



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du jeudi 10 novembre 2016

Conseillers communautaires en exercice : 112

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la salle des conférences de la CCIT du Doubs à Besançon, sous la présidence de M. Jean-Louis FOUSSERET, Président de la CAGB.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 0.3, 0.4, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 2.1, 1.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 8.1, 8.2

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 20h35.

Étaient présents : Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS Audeux : Mme Françoise GALLIOU (à partir du 1.1.3) Avanne-Aveney : M. Alain PARIS Besançon : M. Julien ACARD, M. Éric ALAUZET (à partir du 1.1.3), M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, M. Nicolas BODIN (à partir du 6.2), M. Patrick BONTEMPS, M. Emile BRIOT (à partir du 1.1.1), Mme Claudine CAULET, M. Laurent CROIZIER, M. Pascal CURIE, Mme Marie-Laure DALPHIN, Mme Danielle DARD (à partir du 1.1.2), M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT, M. Ludovic FAGAUT (jusqu'au 3.10), Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET, M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPERRIN (à partir du 1.1.3), M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME (à partir du 1.1.1), M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL, M. Thierry MORTON (à partir du 3.2), M. Philippe MOUGIN, Mme Sophie PESEUX, Mme Danielle POISSENOT, M. Yannick POUJET (à partir du 1.1.2), M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Rosa REBRAB (à partir du 1.1.3), Mme Karima ROCHDI, M. Dominique SCHAUSS, Mme Mina SEBBAH, M. Rémi STAHL, Mme Ilva SUGNY (à partir du 1.1.3), Mme Catherine THIEBAUT, M. Gérard VAN HELLE, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Beure : M. Philippe CHANEY (à partir du 1.1.3) Boussières : M. Bertrand ASTRIC Braillans : M. Alain BLESSEMILLE (à partir du 1.1.3) Busy : M. Alain FELICE Chalèze : M. Gilbert PACAUD Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT (à partir du 0.4) Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON (à partir du 0.4) Chaucenne : M. Jean-Luc GUILLAUME (suppléante de M. Bernard VOUGNON) Chaudefontaine : M. Jacky LOUISON (à partir du 1.1.3) Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN (à partir du 7.1) Fontain : Mme Martine DONEY Franois : Mme Françoise GILLET (suppléante de M. Claude PREIONI) Grandfontaine : M. François LOPEZ La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Mamirolle : M. Daniel HUOT (à partir du 7.1) Marchaux : M. Patrick CORNE (à partir du 1.1.3) Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : Mme Corinne PETER (suppléante de Pierre CONTOZ) Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA (à partir du 1.1.3) Nancray : Mme Annette GIRARDCLOS (suppléante de M. Vincent FIETIER) Novillars : Mme Aurore HERNANDEZ (suppléante de M. Philippe BELUCHE) (à partir du 1.1.3 et jusqu'au 3.12) Osselle-Routelle : M. Daniel CUCHE Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER (jusqu'au 7.4) Saône : M. Yoran DELARUE Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON (à partir du 1.1.1) Thise : M. Alain LORIGUET Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD (à partir du 0.4) Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : M. Jean-Noël BESANCON, Mme Valérie MAILLARD Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

Étaient absents : Besançon : Mme Sorour BARATI-AYMONIER, M. Thibaut BIZE, M. Pascal BONNET, M. Gueric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, M. Yves-Michel DAHOU, Mme Myriam EL YASSA, M. Abdel GHEZALI, Mme Solange JOLY, Mme Myriam LEMERCIER, M. Michel OMOURI Champoux : M. Philippe COURTOT Chemaudin : M. Gilbert GAVIGNET Gennes : Mme Thérèse ROBERT La Vèze : Mme Catherine CUINET Larnod : M. Hugues TRUDET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Les Auxons : M. Serge RUTKOWSKI Mazerolles-le-Salín : M. Daniel PARIS Noiron : M. Bernard MADOUX Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : M. Michel LETHIER Vaux-les-Prés : M. Bernard GAVIGNET Osselle-Routelle : M. Laurent LOLLIOU

Secrétaire de séance : M. Marcel FELT

Procurations de vote :

Mandants : E. ALAUZET (jusqu'au 1.1.2), T. BIZE, C. COMTE-DELEUZE, Y.M. DAHOU, M. EL YASSA, M. LEMERCIER, T. MORTON (jusqu'au 3.1), Y. POUJET (jusqu'au 1.1.1), R. REBRAB (jusqu'au 1.1.2), S. RUTKOWSKI, D. PARIS, J.M. BOUSSET, M. LETHIER

Mandataires : A. VIGNOT (jusqu'au 1.1.2), E. MAILLOT, P. GONON, D. DARD, N. BODIN, D. POISSENOT, M. LOYAT (jusqu'au 3.1), P. CURIE (jusqu'au 1.1.1), K. ROCHDI (jusqu'au 1.1.2), M. FELT, F. GILLET, F. GALLIOU, F. LOPEZ

Délibération n°2016/003396

Rapport n°1.1.6 - Déploiement Label Marianne

Déploiement Label Marianne

Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président

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

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Le Grand Besançon est engagé dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers depuis 2006 avec le référentiel Marianne. Le bureau de l'accueil et du courrier est ainsi labellisé par l'AFNOR et 3 autres services ou directions sont labellisés en interne.

