric ALLEMANN (à partir du 0.2), M. Teddy BENETEAU DE LAPRAIRIE (jusqu'au 7.3), M. Nicolas BODIN, Mme Marie-Odile CRABBÉ-DIAWARA, M. Benoît CYPRIANI, M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET, Mme Catherine GELIN, M. Didier GENDRAUD, Mme Fanny GERDIL-DJAOUAT (à partir du 1.1.2), M. Jean-François GIRARD, M. Jean-Marie GIRERD, M. Jean-Pierre GOVIGNAUX, M. Nicolas GUILLEMET, Mme Valérie HINCELIN (jusqu'au 8.1), Mme Martine JEANNIN, Mme Solange JOLY, M. Jean-Sébastien LEUBA (jusqu'au 7.4), M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, M. Jacques MARIOT, Mme Carine MICHEL (jusqu'au 1.1.7), M. Frank MONNEUR, Mme Nohzat MOUNTASSIR (à partir du 1.1.6), Mme Jacqueline PANIER, Mme Françoise PRESSE, Mme Béatrice RONZI, Mme Monique ROPERS, Mme Joëlle SCHIRRER (à partir du 7.5), Mme Marie-Noëlle SCHOELLER, Mme Catherine THIEBAUT, Mme Corinne TISSIER, Mme Sylvie WANLIN, Mme Nicole WEINMAN **Boussières :** M. Roland DEMESMAY **Braillans :** M. Alain BLESSEMAILLE **Busy :** M. Philippe SIMONIN (à partir du 1.1.2) **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT (à partir du 7.4), M. Raymond REYLE (jusqu'au 9.4) **Champagney :** M. Claude VOIDEY **Chaucenne :** M. Bernard VOUGNON **Chemaudin :** M. Bruno COSTANTINI **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON (représentée par Mme Annie POIGNAND), M. Philippe GUILLAUME Deluz : Mme Sylvaine BARASSI (représentée par M. Fabrice TAILLARD) **Ecole-Valentin :** M. André BAVEREL, M. Yves GUYEN **Fontain :** M. Jean-Paul DILLSCHNEIDER **François :** Mme Françoise GILLET, M. Claude PREIONI **Grandfontaine :** M. François LOPEZ, M. Laurent SANSEIGNE **La Vèze :** M. Jacques CURTY **Larnod :** Mme Gisèle ARDIET (représentée par M. Jean-Claude VILLATTE) **Mamirolle :** M. Daniel HUOT **Marchaux :** M. Bernard BECOULET, Mme Brigitte VIONNET **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT, M. Denis JOLY **Montfaucon :** M. Michel CARTERON, M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** M. Marcel COTTINY, Mme Séverine MONLLOR **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA (à partir du 1.1.2), M. Gérard VALLET **Nancray :** M. Jean-Pierre MARTIN (représenté par Mme Josette LANGUEBIEN) **Novillars :** M. Bernard BOURDAIS (jusqu'au 2.2) **Osselle :** M. Jacques MENIGOZ **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET, Marie-Christine THEVENOT **Pirey :** M. Robert STEPOURJINE **Pouilly-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET **Pugey :** Mme Marie-Noëlle LATHUILIERE (représentée par M. Jean-François HUMBERT) **Rancenay :** M. Michel LETHIER **Roche-lez-Beaupré :** M. Stéphane COURBET (à partir du 1.1.4) **Routelle :** M. Claude SIMONIN **Saône :** Mme Maryse BILLOT, M. Alain VIENNET **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, M. Christian BOILLEY **Tallenay :** M. Jean-Yves PRALON **Thise :** M. Bernard MOYSE, M. Jean TARBOURIECH **Thoraise :** M. Jean-Michel MAY **Torpes :** M. Dominique GRUBER (jusqu'au 2.2) **Vaire-Arcier :** M. Patrick RACINE **Vaire-le-Petit :** Mme Michèle DE WILDE (à partir du 1.1.2) **Vaux-les-Prés :** M. Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.8) **Vorges-les-Pins :** M. Patrick VERDIER (représenté par Mme Maryse VIPREY)

