

20 - Amélioration de l'accueil des usagers - Point d'étape et poursuite de la démarche Marianne

Mme l'Adjointe MICHEL, Rapporteur :

I - Présentation

Soucieuse de garantir un service fiable et pérenne à l'égard du public et d'impliquer ses agents dans sa politique qualité, la Ville de Besançon a 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 a été construit sur la base d'études et d'analyses approfondies des attentes des usagers du service public. Il définit les standards qualité 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 du référentiel 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 d'une part sur la mesure en continu de la satisfaction des usagers par les services (qui bénéficient ainsi d'un baromètre trimestriel nous renseignant sur les attentes des usagers), d'autre part sur un réseau de 70 auditeurs internes communs (agents volontaires issus de tous les services des trois collectivités), formés à cet effet, qui réalisent régulièrement des diagnostics en matière d'accueil pour le compte des directions concernées. Ces dispositifs nous renseignent sur les attentes des services et des usagers et créent donc les conditions favorables pour mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de l'accueil du public.

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 de la démarche, statue quant à la délivrance du label en interne. L'accueil général de la Mairie bénéficie, en outre, d'audits tierce partie réalisés par un prestataire externe (AFNOR).

II - Déploiement de la démarche à la Ville de Besançon

A. Labellisation par AFNOR : Accueil Mairie (Direction Relation avec les Usagers)

Le label Marianne a été décerné par l'AFNOR à la Direction Relation avec les Usagers (Accueil Mairie et Hôtel de Ville, plateforme téléphonique, Info'Cité, Gestion de l'information, Proxim'Cité, Formalités, Etat Civil et Point Public de Planoise) la 1^{ère} fois en juillet 2011 et renouvelé en juin 2014.

La Ville de Besançon a également participé aux Trophées AFNOR «Qualité-accueil & relations usagers» dont elle a obtenu la 1^{ère} place en 2015 dans la catégorie des villes de plus de 100 000 habitants après s'y être classé second en 2014.

B. Labellisation interne

Le projet a été déployé sur une soixantaine de sites bisontins, en incluant les services du Grand Besançon et du CCAS. Pour la Ville, cela concerne à ce jour 42 sites.

12 entités représentant 28 sites bénéficient d'une labellisation interne délivrée par le Maire sur proposition du comité de pilotage Marianne, sur la base des conclusions des rapports des audits internes.

Direction, service ou établissement	Entrée dans la démarche / diagnostic initial	Labellisation interne par le Comité de Pilotage
Direction Police Municipale	Novembre 2009	Juin 2014
Direction Petite Enfance (direction, Relais Petite Enfance et 15 établissements d'accueil de jeunes enfants)	Décembre 2011	Septembre 2013
Direction Hygiène-Santé	Octobre 2010	Juin 2014
Centre Sancey	Janvier 2012	Mars 2015
Centre Municipal des Bains-Douches	Septembre 2010	Septembre 2013
Centre Mandela (Maison de quartier, Médiathèque et Espace Public Numérique)	Décembre 2010	Juin 2014
Centre Pierre de Coubertin (Maison de quartier, Médiathèque et Espace Public Numérique)	Décembre 2010	Mars 2015
Médiathèque Pierre Bayle	Février 2012	Décembre 2013
Bibliothèque d'Etudes, de conservation et archives	Avril 2012	Décembre 2013
Citadelle	Juin 2016	Juillet 2016
Direction Emploi et Compétences	Mars 2013	Février 2014
Direction Urbanisme (Urbanisme opérationnel & Urbanisme projets et planification)	Octobre 2010	Décembre 2013

11 autres entités (14 sites) sont encore actuellement engagées dans la démarche Marianne.

Direction, service ou établissement	Entrée dans la démarche / diagnostic initial
Direction Education	Juin 2010
Direction Sports (piscine Mallarmé, complexe La Fayette et direction)	Septembre 2012
Kursaal	Mai 2015
Maison de quartier Grette-Butte	Janvier 2012
Médiathèque Aymé Césaire	Février 2012
Médiathèque des Tilleuls (ex-bibliothèque de Palente)	Février 2012
Pôle Culture (Secrétariat général, service Culturel & Missions)	Février 2015
Musées du centre : Musée du Temps / (<i>Musée des Beaux-Arts</i>)	Juin 2012
Maison Victor Hugo	Novembre 2015
Direction Voirie et Déplacements	Septembre 2012
Département Eau et Assainissement	Septembre 2010

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 est proposé :

- d'une part, dans un souci d'équité de traitement des usagers, de poursuivre cette démarche et la déployer dans l'ensemble des services et directions non encore labellisés 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 en 2020 à une labellisation interne pour chacun des services concernés,

- d'autre part, d'intégrer à l'échelle de la collectivité les nouvelles exigences de la version 2016 du référentiel Marianne, notamment pour ce qui concerne la dématérialisation des relations avec les usagers (mise en place de télé-procédures...), l'extension de la notion de handicap à l'ensemble des troubles sensoriels ou cognitifs pouvant affecter l'utilisateur dans ses démarches (malvoyance, troubles de l'audition, troubles neuro-cognitifs...) ainsi que le renforcement de la formation des référents Marianne dans les services qui deviennent de véritables responsables Qualité.

Un bilan à mi-parcours sera présenté aux élus.

Proposition

Le Conseil Municipal est invité à approuver la poursuite de ce projet.

«**M. LE MAIRE** : Très, très gros travail réalisé par l'ensemble des services. Nous sommes très fiers de tous ces rapports Marianne que l'on remet. Pas d'oppositions ? Pas de questions ? C'est adopté.

Mme Carine MICHEL : Je voudrais juste faire un point d'étape et rappeler qu'en 2009 la ville a déployé une démarche d'amélioration de l'accueil en s'appuyant, le Maire l'a dit, sur un référentiel Marianne. Ces démarches reposent à la fois sur la mesure en continu de la satisfaction des usagers mais surtout sur un réseau de plus de 70 auditeurs internes qui sont des agents volontaires. À ce jour, 23 entités bénéficient de cette habilitation interne délivrée par le Maire sur la base des rapports des conclusions d'audit.

Je voudrais dire aussi que l'accueil général de la mairie a plutôt des audits réalisés par un partenaire externe qui est l'AFNOR. Le label Marianne a été décerné en juin 2014.

Le Maire l'a dit mais je tiens aussi à souligner le professionnalisme des agents d'accueil et de l'ensemble du personnel ; grâce à leur engagement professionnel la qualité du service aux usagers ne cesse de progresser».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission 2, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide d'adopter la proposition du Rapporteur.

Rapport adopté à l'unanimité

Pour : 53

Contre : 0

Abstention : 0

Récépissé préfectoral du 22 décembre 2016.