



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du Jeudi 15 Février 2018

Conseillers communautaires en exercice : 128

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. Gabriel BAULIEU, 1^{er} Vice-Président, puis de M. Jean-Louis FOUSSERET, Président de la CAGB.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.2, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 9.1, 9.2.

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h55.

Étaient présents : Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, suppléante de M. Alain PARIS Besançon : M. Eric ALAUZET (à partir du 5.1 et jusqu'au 5.2), M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY (jusqu'au 5.2), Mme Sorour BARATI-AYMONIER, M. Thibaut BIZE, M. Nicolas BODIN, M. Emile BRIOT, Mme Claudine CAULET, M. Laurent CROIZIER (jusqu'au 7.1), Mme Marie-Laure DALPHIN, M. Clément DELBENDE, M. Cyril DEVESA, Mme Myriam EL YASSA (jusqu'au 5.2), M. Ludovic FAGAUT (jusqu'au 5.2), Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET (à partir du 4.5), Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, M. Thierry MORTON (à partir du 1.1.1), M. Philippe MOUGIN, Mme Sophie PESEUX, Mme Daniëlle POISSENOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI, M. Dominique SCHAUSS, Mme Mina SEBBAH (jusqu'au 5.2), Mme Catherine THIEBAUT, M. Gérard VAN HELLE, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Bonnay : M. Gilles ORY Boussières : M. Bertrand ASTRIC Braillans : M. Alain BLESSEMAILLE Busy : M. Philippe SIMONIN, suppléant de M. Alain FELICE Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINÉAU Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Chalèze : M. Gilbert PACAUD Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : M. Jean-Luc GUILLAUME, suppléant de M. Bernard VOUGNON Chemaudin et Vaux : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.1), M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Yves BILLECARD Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Dannemarie-sur-Crète : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY Geneuille : M. Jean-Claude PETITJEAN Gennes : M. Christophe DEMESMAY, suppléant de Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Larnod : M. Sébastien CUINET, suppléant de M. Hugues TRUDET (jusqu'au 5.2) Les Auxons : M. Jacques CANAL, M. Serge RUTKOWSKI Mamirolle : M. Daniel HUOT Marchaux-Chaufontaine : M. Patrick CORNE, M. Jacky LOUISON Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA (jusqu'au 6.4) Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : Claude MAIRE Novillars : M. Philippe BELUCHE (jusqu'au 5.2) Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Palise : Mme Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : M. Michel LETHIER Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Arnaud GROSPERRIN Saint-Vit : Mme Annick JACQUEMET (à partir du 1.1.1), M. Pascal ROUTHIER Saône : M. Yoran DELARUE Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON Thise : M. Alain LORIGUET Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD (à partir du 5.1) Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : M. Jean-Noël BESANCON Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY (à partir du 5.1) Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vieilley : Mme Christiane ZOBENBULLER Villars Saint-Georges : M. Pascal PETETIN, suppléant de M. Jean-Claude ZEISSER Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

Étaient absents : Besançon : M. Julien ACARD, M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Gueric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, M. Pascal CURIE, M. Yves-Michel DAHOU, Mme Daniëlle DARD, M. Emmanuel DUMONT, M. Abdel GHEZALI, M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPERRIN, Mme Carine MICHEL, M. Michel OMOURI, Mme Rosa REBRAB, M. Rémi STHAL, Mme Ilva SUGNY Beure : M. Philippe CHANEY Champoux : M. Philippe COURTOT Cussey-sur-l'Ognon : Patrice CUENOT, suppléant François : M. Claude PREIONI La Vèze : Mme Catherine CUINET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Merrey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Vaire : Mme Valérie MAILLARD

Secrétaire de séance : Mme Catherine BARTHELET

Procurations de vote :

Mandants : J. ACARD, E. ALAUZET (à partir du 0.1 et jusqu'au 4.5, puis à partir du 1.1.1), AS. ANDRIANTAVY (à partir du 1.1.1), P. BONNET, P. BONTEMPS, G. CHALNOT, C. COMTE-DELEUZE, P. CURIE, YM. DAHOU, D. DARD, E. DUMONT, M. EL YASSA (à partir du 1.1.1), A. GHEZALI, J. GROSPERRIN, C. MICHEL, T. MORTON (jusqu'au 5.2), M. OMOURI, R. REBRAB, R. STHAL, I. SUGNY, D. PARIS, P. CONTOZ, A. JACQUEMET (jusqu'au 5.2), V. MAILLARD.

