

Extrait du Registre des délibérations du
Conseil de Communauté

Séance du 25 février 2021

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.

La séance est ouverte à 18h07 et levée à 22h26.

Étaient présents à la CCI :

Amagney : M. Thomas JAVAUX **Audeux** : Mme Laurence GAUTHIER suppléante de Mme Françoise GALLIOU **Besançon** : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kevin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, M. Olivier GRIMAITRE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, M. Christophe LIME, M. Jamel-Eddine LOUHKIAR, Mme Laurence MULOT, M. Thierry PETAMENT (jusqu'au 10), M. Anthony POULIN, M. Nathan SOURISSEAU, M. André TERZO, Mme Anne VIGNOT, Mme Marie ZEHAF, Mme Agnès MARTIN **Beure** : M. Philippe CHANEY **Bonnay** : M. Gilles ORY **Boussières** : Mme Hélène ASTRIC **ANSART** (à partir du 4) **Busy** : M. Philippe SIMONIN **Byans-sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU **Champvans-les-Moulins** : M. Florent BAILLY **Chemaudin et Vaux** : M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz** : M. Franck BERNARD **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD **Devecey** : M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin** : M. Yves GUYEN **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND **Les Auxons** : M. Serge RUTKOWSKI **Mamirolle** : M. Daniel HUOT (à partir du 4) **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT (jusqu'au 33) **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ (jusqu'au 4) **Morre** : M. Jean-Michel CAYUELA (à partir du 3 et jusqu'au 4) **Nancray** : M. Vincent FIETIER **Noironte** : M. Claude MAIRE **Novillars** : M. Bernard LOUIS **Palise** : M. Daniel GAUTHEROT **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET **Pirey** : M. Patrick AYACHE **Pouilley-Français** : M. Yves MAURICE **Pugey** : M. Frank LAIDIE (à partir du 3) **Roset-Fluans** : M. Jacques ADRIANSEN **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER **Serre-les-Sapins** : M. Gabriel BAULIEU **Thise** : M. Loïc ALLAIN **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes** : M. Denis JACQUIN **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD **Velesmes-Essarts** : M. Jean-Marc JOUFFROY **Vieilley** : M. Franck RACLOT

Étaient présents en visio-conférence :

Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU (à partir du 4) **Besançon** : Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET (à partir du 3), Mme Aline CHASSAGNE (à partir du 3), Mme Annaïck CHAUVET (à partir du 5), Mme Julie CHETTOUH, M. Benoit CYPRIANI, Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET (à partir du 3), Mme Myriam LEMERCIER, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, M. Maxime PIGNARD, Yannick POUJET (à partir du 4), Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, M. Gilles SPICHER, Mme Claude VARET, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE **Brailans** : M. Alain BLESSEMAILLE **Chalezeule** : M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champagney** : M. Olivier LEGAIN **Champoux** : M. Romain VIENET **Chaucenne** : Mme Valérie DRUGE **Châtillon-le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON (à partir du 3) **Cussey-sur-l'ognon** : M. Jean-François MENESTRIER (à partir du 3) **Fontain** : Mme Martine DONEY (à partir du 5) **François** : M. Emile BOURGEOIS **Geneuille** : M. Patrick OUDOT (à partir du 4) **Gennes** : M. Jean SIMONDON **Larnod** : M. Hugues TRUDET (à partir du 5) **Montferrand-le-Château** : Mme Lucie BERNARD (à partir du 4) **Osselle-Routelle** : Mme Anne OLSZAK **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY (à partir du 5) **Saint-Vit** : Mme Anne BIHR **Saône** : M. Benoit VUILLEMIN **Tallenay** : M. Ludovic BARBAROSSA **Villars Saint-Georges** : M. Didier TODESCHINI suppléant de M. Damien LEGAIN **Vorges-les-Pins** : Mme Maryse VIPREY

Étaient absents :

