



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du lundi 23 novembre 2015

Conseillers communautaires en exercice : 112

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à l'amphithéâtre Régnier 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, 0.3, 0.4, 0.5, 0.6, 0.7, Information, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 2.1, 2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2, 4.3, 8.1, 8.2.

La séance est ouverte à 18h15 et levée à 21h50.

Étaient présents : Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : M. Alain PARIS Besançon : M. Julien ACARD, M. Eric ALAUZET, M. Frédéric ALLEMANN (à partir du 0.2), Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, M. Thibaut BIZE, M. Nicolas BODIN, M. Emile BRIOT (jusqu'au 1.2.2), Mme Claudine CAULET, M. Gueric CHALNOT (jusqu'au 2.1), Mme Catherine COMTE-DELEUZE (jusqu'au 1.1.1), M. Laurent CROIZIER, M. Pascal CURIE, Mme Marie-Laure DALPHIN (jusqu'au 3.5), Mme Danielle DARD, M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN (jusqu'au 6.2), Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET, M. Abdel GHEZALI, M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPERRIN, Mme Pauline JEANNIN, Mme Solange JOLY, Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT (jusqu'au 3.1), Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL, M. Philippe MOUGIN, M. Michel OMOURI, Mme Sophie PESEUX (à partir du 0.5), Mme Danielle POISSENOT, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Rosa REBRAB, M. Dominique SCHAUSS, Mme Mina SEBBAH, M. Rémi STAHL, Mme Ilva SUGNY, Mme Catherine THIEBAUT, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF (jusqu'au 3.1)
Beure : M. Philippe CHANEY Boussières : M. Bertrand ASTRIC Braillans : M. Alain BLESSEMAILLE Busy : M. Alain FELICE Chalèze : M. Gilbert PACAUD Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Chaucenne : M. Bernard VOUGNON Chemaudin : M. Gilbert GAVIGNET Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY Franois : M. Claude PREIONI (jusqu'au 6.2)
Genes : Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ La Chevillotte : M. Roger BOROWIK La Vèze : Mme Catherine CUINET Larnod : M. Hugues TRUDET (jusqu'au 2.2) Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER (jusqu'au 1.1.3)
Les Auxons : M. Serge RUTKOWSKI Mamirolle : M. Daniel HUOT Marchaux : M. Patrick CORNE (jusqu'au 5.4)
Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : M. Bernard MADOUX Novillars : M. Philippe BELUCHE (jusqu'au 1.2.4) Osselle : Mme Sylvie THIVET Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET (jusqu'au 2.2) Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : M. Michel LETHIER Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Routelle : M. Daniel CUCHE Saône : M. Yoran DELARUE Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON Thise : M. Alain LORIGUET Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD (jusqu'au 5.2) Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire-Arcier : M. Charles PERROT Vaire-le-Petit : M. Jean-Noël BESANCON Vaux-les-Prés : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 0.5)
Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

Étaient absents : Besançon : M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Yves-Michel DAHOUI, Mme Myriam EL YASSA, M. Ludovic FAGAUT, Mme Fanny GERDIL-DJAOUAT, M. Thierry MORTON, M. Yannick POUJET, Mme Karima ROCHDI
Champoux : M. Philippe COURTOT Chaudfontaine : M. Jacky LOUISON Morre : M. Jean-Michel CAYUELA

Secrétaire de séance : M. Yoran DELARUE

Procurations de vote :

Mandants : P. BONTEMPS, YM. DAHOUI, M. EL YASSA, O. FAIVRE-PETITJEAN (à partir du 7.1), F. GERDIL-DJAOUAT, M. LOYAT (à partir du 3.2), T. MORTON, Y. POUJET, K. ROCHDI, M. ZEHAF (à partir du 3.2), J. LOUISON (jusqu'au 5.4), J.P. MICHAUD (à partir du 5.3).

Mandataires : D. SCHAUSS, D. DARD, C. MICHEL, L. CROIZIER (à partir du 7.1), J.S. LEUBA, F. PRESSE (à partir du 3.2), D. POISSENOT, P. CURIE, A.S. ANDRIANTAVY, A. GHEZALI (à partir du 3.2), P. CORNE (jusqu'au 5.4), J. BAVEREL (à partir du 5.3).

Délibération n°2015/002977

Rapport Information - Renouvellement de la labellisation « Marianne » pour les fonctions Accueil-Courrier de la CAGB

Renouvellement de la labellisation « Marianne » pour les fonctions Accueil-Courrier de la CAGB

Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président

Commission : Finances, ressources humaines, communication et aide aux communes

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Depuis 2006 le Grand Besançon est engagé dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers.

Le label « Marianne », qui a été décerné pour la 1^{ère} fois le 7 juin 2012, se décline en 19 engagements liés à l'accueil dans toutes ses modalités : physique, téléphone, courrier, mail et site internet.