Mandataires : P. MOUGIN, D. POISSENOT (à partir du 0.1 et jusqu'au 4.5, puis à partir du 1.1.1), C. DEVESA (à partir du 1.1.1), C. WERTHE, S. BARATI-AYMONIER, K. ROCHDI, S. PESEUX, D. SCHAUSS, S. WANLIN, G. VAN HELLE, F. ALLEMANN, T. MORTON (à partir du 1.1.1), M. ZEHAF, L. FAGAUT, N. BODIN, M. EL YASSA (jusqu'au 5.2), M. DALPHIN, Y. POUJET, C. THIEBAUT, M. LOYAT, R. STEPOURJINE, M. DONEY, P. ROUTHIER (jusqu'au 5.2), JN. BESANCON.

Délibération n°2018/004020

Rapport n°4.2 - Central téléphonique unique mutualisé entre la Direction Gestion des Déchets et le SYBERT

Central téléphonique unique mutualisé entre la Direction Gestion des Déchets et le SYBERT

Rapporteur : Françoise PRESSE, Vice-Présidente

Commission : Développement durable

Inscription budgétaire	
BP 2018 et PPIF 2018-2022 En recettes « Autres produits » En dépenses « charges de personnel » Budget annexe Déchets	Montant de l'opération en recettes : 24 000 € par an Montant de l'opération en dépenses : 24 000 € par an

Résumé :

La Communauté d'Agglomération du Grand Besançon et le SYBERT ont souhaité mettre en place un accueil téléphonique mutualisé.

La présente délibération a vocation à fixer les termes de la convention à passer entre le SYBERT et la CAGB.

I. Contexte

Le service public de gestion des déchets ménagers est exercé par deux structures différentes sur le territoire avec des compétences respectives distinctes : la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon en charge de la collecte et le SYBERT en charge du traitement.

La création d'un central téléphonique mutualisé entre le SYBERT et la Direction Gestion des Déchets a vocation à faciliter les démarches pour les administrés ; en effet, un seul appel leur permettra de gérer leurs bacs à déchets, le badge en déchetterie ou encore des informations relatives au compostage...

L'accueil téléphonique peut être délocalisé sans incidence pour l'utilisateur.

La Direction Gestion des Déchets disposant d'un service « Relations Usagers » important et structuré (entre 14 000 et 15 000 appels par an), cette mutualisation s'effectuera au niveau de la Direction Gestion des Déchets. Le nombre annuel d'appels SYBERT est estimé à 8 500.

Les modalités de mise en œuvre permettront de maintenir l'identification du Syndicat SYBERT et les EPCI adhérents pourront disposer d'un suivi détaillé des appels émanant de leurs territoires. Cette évolution ne remet pas en cause l'engagement à la Charte Marianne.

II. Nouvelle organisation

La Direction Gestion des Déchets prendra en charge les appels des usagers destinés au SYBERT. Elle ne prendra pas en charge les appels concernant la collecte sur le territoire des EPCI adhérents, ni les appels intra-SYBERT.

Le central téléphonique mutualisé est localisé au CTM, 94 avenue Clémenceau à Besançon. La plateforme téléphonique est installée physiquement dans le hall d'accueil mais les appels peuvent être reçus ou émis depuis la plateforme ou depuis des postes distants.

La gestion des appels SYBERT donnera lieu au recrutement d'un agent supplémentaire dans le service relations aux usagers de la Direction Gestion des Déchets.

III. Les engagements des deux parties

Le SYBERT et la Direction Gestion des Déchets s'engagent à désigner un référent pour maintenir un lien permanent entre les deux entités.