Besançon : M. Hasni ALEM, M. Philippe CREMER, M. Cyril DEVESA **Chalèze** : M. René BLAISON **Dannemarie-sur-Crête** : Mme Martine LEOTARD **La Chevillotte** : M. Roger BOROWIK **La Vèze** : M. Jean-Pierre JANNIN **Le Gratteris** : M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaufontaine** : M. Patrick CORNE **Mazerolles-le-Salin** : M. Daniel PARIS **Merrey-Vieilley** : M. Philippe PERNOT **Roche-lez-Beaupré** : M. Jacques KRIEGER **Venise** : M. Jean-Claude CONTINI

Secrétaire de séance :

M. Fabrice TAILLARD

Procurations de vote :

M.-J. BERNABEU à J.-P. MICHAUD, H. ALEM à A. TERZO, N. BOUVET à A. MARTIN, F. BRAUCHLI à A. POULIN, C. CAULET à M. ETEVENARD, A. CHASSAGNE à C. LIME, A. CHAUVET à N. SOURISSEAU, J. CHETTOUH à M. ZEHAF, P. CREMER à K. BERTAGNOLI, B. CYPRIANI à A. VIGNOT, C. DEVESA à F. BOUSSO, L. GAGLILOLO à A. LAROPPE, S. GHARET à A. BENEDETTO, A. GHEZALI à F. BAEHR, V. HALLER à N. SOURISSEAU, P.-C. HENRY à L. FAGAUT, D. HUGUET à A. LAROPPE, M. LEMERCIER à M. LAMBERT, C. MICHEL à S. COUDRY, M.-T. MICHEL à M. ETEVENARD, T. PETAMENT à M. LAMBERT (à partir du 11), M. PIGNARD à L. FAGAUT, Y. POUJET à S. COUDRY, F. PRESSE à A. POULIN, K. ROCHDI à A. MARTIN, J.-H. ROUX à N. BODIN, J. SORLIN à N. BODIN, G. SPICHER à O. GRIMAITRE, C. VARET à G. BAILLY, S. WANLIN à F. BAEHR, C. WERTHE à G. BAILLY, R. BLAISON à L. ALLAIN, C. MAGNIN-FEYSOT à L. ALLAIN, O. LEGAIN à F. BAILLY, R. VIENET à B. LOUIS, G. BOTTERON à M. FELT, V. DRUGE à L. GAUTHIER, J.-F. MENESTRIER à F. BERNARD, M. LEOTARD à G. BAULIEU, M. DONEY à P. CONTOZ, E. BOURGEOIS à P. AYACHE, P. OUDOT à D. GAUTHEROT, J. SIMONDON à V. FIETIER, J.-P. JANNIN à P. CONTOZ, C. LINDECKER à V. FIETIER, P. CORNE à F. TAILLARD, D. PARIS à G. GAVIGNET, L. BERNARD à H. BERMOND, A. OLSZAK à P. CHANEY, J.-M. BOUSSET à C. BARTHELET, N. DUSSAUCY à H. ASTRIC, A. BIHR à P. ROUTHIER, B. VUILLEMIN à D. HUOT, L. BARBAROSSA à Y. GUYEN, J.-C. CONTINI à G. ORY, M. VIPREY à P. SIMONIN

Amélioration de l'accueil des usagers: poursuite de la démarche Marianne

Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président

Commission : Relations avec les communes et avec la population et moyens des services publics

Inscription budgétaire

Sans incidence budgétaire

Résumé :

Grand Besançon Métropole, la Ville de Besançon et le CCAS ont déployé une démarche d'amélioration globale et continue de la qualité de l'accueil des usagers s'appuyant sur les outils du référentiel Marianne. Au-delà des labels et récompenses précédemment obtenus, et au vu des progrès déjà réalisés, il convient de poursuivre cette démarche transversale. M. Denis JACQUIN représente GBM au sein du comité de pilotage qui suit cette démarche aux côtés d'une élue pour la Ville et une élue pour le CCAS.