La démarche d'amélioration continue renforce l'image du Grand Besançon vis-à-vis de son public et valorise le personnel. Elle doit maintenant s'étendre à l'ensemble de la structure avant la fin de la mandature en 2020.

I. Présentation

Soucieux de garantir un service fiable et pérenne à l'égard du public, et d'impliquer ses agents dans sa politique qualité, le Grand Besançon s'est engagé depuis 2006 dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers en s'appuyant sur le référentiel Marianne.

Ce cadre de référence a été construit sur la base d'études et d'analyses approfondies des attentes des usagers du service public. Il définit les standards qualités de leur relation avec les services publics, quel que soit le canal de communication utilisé : physique, téléphonique, courrier/courriel, télé-procédures, site internet, réseaux sociaux...

Le référentiel se compose d'un ensemble d'engagements organisés autour de 5 grands axes :

1. des informations qui répondent aux attentes des usagers et une orientation efficace,
2. un accueil aimable et attentionné,
3. des réponses claires dans les délais annoncés,
4. l'écoute des usagers pour progresser,
5. l'engagement de la direction ou du service auprès des agents.

La version 2016 intègre les exigences légales et réglementaires du nouveau Code des relations entre le public et l'administration, y compris la saisine de l'administration par voie électronique.

Cette démarche d'amélioration de l'accueil est conduite simultanément au Grand Besançon, à la Ville et au CCAS. Elle s'appuie sur un réseau d'auditeurs internes commun qui réalisent régulièrement des diagnostics en matière d'accueil pour le compte des directions concernées. Les conclusions des rapports d'audits sont communiquées à un comité de pilotage commun aux trois collectivités. Ce comité, composé des Directions Générales et des élus en charge du dossier, statue quant à la délivrance du label en interne.

Le bureau de l'Accueil et du courrier de la Direction de l'Administration Générale bénéficie, en outre, d'audits réalisés par un prestataire externe.

II. Déploiement de la démarche au Grand Besançon

A/ Labellisation AFNOR : le bureau de l'accueil et du courrier (Direction de l'Administration Générale)

Le label Marianne a été décerné par l'AFNOR au bureau de l'Accueil et du Courrier de la CAGB pour la 1^{ère} fois le 7 juin 2012 et renouvelé le 18 mai 2015.

Délibération du Conseil de Communauté du jeudi 10 novembre 2016
Communauté d'Agglomération du Grand Besançon

Le Grand Besançon a également participé aux Trophées AFNOR de la qualité de la relation aux usagers : il a obtenu la 1^{ère} place en 2013 et 2015 et s'y est classé 2nd en 2014.

Enfin, la campagne de sensibilisation interne sur la gestion des appels téléphoniques a remporté le Grand Prix Cap'Com 2014.

Cette démarche a permis de valoriser les métiers de l'accueil et les indicateurs du suivi de l'activité permettent de relever le seuil de la qualité de réponse aux usagers.

Des problématiques, pointées lors des audits, ont ainsi pu être réglées, comme la mise à jour des informations sur le site internet, ou sont en cours de traitement comme la signalétique du bâtiment la City.

B/ Labellisation interne

Direction ou service	Entrée dans la démarche / diagnostic initial	Labellisation interne sur décision du Comité de Pilotage
Direction de la Gestion des Déchets	2010	2013
Conservatoire à Rayonnement Régional	2010	
Direction Emploi et Compétences	2013	2014
Service Autorisation Droit des Sols (Urbanisme)	2010	2013

III. Poursuite de la démarche

La démarche qualité développée avec le référentiel Marianne a permis de faire progresser dans la durée la qualité du service rendu aux usagers.

C'est un véritable levier qui mobilise et valorise les équipes, et qui fait monter les agents en compétence.

La labellisation permet de démontrer le niveau d'excellence de la direction ou du service concerné dans sa relation avec l'utilisateur, et d'optimiser ses moyens humains et techniques. Le service est ainsi plus efficient.

Dans un souci d'équité de traitement des usagers, cette démarche doit maintenant se déployer dans l'ensemble des services et directions, dès lors qu'ils sont en relation avec des usagers, quel que soit le canal de communication utilisé. Des rencontres sont déjà programmées pour le 3^{ème} trimestre 2016 avec les directions Habitat, Mobilité, Economie, Culture Tourisme Sport et Environnement. L'objectif étant de parvenir à une labellisation interne de l'ensemble de la structure avant la fin de la mandature en 2020. Un bilan à mi-parcours sera présenté aux élus.

A l'unanimité, le Conseil de Communauté réaffirme sa volonté de voir cette démarche se déployer.

Préfecture du Doubs

Pour extrait conforme,

Rapport adopté à l'unanimité :

Reçu le 18 NOV. 2016

Le Président

Pour : 94

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 0



Contrôle de légalité