Le SYBERT s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires à la prise en charge des appels des usagers. Si la Direction Gestion des Déchets n'est pas en mesure de répondre à un usager, elle en informera le SYBERT au moyen d'une main courante. Cette transmission informatique permettra un suivi du traitement de la demande de l'utilisateur.

La Direction Gestion des Déchets s'engage à fournir des statistiques mensuelles ainsi qu'un rapport d'activité annuel d'activité du service rendu.

IV. Les dispositifs techniques

L'outil d'exploitation de la plateforme sera l'interface KIAMO. Cette interface téléphonique permettra :

- de gérer les appels entrants en déterminant des plages d'ouverture de l'accueil téléphonique.
- de gérer les files d'attente
- de répartir les appels vers l'ensemble des agents
- de gérer en temps réel le nombre d'agents destinés à recevoir les appels
- de produire des données statistiques.

L'outil de gestion des mains courantes sera Sharepoint. Il permettra de transmettre la demande d'un usager, nécessitant une prise en charge spécifique du SYBERT.

V. Dispositions financières

La contribution annuelle au coût du service est fixée au montant forfaitaire de 24 000 € HT (base de 8 500 appels par année). Cette somme sera indexée annuellement sur la base de la valeur brute annuelle du point d'indice de la fonction publique en vigueur au 31 décembre de chaque année. L'indice de référence correspond à l'indice en vigueur depuis le 1^{er} février 2018.

Ce coût comprend :

- le coût salarial de la prise en charge de l'accueil téléphonique par les agents ainsi que le coût salarial d'encadrement
- la fourniture des statistiques d'activité.

Ce coût ne comprend pas les coûts d'opérateurs liés au numéro d'appel du SYBERT, pris en charge par le SYBERT.

Un titre de recettes est émis tous les ans au début de l'année N+1 au titre de l'année N. Pour la première année, il sera calculé au *pro rata temporis* en fonction du nombre de mois de mise en œuvre.

Mmes C. CAULET, F. GALLIOU, C. THIEBAUT(2) et MM. T. BIZE, JM. BOUSSET, P. DUCHEZEAU, T. JAVAUX, F. LOPEZ et Y. POUJET(2), conseillers intéressés, ne participent pas aux débats et ne prennent pas part au vote.

A l'unanimité, le Conseil de Communauté :

- **se prononce favorablement sur le principe de mutualisation de l'accueil téléphonique DGD/SYBERT,**
- **autorise Monsieur le Président, ou son représentant, à signer la convention.**

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 105
Contre : 0
Abstention : 0
Ne prennent pas part au vote : 11

Préfecture du Doubs

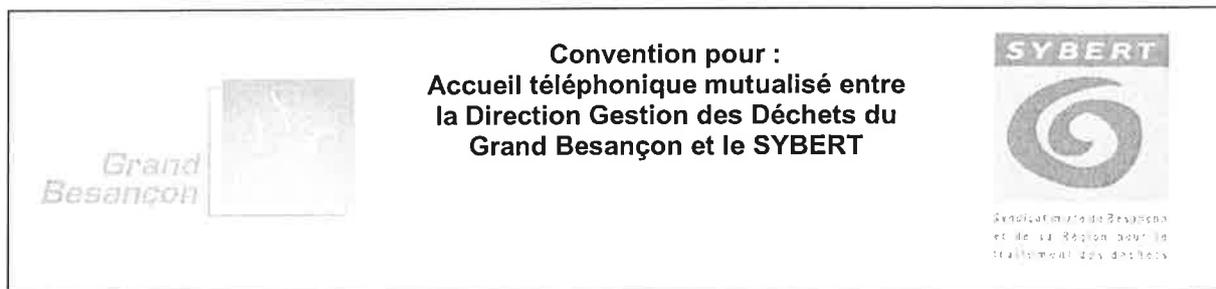
Reçu le 06 Mars 2018

Contrôle de légalité

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président



Entre :

