

Panel d'usagers - Signature de conventions de partenariat scientifique et technique avec les universités de Franche-Comté et d'Aix-Marseille - Demandes de subventions

Mme SCHOELLER, Première Adjointe, Rapporteur :

Le panel d'usagers, un outil innovant à l'écoute du citoyen

La Ville s'est engagée, depuis plusieurs années, dans une démarche structurée d'adaptation et d'amélioration continue de ses services en se dotant de plusieurs outils d'écoute et de dialogue tant en direction des usagers (conseils de quartier, CBJ, conseil des sages, Proxim'Cité, enquête nouveaux bisontins, ...) qu'en interne (écoute des services et du personnel)

Le panel d'usagers proposé vise à renforcer et à fiabiliser l'écoute de l'utilisateur en recueillant régulièrement les observations et avis d'un échantillon permanent représentatif de la population.

Un outil d'aide au pilotage et à l'évaluation des politiques publiques.

Il ne s'agit pas de constituer un baromètre de notoriété mais de s'appuyer sur les usagers eux-mêmes pour se doter d'un outil prospectif afin de mieux connaître leurs attentes, leurs critères de satisfaction, et la manière dont celle-ci se construit et se modifie dans un environnement en constante évolution.

Cette approche est un complément important de la démarche d'analyse des politiques publiques initiée par la Ville en permettant d'identifier ce qui, dans le service rendu, constitue des éléments « clé » de la satisfaction de l'utilisateur et d'identifier les besoins en évitant de mobiliser des ressources sur des éléments secondaires.

Une approche complémentaire des dispositifs de démocratie participative

Le panel permettrait d'expérimenter une approche novatrice en matière de démocratie participative : l'écoute de certaines catégories d'utilisateurs aujourd'hui faiblement relayées et résister aux positions parfois consuméristes ou catégorielles.

Un partenariat

Afin d'encadrer ce projet et garantir sa fiabilité méthodologique ainsi que l'indépendance de traitement des enquêtes, il apparaît nécessaire de s'assurer du partenariat de centres de recherche scientifique :

- ♦ le Centre d'Etudes Supérieures en Management Public (CESMAP) qui dépend de l'Institut de Management Public et de Gouvernance Territoriale de l'Université d'Aix-Marseille (UPCAM)
- ♦ le laboratoire ThéMa (Théoriser et Modéliser pour Aménager) de l'Université de Franche-Comté dont les méthodes et les outils d'analyse scientifiques et spécifiques permettront de qualifier et d'analyser les attentes du public.

Cette approche, outre le fait d'offrir à la Ville de Besançon un outil unique en son genre, permettra de faire progresser la recherche en management public. A ce titre, l'appui de partenaires est donc tout à fait envisageable, en raison de l'intérêt majeur porté actuellement aux questions de gouvernance publique et d'implication des citoyens et le soutien à la recherche en ces domaines.

Le calendrier prévisionnel de mise en oeuvre

Le travail exploratoire mené depuis décembre 2006 avec les services municipaux et les deux universités a permis d'affiner le projet et de vérifier sa pertinence et sa fiabilité.

La campagne de recrutement de 800 à 1 000 volontaires pour une période de six ans (avec un taux de renouvellement annuel de 20 %) débutera fin 2008 pour permettre une première enquête à caractère généraliste début 2009.

L'analyse des données permettra un premier retour avant l'été 2009 et l'organisation de la première campagne d'écoute précédée d'une phase d'analyse qualitative auprès des services concernés et d'usagers présents sur les lieux d'accueil. La phase quantitative se déroulerait sur le deuxième semestre 2009 suivie d'une nouvelle restitution.

La dynamique du panel nécessitera ensuite trois à quatre campagnes d'enquêtes annuelles, L'ensemble des phases d'enquête et d'analyse sera confié aux laboratoires universitaires selon les modalités définies par conventions.

Enfin, une évaluation globale sera conduite.

Le Conseil Municipal est invité à en décider et autoriser M. le Maire à :

- signer les projets de convention de partenariat scientifique et technique avec les universités de Franche-Comté et d'Aix-Marseille,

- solliciter des subventions auprès de tous les partenaires potentiels.

