

GRANDLYON
communauté urbaine

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

Séance du **13 février 2012**

Délibération n° 2012-2748

commission principale : finances, institutions et ressources

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Prise en compte des bénéficiaires et performance de l'action publique communautaire - Convention de partenariat avec l'Ecole de management de Lyon - Subvention pour l'année 2012

service : Direction de la prospective et du dialogue public

Rapporteur : Monsieur Sécheresse

Président : Monsieur Gérard Collomb

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 156

Date de convocation du Conseil : vendredi 3 février 2012

Secrétaire élu : Monsieur Marc Augoyard

Compte-rendu affiché le : mercredi 15 février 2012

Présents : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Mme Domenech Diana, M. Buna, Mme Guillemot, MM. Charrier, Daclin, Calvel, Mme Vullien, MM. Kimelfeld, Crimier, Philip, Mme Pédrini, MM. Abadie, Arrue, Mmes Besson, David M., MM. Barge, Passi, Charles, Colin, Sécheresse, Barral, Desseigne, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R., Bouju, Blein, Vesco, Rivalta, Assi, Julien-Lafferrière, Mme Ait-Maten, MM. Albrand, Ariagno, Augoyard, Mme Bailly-Maitre, M. Balme, Mme Bargoin, MM. Barret, Barthelémy, Mme Baume, M. Bernard B., Mme Bocquet, M. Bolliet, Mme Bonniel-Chalier, MM. Bousson, Braillard, Broliquier, Mme Cardona, M. Chabert, Mmes Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Coste, Coulon, Mme Dagorne, MM. Darne JC., David G., Desbos, Deschamps, Mme Dubos, MM. Ferraro, Fleury, Forissier, Fournel, Gentilini, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gléréan, Goux, Grivel, Guimet, Mme Hamdiken-Ledesert, MM. Havard, Huguet, Imbert, Jacquet, Joly, Kabalo, Lambert, Mme Laval, MM. Le Bouhart, Lebuhotel, Lelièvre, Mme Lépine, MM. Lévêque, Lung, Longueval, Lyonnet, Millet, Morales, Nissanian, Ollivier, Mme Pallega, MM. Pili, Pillon, Quiniou, Réale, Mme Revel, M. Roche, Mme Roger-Dalbert, MM. Sangalli, Schuk, Serres, Sturla, Suchet, Terrot, Thévenot, Thivillier, Touléron, Touraine, Uhlich, Mme Vallaud-Belkacem, MM. Vaté, Vergiat, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent, Vurpas, Mme Yéremian.

Absents excusés : M. Brachet (pouvoir à M. David G.), Mmes Peytavin (pouvoir à M. Thivillier), Frih (pouvoir à M. Braillard), M. Appell (pouvoir à M. Darne JC.), Mme Benelkadi, MM. Buffet (pouvoir à M. Gignoux), Chabrier (pouvoir à M. Nissanian), Corazzol (pouvoir à M. Longueval), Flaconnèche (pouvoir à M. Goux), Galliano (pouvoir à M. Grivel), Geourjon (pouvoir à M. Augoyard), Gillet (pouvoir à M. Vincent), Léonard (pouvoir à Mme Cardona), Mme Levy (pouvoir à M. Havard), M. Muet (pouvoir à M. Kimelfeld), Mmes Perrin-Gilbert, Pesson (pouvoir à M. Ferraro), MM. Petit (pouvoir à M. Cochet), Plazzi (pouvoir à M. Jacquet), Rousseau (pouvoir à M. Abadie), Rudigoz (pouvoir à M. Desbos), Mme Tifra, M. Turcas (pouvoir à Mme Dagorne).

Absents non excusés : Mme Bab-Hamed, MM. Dumas, Genin, Giordano, Justet, Louis.

Séance publique du 13 février 2012**Délibération n° 2012-2748**

commission principale : finances, institutions et ressources

objet : **Prise en compte des bénéficiaires et performance de l'action publique communautaire -
Convention de partenariat avec l'Ecole de management de Lyon - Subvention pour l'année 2012**

service : Direction de la prospective et du dialogue public

Le Conseil,

Vu le rapport du 25 janvier 2012, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Depuis plusieurs années, la Communauté urbaine de Lyon fait évoluer ses modes de faire en tenant mieux compte des attentes des bénéficiaires, en évaluant la qualité du service rendu aux publics et en favorisant l'innovation. Or, l'innovation a besoin de la rencontre, du décloisonnement, de la coopération entre des méthodes et disciplines différentes.

C'est la raison pour laquelle la Communauté urbaine collabore avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur et de recherche. Ces derniers ont vocation à contribuer à l'excellence de la recherche lyonnaise en même temps qu'ils améliorent la performance de la Communauté urbaine sur le territoire. Le suivi de ces partenariats fait l'objet d'un état des lieux annuel "savoirs et action publique", dans le cadre de la politique Métropole des savoirs.