La Communauté d'Agglomération du Grand Besançon (le Grand Besançon) ayant son siège social 4 rue Gabriel Plançon à Besançon, représentée par son Président Jean-Louis FOUSSERET, dûment habilité par délibération du conseil communautaire du 15 février 2018,

Et :

Le Syndicat de Traitement de Besançon et sa région (SYBERT) ayant son siège social 4 rue Gabriel Plançon à Besançon, représenté par sa Présidente Catherine THIEBAUT, dûment habilitée par délibération du conseil syndical du 12 décembre 2017,

Il est convenu ce qui suit :

Contexte et objectifs

La Direction Gestion des Déchets et le SYBERT exercent deux compétences différentes et complémentaires au titre de la gestion des déchets. La Direction Gestion des Déchets a en charge la collecte des déchets et la facturation aux usagers et le SYBERT, leur traitement sur un périmètre regroupant trois EPCI. Les deux entités ont historiquement deux accueils physiques et téléphoniques distincts. Ainsi, selon la nature de leurs besoins, les usagers sont amenés à contacter l'une ou l'autre des entités afin d'accéder à la totalité des informations relatives à la gestion de leurs déchets. Les démarches à accomplir sont, de ce fait, plus complexes, plus longues et parfois confuses.

La mise en place d'un accueil téléphonique unique permet d'optimiser et de simplifier la relation à l'utilisateur. L'intégralité des informations autour de la problématique des déchets sera traitée durant un même appel téléphonique.

Le dispositif technique de la plateforme d'appel en place à la Direction Gestion des Déchets permet cette gestion unique de l'accueil téléphonique mutualisé du SYBERT et de la Direction Gestion des Déchets.

L'accueil de la Direction Gestion des Déchets est labellisé Marianne depuis 2013. Le service mutualisé s'effectue dans le respect de cette charte. Le label Marianne est une reconnaissance du respect du référentiel Marianne qui garantit la qualité des services qui sont rendus à l'utilisateur. Cela se traduit par des horaires adaptés, un accueil courtois, des informations claires et des délais de réponse respectés.

Article 1 - Objet de la convention

Le présent document a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du dispositif d'accueil téléphonique commun à la Direction Gestion des Déchets et au SYBERT à partir du 1^{er} février 2018. La mutualisation du central d'appel est réalisée au niveau de la Direction Gestion des Déchets.

Cette convention fixe les engagements de chacune des parties :

- le Grand Besançon, en qualité de gestionnaire de l'accueil téléphonique pour le compte du SYBERT
- le SYBERT, en qualité de bénéficiaire de l'accueil téléphonique mutualisé.

Destinataires du service :

La Direction Gestion des Déchets prendra en charge les appels des usagers destinés au SYBERT. Elle ne prendra pas en charge les appels concernant la collecte sur le territoire des EPCI adhérents au SYBERT, ni les appels intra-SYBERT, mais renverra vers les EPCI concernés.

Lieu d'exercice :

Le central téléphonique mutualisé est localisé au CTM, 94 avenue Clemenceau à Besançon. La plateforme est physiquement installée dans le hall d'accueil mais les appels peuvent être reçus ou émis depuis la plateforme ou depuis des postes distants.

Article 2 - Durée

La présente convention est conclue pour trois ans, à compter du 1^{er} février 2018. Elle est renouvelable chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation expresse de l'une des parties, au moins six mois à l'avance, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 3 - Engagements du SYBERT

Le SYBERT s'engage à :

- désigner un coordinateur référent et son suppléant, garant du lien permanent entre la DGD et le SYBERT
- désigner, l'interlocuteur mobilisable, au sein de son service Secrétariat/Accueil, sur un planning hebdomadaire et susceptible d'être sollicité pour répondre à la demande d'un usager
- transmettre toutes les informations nécessaires au traitement des appels téléphoniques des usagers selon des modalités validées par les deux entités
- mobiliser ses agents afin que les demandes faisant l'objet d'un transfert par l'intermédiaire de la main courante soient traitées selon les règles définies par les deux entités
- respecter les modalités de traitement des demandes imposées par la charte Marianne