«Mme Elisabeth PEQUIGNOT : Par rapport à ce partenariat d'une valeur de plus de 100 000 €, un partenariat avec les Universités de Franche-Comté et d'Aix-Marseille, il est un petit peu étonnant que ce partenariat soit mis en place alors que l'ouverture à la concurrence aurait permis à des entreprises d'y répondre. Il me semble que des entreprises y compris locales seraient capables de mener de telles enquêtes. La réponse qui a été fournie en commission, c'est qu'actuellement ce qui est demandé dans le cadre de ce partenariat n'existe pas encore et que les entreprises ne seraient pas à même de répondre à cette demande. Dans ce cas-là ma proposition c'est soit de demander effectivement dans le cadre de ce partenariat, en tout cas à ces laboratoires d'ouvrir le partenariat aux entreprises et d'impliquer les entreprises de manière à ce qu'à l'issue de la collaboration, ces entreprises notamment locales, puissent bénéficier d'un transfert de compétences. L'avantage de ceci, c'est que cela permettrait effectivement aux étudiants chercheurs travaillant dans le cadre d'un tel partenariat, de pouvoir être pourquoi pas embauchés par la suite par des entreprises qui auraient participé à un tel partenariat.

M. LE MAIRE : Marie-Noëlle vous répondra. Ce que je voudrais surtout c'est que vous vous félicitiez que la Ville de Besançon, justement parce qu'elle a une Université riche et performante, le laboratoire THEMA on le connaît, c'est un grand laboratoire de recherche, soutienne par ce biais notre Université pour ce travail de recherche. Et en plus vous l'avez dit fort justement vous-même, les entreprises susceptibles d'accomplir ce travail il n'y en a pas car c'est quelque chose d'innovant, qui n'existe pas. Donc nous sommes là pionniers et en soutien avec notre Université et je pense qu'il ne faut pas forcément aller chercher ailleurs ce qui se fait sur notre territoire. Ici il y a des gens compétents, qui ont besoin de sujets de recherche et c'est ce que nous faisons.

M. Pascal BONNET : Je suis un peu surpris qu'on envisage d'évaluer l'action municipale uniquement sur des indices de satisfaction ou non d'un panel d'usagers. Est-ce que d'autres études sur d'autres critères sont envisagées par les mêmes laboratoires ou est-ce qu'on va se contenter d'analyser des indices de satisfaction d'usagers, parce que l'action publique peut s'évaluer par d'autres choses aussi que la satisfaction...

M. LE MAIRE : C'est ciblé là-dessus.

M. Pascal BONNET : ...qui sera un élément décisif au moment de l'élection mais c'est autre chose.

M. LE MAIRE : Ce n'est pas ça, ce n'est pas un problème d'élection.

M. Pascal BONNET : La satisfaction, c'est un élément décisif...

Mme Marie-Noëlle SCHOELLER : Je voudrais préciser que c'est un outil d'écoute des usagers et de compréhension de la façon dont ils perçoivent les politiques publiques locales. C'est un peu différent. Ce que je veux dire par là c'est que ce qui sera important, c'est de comprendre pourquoi ils ne sont pas satisfaits ou ce qu'ils ne comprennent pas car on se contente souvent de dire ils sont satisfaits c'est bon. C'est important pour une politique publique locale de comprendre aussi ce qui fonde la satisfaction ou l'insatisfaction des gens et c'est je le rappelle aussi un panel de 800 à 1 000 usagers que pour l'instant on ne touche dans aucun dispositif parce qu'on a des dispositifs comme les conseils d'habitants dont on a longuement parlé, le CBJ, le Conseil des Sages, ça ne se rapproche de rien de tout cela, c'est autre chose. L'objet ce n'est pas la notoriété de la Ville de Besançon, c'est comprendre ce que sont les besoins des usagers pour voir ce qui bloque ou comprendre pourquoi ça marche.

M. LE MAIRE : C'est un dispositif d'évaluation des politiques publiques. Je crois qu'on parle souvent ici d'évaluation, c'est un outil d'évaluation.

