

32 - Université de Franche-Comté - Convention de partenariat scientifique et technique - Renouveau

Mme DARD, Première Adjointe, Rapporteur : Par délibération du 6 novembre 2008, le Conseil Municipal a autorisé M. le Maire à signer une convention de partenariat scientifique et technique de 5 ans avec l'Université de Franche-Comté en vue de la réalisation d'enquêtes auprès des usagers en appui à une démarche structurée d'adaptation et d'amélioration continue de ses services. Cette convention a pris effet le 29 juillet 2009.

La Ville, constatant que la simple mesure de la satisfaction des usagers ne permettait pas d'engager en retour des actions d'amélioration de la qualité de service, s'est attachée à inventer des outils permettant de comprendre les mécanismes de «fabrication» de cette satisfaction. Cette approche a été rendue possible par la mise en place d'un panel d'habitants entre 2008 et 2013.

Cette démarche originale initiée en 2008, a permis de faire progresser la recherche en matière de management public et de fixer la connaissance des dimensions du service public ayant un impact sur les attentes des habitants. Elle a également permis la mise en œuvre d'actions d'amélioration et/ou de simplification des services municipaux. Enfin elle a fait l'objet de nombreuses communications et publications permettant à la Ville de Besançon d'être reconnue comme un leader innovant en matière d'écoute citoyenne tant au niveau français qu'international.

Ce dispositif, particulièrement bien adapté à l'analyse de la perception des politiques publiques, demeurait toutefois trop éloigné de la relation directe des usagers avec les services municipaux.

Le développement de la connaissance et l'évolution des modes de dialogue avec les Bisontins (enquêtes téléphoniques → face à face sur les sites de vie → focus groupes) permet aujourd'hui d'optimiser le périmètre de chaque étude, en ciblant les parcours de vie des usagers, sans perdre le bénéfice de la connaissance capitalisée. En se mettant dans la «peau de l'utilisateur», la Collectivité se trouve à même de comprendre le vécu des usagers à chaque étape d'un processus administratif. Ainsi est née l'expérimentation de l'analyse des «parcours de vie».

Cette nouvelle approche a par ailleurs reçu le prix des «Innovations managériales publiques» en 2013 délivré par Qualité et Service Public en Lorraine (QSLP), le CNFPT, l'AFNOR, AFP Entreprise, le Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ) et le Centre de recherche public Henri TUDOR du Luxembourg.

Afin de permettre à l'Université de Franche-Comté d'achever les travaux de recherche et notamment de répondre à la demande de la Conférence Locale de la Vie Etudiante de réaliser une étude relative au «parcours de vie» des étudiants, il est proposé au Conseil Municipal de prolonger ce partenariat pour une durée de dix mois à compter du 29 juillet 2014 (avenant ci-joint).

Le «parcours de la vie étudiante» est l'ensemble des étapes qu'un étudiant doit accomplir auprès de services administratifs et associatifs, à l'occasion de sa première inscription dans l'Enseignement Supérieur à Besançon. L'étude associe :

- La Direction de l'Enseignement Supérieur de la Ville de Besançon
- La Direction Qualité de la Ville de Besançon
- Le CROUS
- La MSHE de l'Université de Franche-Comté.

L'objectif de l'étude est d'identifier l'ensemble des étapes, de comprendre les difficultés qu'elles présentent pour les intéressés et d'évaluer leur importance pour ces derniers. La population concernée est celle des étudiants qui s'inscrivent pour la première fois dans l'Enseignement Supérieur à Besançon.

L'étude comporte deux phases :

1) Une enquête auprès des acteurs-partenaires de la vie étudiante à Besançon pour établir un premier modèle de parcours de vie étudiant et un questionnaire étudiant,

2) Une enquête auprès d'un échantillon représentatif de 800 étudiants inscrits pour la première fois dans l'Enseignement Supérieur à Besançon, qui se déroulera au premier trimestre 2015 sur la base du modèle et du questionnaire précédemment élaborés. Elle donnera lieu à une analyse statistique, puis à une interprétation par des «focus groupes» d'étudiants. Le rapport final sera livré en juin.

Propositions

Le Conseil Municipal est invité à se prononcer et à autoriser M. le Maire à signer le projet d'avenant à la convention de partenariat scientifique et technique à intervenir avec l'Université de Franche-Comté.

«M. LE MAIRE : Y a-t-il des oppositions ? Des abstentions ? C'est adopté».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission n° 4, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide d'adopter les propositions du Rapporteur.

M. LE MAIRE, M. SCHAUSS, M. POUJET, Mme PESEUX et M. BONTEMPS n'ont pas pris part au vote.

Récépissé préfectoral du 12 décembre 2014.