Article 4 - Engagements du Grand Besançon

La Direction Gestion des Déchets du Grand Besançon s'engage à :

- nommer un coordinateur et son suppléant garant du lien permanent entre la Direction Gestion des Déchets et le SYBERT pour le traitement des appels téléphoniques
- prendre en charge intégralement l'appel d'un usager si la DGD dispose de toute l'information nécessaire et de l'habilitation à répondre, ou solliciter si besoin un interlocuteur du SYBERT par l'intermédiaire de la main courante ou par téléphone, en cas d'urgence avérée,
- effectuer un suivi statistique des appels
- émettre un rapport d'activité annuel du service rendu

Article 5 - Dispositifs techniques

A. La plateforme téléphonique

L'outil d'exploitation de la plateforme téléphonique sera l'interface KIAMO. Cet outil permet notamment de :

- planifier les plages d'ouverture et de fermeture de l'accueil, les messages vocaux d'information
- réceptionner des appels de plusieurs numéros et de les distinguer dans les traitements statistiques
- acheminer les appels entrants vers une file d'attente et de les répartir vers les agents d'accueil en poste pour réponse immédiate (niveau 1)
- transférer le cas échéant les appels en cours vers d'autres interlocuteurs (niveau 2)
- évaluer en temps réels les flux d'appels et adapter la stratégie de ventilation des appels ainsi que le nombre d'agents d'accueil nécessaire (poste de supervision)
- conserver l'historique des appels sur une année glissante
- produire des statistiques d'activité

L'outil de saisie de la fiche d'appel sera la main courante du logiciel de traitement du courrier SharePoint.

B. Modalités de prise en charge des appels téléphoniques (voir schéma en annexe)

Les appels entrants hors périodes d'ouverture du standard :

Les appels entrants hors plage horaire d'ouverture de l'accueil téléphonique sont pris en charge par le serveur vocal. Ils sont comptabilisés puis dissuadés (raccrochés) après un message d'information sur les horaires d'ouverture du service.

Les appels entrant pendant les périodes d'ouverture du standard :

A la signature de la convention, les horaires d'ouverture au public sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les appels entrants durant les plages horaires d'ouverture sont pris en charge après la diffusion d'un message d'accueil et de temporisation. Les agents d'accueil en poste et logués (connectés) à la plateforme prennent en charge les appels en file d'attente dans leur ordre d'acheminement.

Une formule d'accueil validée par les deux entités, permet à l'agent de se présenter et de questionner l'utilisateur sur le motif de son appel.

Les appels traités en niveau 1.

Les agents d'accueil ont pour objectif de répondre intégralement à l'utilisateur s'ils disposent :

- de la compétence de réponse
- de l'information actualisée sur le sujet de la question
- des outils d'accès à l'information

En fin d'appel, l'agent clôture l'appel en lui affectant un code de clôture selon une liste définie par les deux entités.

Les appels traités en niveau 2.

Si les agents ne disposent pas de la compétence de réponse ou de la totalité de l'information nécessaire, une fiche d'appel nommée main courante sera obligatoirement mise en place. Il s'agit d'un outil de l'application SharePoint qui permettra de mettre en relation l'agent de la DGD ayant pris l'appel et le ou les agents du SYBERT susceptibles d'apporter une réponse à l'utilisateur.

La fiche d'appel permettra de préciser :

- le nom de l'utilisateur
- sa commune de provenance
- le motif de son appel
- ses coordonnées.

Un pilote (responsable de la prise en charge de la fiche) sera désigné avant envoi via l'Intranet. La demande fera l'objet d'une prise en charge intégrale par le SYBERT, à savoir le rappel de l'utilisateur et surtout le retour d'information auprès de la DGD sur la manière de traitement de la demande.