M. Jean ROSSELOT : Vous m'avez enlevé le mot de la bouche, j'allais dire que ça pourrait, et là je me place dans le prolongement de l'intervention de Pascal BONNET, avoir un sens si vous mettiez en cohérence les résultats annuels de ces enquêtes sur ce panel avec le calendrier budgétaire. Ne me regardez pas comme ça, franchement toutes les grandes villes sont en train d'évoluer en matière budgétaire sur le concept de performance pour justement, à partir des indicateurs tels que ceux que vous attendez par ces enquêtes, refaire et ajuster aux besoins des populations les orientations budgétaires et les crédits budgétaires. Et quand je dis adapter la production de tels indicateurs au calendrier budgétaire, il y a déjà beaucoup de villes qui font coïncider l'adoption du compte administratif par exemple avec le débat d'orientations budgétaires. Je me souviens en 2003, 2004 quand je vous parlais d'évaluation, vous me disiez oui il faut faire de l'évaluation. Donc ou bien on fait de l'évaluation qui a un sens et il faut l'accorder avec la prévision budgétaire qui est le nerf de nos actions ou bien on fait ça comme ça et effectivement comme l'a dit Pascal ça peut servir à beaucoup de choses qui n'ont pas, à part un intérêt électoral, un énorme intérêt public.

Mme Marie-Noëlle SCHOELLER : Si on confie cela à deux instituts de recherche, c'est pour que ça soit fait de façon scientifique. C'était la réponse aussi que je souhaitais faire à Mme PEQUIGNOT, c'est-à-dire que nous souhaitons pour cela des organismes qui soient des organismes de recherche et qui fassent de la recherche scientifique.

M. Michel OMOURI : Serait-il possible que chaque étude nous soit communiquée et que cet outil ne soit pas uniquement fait pour les services ?

M. LE MAIRE : Quand on aura les résultats de ces études, on verra ce qu'on en fait.

M. Michel OMOURI : Ce serait quand même intéressant que tout le monde sache...

M. LE MAIRE : Vous savez quand ce sont des études qui sont faites par l'Université, ce n'est pas du top secret.

M. Michel OMOURI : Oui mais pour la transparence. Donc c'est possible ?

M. LE MAIRE : On verra.

M. Michel OMOURI : D'accord.

M. Pascal BONNET : J'avais bien compris qu'il s'agissait d'une évaluation de l'action publique à travers une analyse de la satisfaction. La question que je posais c'était : est-ce qu'on n'a pas d'autres critères que la satisfaction des usagers et est-ce qu'on envisage d'étudier d'autres critères d'évaluation de l'action publique que ceux-ci au cours du mandat ?

Mme Marie-Noëlle SCHOELLER : Ce sont les premières propositions de l'Université mais elles vont être affinées.

Mme Elisabeth PEQUIGNOT : J'ai bien compris effectivement l'intérêt de confier une telle étude à des laboratoires, c'est pour cela justement que je proposais qu'au moins dans le souci de faire évoluer les entreprises et notamment les entreprises locales, de les faire aussi innover, de les pousser dans l'innovation, c'est justement de prévoir une coopération qui à l'issue de cette phase permette justement un transfert de compétences. Le fait de soutenir l'enseignement ou l'Université c'est très bien mais il faut aussi avoir un souci de soutien des entreprises et notamment des prestataires de services intellectuels de Franche-Comté pour ne citer qu'eux, qui souffrent quand même d'un manque de visibilité et qui ont aussi besoin d'être soutenus.

M. LE MAIRE : Pourquoi pas».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable de la Commission n°1 (3 abstentions), le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés (8 abstentions Groupe UMP et Apparentés : M. ROSSELOT, Mme BRANGET, M. BONNET, Mme GELIN, M. OMOURI, Mme M. JEANNIN, M. SASSARD et Mme PEQUIGNOT) décide d'adopter les propositions du Rapporteur.

M. LE MAIRE et Mme SCHIRRER n'ont pas pris part au vote.

Récépissé préfectoral du 20 novembre 2008.