Étaient absents : **Arguel :** M. André AVIS **Auxon-Dessus :** M. Jacques CANAL, M. Jean-Pierre BASSELIN **Besançon :** Mme Hayatte AKODAD, M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Yves-Michel DAHOUI, M. Jean-Jacques DEMONET, Mme Françoise FELLMANN, M. Jean-Noël FLEURY, M. Abdel GHEZALI, M. Philippe GONON, M. Lazhar HAKKAR, Mme Sylvie JEANNIN, Mme Annie MENETRIER, M. Michel OMOURI, Mme Elisabeth PEQUIGNOT, Mme Danièle POISSENOT, M. Jean ROSSELOT, M. Jean-Claude ROY, Mme Zahira YASSIR-COUVAL **Beure :** M. Philippe CHANEY, M. Auguste KOELLER **Boussières :** M. Bertrand ASTRIC **Chalèze :** M. Christophe CURTY **Champoux :** M. Thierry CHATOT **Champvans-les-Moulins :** M. Jean-Marie ROTH **Chaufontaine :** M. Jacky LOUISON **Chemaudin :** M. Gilbert GAVIGNET **Dannemarie-sur-Crête :** M. Jean-Claude FORESTIER, M. Gérard GALLIOT **Gennes :** Mme Maryse MILLET **La Chevillotte :** M. Jean PIQUARD **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Mamirolle :** M. Robert POURCELOT **Nancray :** M. Daniel ROLET **Noironte :** M. Bernard MADOUX **Novillars :** M. Philippe BELUCHE **Pirey :** M. Jacques COINTET **Pouilly-les-Vignes :** M. Jean-Michel FAIVRE **Roche-lez-Beaupré :** M. Jean-Pierre ISSARTEL

Secrétaire de séance : M. Jean-Paul DILLSCHNEIDER

Procurations de vote :

Mandants : H. AKODAD, T. BENETEAU (à partir du 7.4), P. BONTEMPS, Y.M. DAHOUI, F. FELLMANN, L. HAKKAR, V. HINCELIN (à partir du 9.1), A. MENETRIER, C. MICHEL (à partir du 1.1.8), N. MOUNTASSIR (jusqu'au 1.1.5), E. PEQUIGNOT, J. ROSSELOT, J.C. ROY, J. SCHIRRER (jusqu'au 7.4), Z. YASSIR-COUVAL, B. ASTRIC, C. CURTY (à partir du 1.1.4), R. REYLE (à partir du 2.1), J.M. ROTH, G. GALLIOT, D. ROLET

Mandataires : N. BODIN, B.-RONZI (à partir du 7.4), M. LOYAT, J.P. GOVIGNAUX, J. PANIER, J.F. GIRARD, C. DEVESA (à partir du 9.1), S. JOLY, S. WANLIN (à partir du 1.1.8), C. DEVESA (jusqu'au 1.1.5), C. VOIDEY, J.M. GIRERD, J.L. FOUSSERET, M.N. SCHOELLER (jusqu'au 7.4), B. CYPRIANI, R. DEMESMAY, S. COURBET (à partir du 1.1.4), C. MAGNIN-FEYSOT (à partir du 2.1), A. POIGNAND, G. BAULIEU, J. LANGUEBIEN

Délibération n°2013/002213

Rapport n°1.1.1 - Démarche Qualité Marianne - Trophée AFNOR « Accueil & Relations usagers » : obtention par le Grand Besançon du 1^{er} prix de la catégorie « Intercommunalité »

**Démarche Qualité Marianne - Trophée AFNOR « Accueil & Relations usagers » :
obtention par le Grand Besançon
du 1^{er} prix de la catégorie « Intercommunalité »**

Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président

Commission : Finances, Ressources Humaines, Communication, TIC

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Le Grand Besançon est engagé dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil, structurée autour du référentiel Marianne dont les exigences reposent sur 19 engagements liés à l'accueil (téléphonique, courrier, courriel, Internet).