Cette démarche qualité a été également reconnue en 2013 avec l'obtention du 1^{er} prix de la catégorie intercommunalité du baromètre de l'accueil et de la relation aux usagers de l'Afnor. En 2014, le service obtient la 2^{ème} place de ce même trophée.

Enfin, la campagne d'affichage sur la gestion téléphonique au Grand Besançon remporte le Grand Prix Cap'Com 2014 de la catégorie communication interne. Cette campagne d'affichage a été accompagnée d'un challenge téléphonique interservices qui s'est déroulé d'octobre 2013 à octobre 2014.

C'est dans ce cadre que l'équipe de l'AFNOR a été accueillie en mai 2015, et qu'après délibération la CAGB a reçu le courrier lui confirmant le renouvellement du Label « Marianne ».

Ces différentes reconnaissances récompensent la volonté du Grand Besançon de garantir un service fiable et pérenne à l'égard du public et aussi l'implication des agents.

Fort de la qualité de son service Accueil-Courrier, le Grand Besançon va continuer à déployer cette démarche dans l'ensemble des services de la structure.

I. Eléments d'information concernant le dernier audit

Le rapport d'audit met en avant une bonne appropriation du référentiel et un réel engagement opérationnel qui donne du sens à la démarche de labellisation. Les indicateurs de performance relatifs aux engagements sont définis et pilotés et leur analyse permet d'améliorer en continu les pratiques.

La prise en compte des pistes d'amélioration du précédent audit a permis la levée des points sensibles :

- le site internet a été revu pour trouver l'information sur les conditions d'accès et notamment les conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite,
- les courriels font l'objet systématiquement d'un accusé de réception,
- les courriers sont clôturés avec justificatifs.

Le professionnalisme du personnel de l'accueil a été de nouveau souligné.

Toute l'équipe est très mobilisée autour des enjeux de l'accueil. La bonne communication entre les agents et l'actualisation des connaissances assurent une continuité de la fonction et une homogénéité des réponses au public.

II. Quelques chiffres sur l'activité du service Accueil-Courrier en 2014

A/ Accueil physique

La CAGB a reçu 9 814 visiteurs en 2014 (stable) avec ou sans remise de badges ou de tickets de parking.

On relève 98 % de satisfaction avec 79,6 % de très satisfaits.

B/ Accueil téléphonique

La CAGB a enregistré 9 098 appels (9916 en 2013).
95 % des appels ont abouti en moins de 5 sonneries.

C/ Traitement du courrier et des mails

2 852 mails (2 666 en 2013) et 9 007 (15 913 en 2013) courriers ont été reçus en 2014.
100 % des réclamations « Marianne » ont été traités dans les délais.

D/ Missions annexes

Concernant les missions annexes, les chiffres clés 2014 sont les suivants :

- 2 453 remises de clefs de véhicules,
- 853 remises de clefs pour les vélos (augmentation des vélos à assistance électrique de 35 à 197),
- 301 remises de cartes de bus et tramway (128 en 2013),
- 304 plis (offres de marché) réceptionnés (451 en 2013),
- 73 675 plis affranchis pour un montant de 77 875 €.

III. Perspectives d'amélioration

La démarche qualité concerne l'ensemble des services du Grand Besançon. Le service Accueil-Courrier par son implication, est un élément moteur pour impliquer activement l'ensemble des services.

A/ Objectifs et résultats

Pour rappel les objectifs par service sont :

- 85 % d'appels aboutis en moins de 5 sonneries,
- 80 % de réponses aux courriers en 15 jours ouvrés,
- 80 % de réponses aux mails en 5 jours ouvrés.

Les résultats 2014 pour l'ensemble des services du Grand Besançon se chiffrent ainsi :

- 80 % d'appels aboutis dans les délais,
- 78 % du courrier traité dans les délais,
- 74 % des mails traités dans les délais.

B/ « L'Actu Marianne »

L'Actu « Marianne » est un document publié environ 2 fois par an en fonction de l'actualité et distribué à chaque agent en activité depuis mars 2013. Il s'agit d'un outil de communication interne sur la démarche qualité. Une publication est envisagée sur le dernier trimestre 2015 pour valoriser le renouvellement de la labellisation.

C/ Optimisation de l'accès aux locaux

Une piste d'amélioration a été maintenue et reformulée lors de l'audit en ce qui concerne les démarches pour les personnes à mobilité réduite.

Depuis, la Commission Intercommunale d'Accessibilité pour les Personnes Handicapées (CIAPH) a été saisie et un groupe d'experts d'usage a effectué une visite des locaux (bureaux, salles de réunion...). Des recommandations ont été formulées et les services compétents (DTAP et Gestion immobilière) pilotent le projet d'amélioration.

Le Conseil de Communauté prend connaissance du renouvellement de la labellisation « Marianne » pour les fonctions Accueil-Courrier du Grand Besançon du Doubs