Cet outil permet :

- au pilote de suivre les fiches le concernant et en attente de traitement
- au gestionnaire de s'assurer du traitement des fiches et de leur clôture dans le respect du label Marianne

Le pilote retenu pour le transfert des fiches d'appels est : contact@sybert.fr

Les délais de réponse du label Marianne sont les suivants :

- 21 jours pour une demande formulée par courrier
- 7 jours pour une demande formulée par courriel

Article 6 – Les outils de transmission des informations

A. La GED

Ce dossier avec accès restreint entre la DGD et le SYBERT est le réceptacle des échanges d'information et de données, des plannings... Il comporte deux sous-dossiers :

- Sybert vers DGD
- DGD vers Sybert

Les référents, désignés aux articles 4 et 5, sont chargés de la mise à jour de ces dossiers qui comportent toutes les informations et leurs évolutions susceptibles d'être transmises aux usagers.

B. Le téléphone

Il sera l'outil privilégié pour les échanges d'information urgents signalés ou non par les usagers (problème dans une déchetterie).

C. Le courriel

L'envoi de mails à la DGD se fera à l'adresse : gestion-dechets@grandbesancon.fr

L'envoi de mails au SYBERT se fera à l'adresse : contact@sybert.fr

Article 7 - Formation des agents DGD et SYBERT

Afin d'avoir un langage « commun » et de diffuser les messages de façon cohérente, les agents en charge de l'accueil téléphonique doivent au préalable, participer à une formation avec les agents du SYBERT

Les agents de la DGD bénéficieront également de formation continue afin de mettre à niveau leurs connaissances. En cas de modification importante de son fonctionnement et de son organisation, le SYBERT devra transmettre à la DGD toutes les informations nécessaires.

De même, les agents du SYBERT doivent s'approprier le nouveau dispositif d'accueil téléphonique et de transmission des informations via SharePoint. Ils bénéficient d'une formation au démarrage et en cas d'évolution des outils.

Article 8 - Reporting / Statistiques

De façon mensuelle, la DGD fournit des statistiques de l'activité du central téléphonique, sur la base des indicateurs listés par le SYBERT.

Un bilan annuel est proposé durant le 1^{er} trimestre de l'année N+1.

Article 10 - Conditions financières

La contribution annuelle au coût du service est fixée au montant forfaitaire de 24 000 euros (base de 8 500 appels par année). Cette somme sera indexée annuellement sur la base de la valeur brute annuelle du point d'indice de la fonction publique en vigueur au 31 décembre de chaque année. L'indice de référence correspond à l'indice en vigueur depuis le 1^{er} février 2018.

Ce coût comprend :

- le coût salarial de la prise en charge de l'accueil téléphonique par les agents ainsi que le coût salarial d'encadrement
- la fourniture des statistiques d'activité.

Ce coût ne comprend pas les coûts d'opérateurs liés au numéro d'appel du SYBERT, pris en charge par le SYBERT.

Un titre de recettes est émis tous les ans au début de l'année N+1 au titre de l'année N. Pour la première année, il sera calculé au *pro rata temporis* en fonction du nombre de mois de mise en œuvre.

Article 11 - Clause de revoyure

Les parties peuvent modifier les modalités de fonctionnement de la mutualisation du central d'appels téléphoniques. Ces modifications dans le fonctionnement même du central d'appel mutualisé (modalités de prise en charge des appels, outil de transmission...) ne feront pas l'objet d'un avenant à la présente convention.

Dans le cas d'une évolution importante du nombre d'appels ou d'un changement de la nature de la prestation, les parties conviendront ensemble de nouvelles modalités qui pourraient faire l'objet d'un avenant à la présente convention.

Article 12 - Litiges

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des engagements respectifs inscrits dans cette présente convention, le dispositif pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties si, dans les trois mois suivant la réception d'une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, le cocontractant n'a pas pris les mesures appropriées pour se conformer à ses engagements.

Tout litige pouvant survenir dans le cadre de l'application de la présente convention relève de la compétence du Tribunal administratif de Besançon. Les parties s'engagent toutefois à rechercher préalablement une solution amiable au litige.

Fait à Besançon, en 2 exemplaires, le

Pour le Grand Besançon,

Le Président,

Jean-Louis FOUSSERET

Pour le SYBERT,

La Présidente,

Catherine THIEBAUT