



RECU EN PREFECTURE

Le 16 décembre 2020

VIA DOTELEC - S2LOW

025-212500565-20201210-D00626310-DE

EXTRAIT DU REGISTRE

des Délibérations du Conseil Municipal

Séance du 10 décembre 2020

Le Conseil Municipal, convoqué le 3 décembre 2020, s'est réuni à la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Doubs (CCIT) pour partie en présentiel et pour partie en visio-conférence

Conseillers Municipaux en exercice : 55

Présidence de Mme Anne VIGNOT, Maire

Étaient présents à la CCI (avec vote électronique) : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Julie CHETTOUH, M. Philippe CREMER, M. Benoît CYPRIANI, M. Ludovic FAGAUT, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Agnès MARTIN, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Karima ROCHDI, M. Gilles SPICHER, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE.

Étaient présents en visio-conférence (avec vote électronique) : M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Pierre-Charles HENRY (jusqu'à la question n° 1 incluse), M. Thierry PETAMENT (jusqu'à la question n° 31 incluse), Mme Juliette SORLIN, Mme Claude VARET, Mme Marie ZEHAF.

Étaient présents en visio-conférence (sans vote électronique) : M. Hasni ALEM, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Olivier GRIMAITRE, M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX, M. Nathan SOURISSEAU, M. André TERZO.

Secrétaire : M. Guillaume BAILLY.

Étaient absents : M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Annaïck CHAUVET, Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET, Mme Laurence MULOT, M. Maxime PIGNARD.

Procurations de vote : M. Hasni ALEM à Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER, Mme Nathalie BOUVET à Mme Agnès MARTIN, Mme Fabienne BRAUCHLI à M. Anthony POULIN, Mme Annaïck CHAUVET à M. Benoît CYPRIANI, M. Cyril DEVESA à M. Aurélien LAROPPE, Mme Marie ETEVENARD à M. François BOUSSO, Mme Lorine GAGLILOLO à M. Aurélien LAROPPE, Mme Sadia GHARET à Mme Aline CHASSAGNE, M. Olivier GRIMAITRE à M. Gilles SPICHER, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Marie LAMBERT (à compter de la question n° 2), M. Damien HUGUET à M. François BOUSSO, M. Jean-Emmanuel LAFARGE à M. Benoît CYPRIANI, Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN, Mme Marie-Thérèse MICHEL à M. Anthony POULIN, Mme Laurence MULOT à M. Ludovic FAGAUT, M. Thierry PETAMENT à M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n° 32), M. Maxime PIGNARD à Mme Christine WERTHE, Mme Françoise PRESSE à Mme Valérie HALLER, M. Jean-Hugues ROUX à Mme Sylvie WANLIN, M. Nathan SOURISSEAU à Mme Claudine CAULET, M. André TERZO à M. Christophe LIME.

OBJET : 25. Amélioration de l'accueil des usagers : Poursuite de la démarche Marianne et constitution du nouveau comité de pilotage

Amélioration de l'accueil des usagers

Poursuite de la démarche Marianne et constitution du nouveau comité de pilotage

Rapporteur : Mme Elise AEBISCHER, Adjointe

	Date	Avis
Commission n° 1	24/11/2020	Favorable unanime

Résumé : La Ville de Besançon, Grand Besançon Métropole et le CCAS ont déployé de manière progressive, avec les principaux services accueillant du public, une démarche d'amélioration globale et continue de la qualité de l'accueil s'appuyant sur les outils du référentiel Marianne. Au-delà des labels et récompenses précédemment obtenus, et au vu des progrès déjà réalisés au bénéfice de l'ensemble des usagers, il convient de poursuivre cette démarche transversale, de définir de nouveaux objectifs pour le mandat et de constituer un nouveau comité de pilotage comprenant des élus de chacune des 3 collectivités.

1) 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, la Ville de Besançon, Grand Besançon Métropole 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, télé-procédures, 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 au Grand Besançon, à la Ville et au CCAS. Le pilotage global du dispositif est réalisé par un comité commun aux trois collectivités, coprésidé 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 de la Ville. 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).

2) Déploiement de la démarche à la Ville de Besançon : labélisations et récompenses

A. Labellisation par AFNOR :

Le label Marianne a été décerné par AFNOR à la Direction Relation avec les usagers (Accueil Mairie, plateforme téléphonique, Info'Cité, Gestion de l'information, Proxim'Cité, Formalités, Etat civil) la 1^{ère} fois en juillet 2011 et renouvelé à deux reprises en juin 2014 et juin 2017.

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 est classée seconde en 2014.

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 rendu 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.

3) 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 :

- Mme Elise AEBISHER pour la ville de Besançon
- Mme Sylvie WANLIN pour le CCAS
- Elu désigné par Grand Besançon Métropole

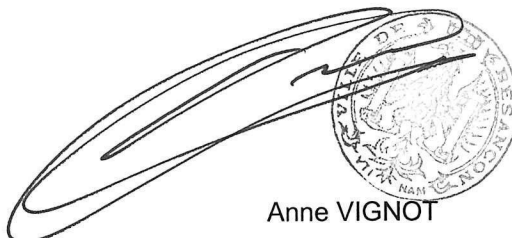
Sont mis à disposition de ce comité de pilotage un représentant des services suivants :

- 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.

A l'unanimité des suffrages exprimés, le Conseil Municipal approuve la poursuite de ce projet.

Pour extrait conforme,
La Maire,

A large, stylized signature in black ink, consisting of several overlapping loops, is written over a circular official seal. The seal features a central emblem and text around the perimeter, including 'VILLE DE BESANCON' and 'MAYOR'.

Anne VIGNOT

Rapport adopté à l'unanimité

Pour : 55

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 0