I. Qualité de l'accueil des usagers : présentation des objectifs et de la structuration de la démarche engagée

Soucieuse de garantir un service fiable et pérenne à l'égard du public et d'impliquer ses agents dans sa politique qualité, Grand Besançon Métropole, la Ville de Besançon et le CCAS ont déployé de manière progressive, avec les principaux services accueillant du public, une démarche d'amélioration globale et continue de l'accueil en s'appuyant sur les outils du référentiel Marianne. Ce cadre de référence national 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, téléprocédures, site internet, réseaux sociaux...

L'accompagnement global de ce projet est piloté par le service Performance. 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 du référentiel actuellement en vigueur (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, l'utilisation croissante des réseaux sociaux et l'accessibilité pour les usagers porteurs de tous types de handicap.

Une nouvelle version du référentiel doit être publiée prochainement. Elle intégrera notamment la prise en compte du droit à l'erreur des usagers, la mise en œuvre d'un accompagnement adapté et personnalisé dans leurs démarches, la publication de nos indicateurs de qualité de service, le renforcement de la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer nos prestations, ainsi que l'intégration des enjeux de la transition écologique et solidaire. Notre collectivité étant considérée comme leader pour les collectivités dans la mise en œuvre de la qualité de l'accueil aux usagers par les services de l'Etat (Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique), elle est systématiquement associée à l'écriture et aux évolutions du référentiel Marianne.

Cette démarche d'amélioration de l'accueil est conduite de manière transversale à Grand Besançon Métropole, à la Ville et au CCAS. Le pilotage global du dispositif est réalisé par un comité commun aux trois collectivités, co-présidé par trois élus, chacun en charge de la démarche pour leur exécutif respectif. Le secrétariat en est assuré par la Direction Performance et Conseil de gestion.

Participent également à ce comité de pilotage : la Direction Générale, la Mission Handicap, la Direction des Systèmes d'Information, le responsable du bureau du courrier, la direction Administration Générale (GBM), la direction Relation avec les Usagers (Ville), le secrétariat général du CCAS, les référents Marianne des accueils généraux des 3 entités ainsi que tout expert susceptible d'éclairer le comité en fonction des dossiers étudiés.

Cette démarche d'amélioration s'appuie très fortement d'une part sur les référents Marianne spécifiquement missionnés dans les services pour être les pilotes de la démarche pour leur entité, d'autre part sur l'écoute des parties intéressées et notamment :

a/ Un dispositif continu de mesure de la satisfaction des usagers.

Ce dispositif est déployé aux points d'accueil physique et en ligne ; les résultats sont accessibles à tous en temps réel sur le site web. Ceci permet aux services de bénéficier ainsi d'un baromètre permanent nous renseignant sur la satisfaction et les attentes des usagers. Ce dispositif permet en outre de collecter et de traiter les suggestions ou les réclamations des usagers.

b/ Un dispositif d'écoute des agents et services

Ce second dispositif s'appuie sur un réseau de 70 auditeurs internes (agents volontaires représentant tous les services et quasi tous les métiers des trois collectivités), formés à cet effet, qui réalisent régulièrement des diagnostics en matière d'accueil pour le compte des directions concernées. Ce dispositif unique en France permet, outre de disposer d'un outil d'évaluation efficace, d'animer une réelle transversalité et de diffuser la culture qualité de manière continue et bienveillante.

Les conclusions des rapports d'audits sont communiquées au comité de pilotage qui statue quant à la délivrance des labels en interne. Les accueils généraux de Grand Besançon Métropole et de la Ville de Besançon, la Maison des Services au Public ainsi que la Maison des Seniors bénéficient en outre d'audits tierce partie réalisés par un prestataire externe (AFNOR).

II. Déploiement de la démarche à Grand Besançon Métropole : labélisations et récompenses

A/ Labellisation par AFNOR



Le label Marianne a été décerné par AFNOR à la Direction Administration Générale (Accueil général de Grand Besançon) la 1^{ère} fois en mai 2012 et renouvelé à deux reprises en avril 2015 et juin 2018.