Le 7 juin 2012, le service Accueil / Courrier a obtenu la Labellisation Marianne (suite à l'audit AFNOR du 10 mai 2012). Le Label Marianne est décerné pour une durée de 3 ans. Il prévoit un contrôle intermédiaire à l'issue de 18 mois.

Cette labellisation confirme la volonté de garantir un service fiable, pérenne, et de qualité homogène à destination du public, la reconnaissance et la valorisation du travail des agents, et le renforcement de l'image du Grand Besançon vis à vis de son public.

Le Grand Besançon a également relevé le défi de l'édition 2013 du baromètre de l'accueil et de la relation aux usagers organisée par l'Afnor en remportant le 25 juin 2013 le 1^{er} prix de la catégorie « Intercommunalité ».

Ainsi, la démarche s'inscrit dans une perspective de valorisation de la politique qualité et de déploiement à l'ensemble de la structure.

I. Labellisation du service Accueil / Courrier

Le rapport d'audit Afnor du 10 mai 2012 a démontré des résultats visibles en termes de professionnalisation des agents et de qualité d'accueil : implication et compétence des agents, encadrement présent et impliqué, volonté manifeste de satisfaire les demandes des usagers.

C'est le 7 juin 2012 que le service Accueil / courrier a vu se concrétiser officiellement son investissement dans la démarche Marianne avec l'obtention du Label Marianne.

Le label est décerné pour une durée de 3 ans avec un contrôle intermédiaire dans un délai de 18 mois.

II. Contrôle intermédiaire de la Labellisation du service Accueil / Courrier

Bien que les exigences Marianne soient bien intégrées et que des points forts soient mis en exergue dans ce rapport, quelques pistes d'amélioration sont préconisées pour parfaire nos pratiques.

La date de contrôle intermédiaire par l'organisme Afnor étant arrêtée au 28 novembre 2013, le service Accueil / Courrier a retravaillé les préconisations émises par le rapport d'audit l'Afnor, notamment :

- mention des jours et heures d'ouverture au public dans les courriers,
- personnalisation des messages d'accusé-réception des courriels (BAL générique),
- délai des courriers repoussés identique au délai initial,
- affichage des engagements Marianne,
- homogénéisation des documents de référence

Suite à la mise en place de ces actions correctives, un nouvel audit blanc est programmé en septembre 2013, en préparation de l'audit de contrôle intermédiaire.

III. Le service Accueil / Courrier 2012 en quelques chiffres

A/ La Qualité de l'accueil perçue par les usagers

153 enquêtes de satisfaction déposées dans les smile box.

Une réponse est systématiquement apportée dès lors que l'utilisateur a indiqué ses coordonnées.

Plus de 97 % de visiteurs satisfaits.

B/ L'accueil physique et téléphonique

13 517 appels externes répondus, soit 97,32 % d'appels aboutis.

9 573 visiteurs accueillis.

C/ Le courrier / courriels

18 754 courriers enregistrés.

71 621 courriers affranchis.

585 courriels enregistrés.

D/ Des missions annexes

406 offres de marchés réceptionnés.

Plus de 2190 documents/clés de véhicules de services remis aux agents.

4 expositions organisées.

7 accès Wifi donnés.

1 381 documents d'abonnements gérés.

IV. Edition 2013 du Baromètre AFNOR de la Qualité de l'Accueil

Suite à la Labellisation Marianne, le Grand Besançon s'est porté candidat à l'automne 2012 pour participer à la seconde édition des Trophées « accueil & relations usagers ». Les Trophées consacrent les villes candidates exemplaires dans leurs relations à l'utilisateur tout au long de son parcours (accueil, orientation, délivrance du service, réclamation) et de ses modes de contacts (mail, courrier, téléphone, accueil physique).

Pendant le 1^{er} trimestre 2013, Grand Besançon s'est ainsi soumis à l'enquête de citoyens mystères qui ont évalué notre relation avec l'utilisateur.

Les trois premières villes de chacune des catégories retenues ont été sélectionnées au vu des scores obtenus lors de cette enquête.

Les résultats ont été annoncés lors de la cérémonie de remises de trophées, à laquelle une délégation du Grand Besançon représentée par Laurent VAN HERREWEGUE (DGS), Evelyne MARTINIEN (Responsable Accueil/Courrier) et Lucie LORANG (Agent en charge de l'accueil et du courrier) a participé, le 25 juin 2013 à Rouen, dans le cadre des 2^{ème} Rencontres nationales Accueil et Relations aux usagers.

Le Grand Besançon a remporté le 1^{er} prix de la catégorie « Intercommunalité » et s'est vu remettre le Trophée Afnor de la Qualité 2013, confortant ainsi sa Labellisation Marianne et l'efficacité de son management de la qualité.

V. Des outils pour déployer la démarche qualité dans les services

La pérennisation de la démarche qualité est conditionnée par la participation active de chaque service et par le respect des objectifs qui y sont associés :

- 85 % d'appels aboutis et traités en moins de 5 sonneries,
- 80 % de réponses aux courriers dans un délai de 15 jours ouvrés,
- 80 % de réponses aux courriels dans un délai de 5 jours ouvrés.

Les services en quelques chiffres :

- 76 % d'appels aboutis en 5 sonneries maximum,
- 77 % de courriers traités dans le délai de 15 jours ouvrés,
- 43 % de courriels traités dans le délai de 5 jours ouvrés.

Ainsi, des actions prioritaires de valorisation de la démarche qualité et de sensibilisation à la gestion téléphonique sont mises en œuvre pour que 100 % des services atteignent les objectifs.

A/ « L'actu Marianne »

En avril 2013, est parue la première « Actu Marianne ». Ce document, distribué à chaque agent en activité au Grand Besançon, est un outil de communication interne sur la démarche qualité et sur la labellisation Marianne du service accueil / Courrier.

L'Actu Marianne a vocation à paraître 2 fois par an (2^{ème} parution en septembre).

B/ Campagne d'affichage

Une campagne d'affichage destinée à sensibiliser chaque agent à la gestion téléphonique au Grand Besançon a été mise en place depuis avril 2013. Cette campagne de 8 affiches développe différents messages positifs liés à des situations spécifiques évoquées en réunion avec les assistantes du Grand Besançon.

Ces affiches s'inscrivent dans la continuité de la démarche d'amélioration continue au Grand Besançon, en parallèle de « l'Actu Marianne ».

C/ Challenge téléphonique inter services

Inciter les services du Grand Besançon à atteindre l'objectif de 85 % d'appels aboutis en moins de 5 sonneries, tel est l'objectif de ce challenge téléphonique. Aussi, la cohésion de service autour d'un objectif commun est un enjeu essentiel.

D/ « Vis mon job »

« Vis mon job » est un concept d'échange de poste de travail pour une journée : chacun cède sa place à son collègue. L'assistante devient agent d'accueil ; l'agent d'accueil, chargé de mission, etc.

Un objectif principal : découvrir les métiers des autres et faire tomber les *a priori*, mais aussi mieux comprendre les contraintes de ses collègues et ainsi mieux travailler ensemble.

Autrement dit, un bon moyen de décroïsonner les rapports entre les services et de créer un dialogue qui favorise les relations en interne.

Le Conseil de Communauté prend connaissance de l'avancement de la démarche Qualité Marianne et de l'obtention par le Grand Besançon du 1^{er} prix de la catégorie « Intercommunalité » du trophée AFNOR « Accueil & Relations usagers ».

Pour extrait conforme,

Le Président

Préfecture de la Région Franche-Comté
Préfecture du Doubs
Contrôle de légalité DRCT
Reçu le - 7 OCT. 2013