Grand Besançon Métropole vient à nouveau d'être classée en novembre dernier à la 1^{ère} place aux Trophées AFNOR 2020 « Qualité-accueil & relations usagers » dans la catégorie des EPCI, après avoir déjà obtenu une 1^{ère} place en 2015

B/ Labellisation Marianne en interne



Le projet a été progressivement déployé depuis 2009 sur 44 entités (établissements ou directions) couvrant une cinquantaine de points d'accueil bisontins. Cela concerne à ce jour 11 entités pour Grand Besançon Métropole, 22 pour la Ville de Besançon et 12 pour le CCAS.

En 2020, 33 entités bénéficient d'une labellisation interne précédemment délivrée pour trois ans par le Maire-Président sur proposition du comité de pilotage Marianne, 11 sont en cours de labellisation ou de renouvellement de leur label.

Cette démarche originale n'a été rendue possible que dans la mesure où nous disposons en interne d'auditeurs expérimentés, engagés et mobilisés pour offrir une partie de leur temps de travail à la réalisation de ces audits.

C/ Le label Info'Cité



Ce label, créé en 2018 sur demande du Comité de Pilotage Marianne, reconnaît la capacité des accueils labélisés à utiliser la base de connaissance Info'Cité. Son affichage vise à signaler aux usagers la capacité des agents d'accueil à leur donner une réponse de 1^{er} niveau sur tout sujet relatif à la vie bisontine, même lorsque leur demande ne concerne pas directement l'activité du point d'accueil considéré. L'attribution du label est effectuée par le service Gestion de l'Information (Direction Relation avec les Usagers) sur demande des services utilisateurs dont les agents

d'accueil sont formés à cet effet.

A ce jour 34 points d'accueil physique ou téléphonique sont labélisés. Il reste à communiquer aux usagers la signification de ce label et l'engagement qu'il représente en matière de nouvelle prestation de service.

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 fait monter les agents en compétence. La labellisation permet également 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.

C'est pourquoi il convient :

- dans un souci d'équité de traitement des usagers, de poursuivre le déploiement de cette démarche dans l'ensemble des services et directions dès lors qu'ils sont en relation avec des usagers, et ce quel que soit le canal de communication utilisé, afin de parvenir avant la fin de la mandature à l'attribution ou au maintien d'une labellisation interne pour chacun des services concernés,
- d'intégrer à l'échelle de la collectivité les nouvelles exigences de la future version du référentiel Marianne, (droit à l'erreur des usagers, mise en œuvre d'un accompagnement adapté et personnalisé dans leurs démarches, publication de nos indicateurs de qualité de service, renforcement de la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer nos prestations et intégration des enjeux de la transition écologique et solidaire),
- d'étendre le dispositif de maîtrise et de suivi des courriers et courriels aux échanges avec les usagers via les réseaux sociaux,
- de poursuivre le déploiement du label Info'Cité et de faire connaître aux usagers l'engagement de service correspondant,
- de poursuivre la formation des référents Marianne dans les services, véritables responsables Qualité,
- et d'installer le nouveau comité de pilotage début 2021. Ce comité de pilotage assure le suivi de l'ensemble des démarches engagées et propose à Mme la Maire-Présidente l'attribution des labels internes. Il est composé de trois élus représentant chacune des trois entités :
 - M. Denis JACQUIN pour Grand Besançon Métropole,
 - Mme Elise AEBISCHER pour la Ville de Besançon,
 - Mme Sylvie WANLIN pour le CCAS.

Sont mis à disposition de ce comité de pilotage un représentant des services suivants :

- la Direction Générale,
- la Direction Performance et Conseil de gestion,
- la Mission Handicap,
- la Direction des Systèmes d'Information,
- le responsable du bureau du courrier,
- la direction Administration Générale (GBM),
- la direction Relation avec les Usagers (Ville),
- le secrétariat général du CCAS,
- les référents Marianne des accueils généraux des 3 entités,
- tout expert susceptible d'éclairer le comité en fonction des dossiers étudiés.

Un bilan à mi-parcours sera présenté aux élus.

Le Conseil de Communauté est informé de la poursuite de ce projet.

Pour extrait conforme.

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président