La Communauté urbaine cherche à s'adapter aux évolutions du management public. Entre autres, les fonctions d'évaluation et de performance, de prise en compte des bénéficiaires, de montage et de suivi de partenariats, se développent. A titre d'exemple, on peut citer la mise en place, par le pôle marketing de la direction de la prospective et du dialogue public (DPDP) et les 3 services urbains, d'un baromètre annuel pour mesurer l'évolution des perceptions, pratiques et attentes des habitants de l'agglomération vis-à-vis du service rendu par la collectivité et pouvoir faire évoluer l'offre de service en conséquence. On peut également rappeler l'évaluation du dispositif de covoiturage de la Communauté urbaine, réalisée avec l'Ecole nationale des travaux publics de l'Etat (ENTPE)-Université Lyon 2 en 2010.

D'ores et déjà, la Communauté urbaine est engagée dans une démarche forte de management public, comme en témoigne le projet d'administration communautaire pour mettre en œuvre le plan de mandat. Pour accompagner cette évolution dans la conduite de ses missions, la Communauté urbaine cherche à tester de nouvelles approches et de nouveaux outils en croisant les compétences des sciences du management et celles des praticiens du milieu des collectivités. C'est dans ce cadre qu'elle souhaite poursuivre le partenariat engagé avec l'Ecole de management de Lyon (EM Lyon) depuis 2009.

En effet, l'EM Lyon est dédiée à l'apprentissage du management entrepreneurial et international tout au long de la vie. Son identité s'appuie sur une tradition d'innovation pédagogique et d'alternance entre les apports théoriques et l'expérience opérationnelle en situation ; ce qui se prête tout à fait à des échanges entre des étudiants en quête de terrains de réflexion/application et la Communauté urbaine.

D'autres formations en marketing existent dans la filière universitaire lyonnaise, mais suite aux contacts établis, il s'avère que la plupart de ces formations sont, soit centrées sur le marketing territorial dans ses dimensions économiques, soit sur le marketing des services marchands ; aucune à Lyon n'est, aujourd'hui, spécifiquement dédiée au marketing de services, appliqué à des services publics d'intérêt général.

Or, si la vocation de l'EM Lyon est bien de former des professionnels au monde de l'entreprise, 10 % de ses étudiants au moins ne souhaitent pas travailler dans le secteur marchand. L'EM Lyon cherche ainsi à développer, pour ses étudiants, des modules de formation spécialisés en matière de gestion des collectivités locales ; l'objectif est de permettre aux élèves qui ne se destinent pas toujours au monde de l'entreprise de mieux appréhender les métiers territoriaux, de profiter d'enseignements spécifiques et de disposer d'expériences d'immersion professionnelle, axées sur la résolution de problèmes concrets dans des organismes publics. L'EM Lyon a, par ailleurs, signé en mai 2011 un partenariat avec Sciences-Po Lyon pour mettre en œuvre un cursus de double diplôme, soulignant ainsi son intérêt croissant pour le secteur public.

L'ensemble des actions de formation dédiées aux services et aux politiques publics à l'EM Lyon est regroupé sous le nom de "chaire", à laquelle sont associées la Communauté urbaine et la Ville de Lyon.

Concrètement, ce partenariat se traduit, pour la Communauté urbaine, par :

- la mise en place, au sein de l'EM Lyon, de modalités de formation adaptées au service public, pouvant impliquer occasionnellement des cadres de la Communauté urbaine à titre de témoins ou d'experts,
- l'échange entre des cadres de la Communauté urbaine et des professeurs-chercheurs sur les apports et enjeux du marketing des services, appliqué au service public,
- la définition et la réalisation de missions d'étude et de conseil pour les services de la Communauté urbaine. Ces missions sont co-définies avec les services de la Communauté urbaine concernés et bénéficient de l'accompagnement de professeurs de l'EM Lyon. Elles offrent aux étudiants une expérience concrète à la Communauté urbaine et procurent aux services communautaires des grilles de lectures nouvelles et un apport de savoirs complémentaires.

La chaire porte plus particulièrement sur les domaines du service à l'utilisateur : conception ou adaptation de l'offre de service, qualité du service rendu, innovation, mesure des performances, etc. Elle peut également porter sur les questions d'organisation et d'optimisation des ressources de la collectivité.

A titre d'illustration, les années précédentes ont donné lieu à l'investigation de thèmes nombreux et variés, tels que :

- la mise au jour de nouveaux concepts de services de vélos, à l'échelle de l'agglomération,
- l'étude des modalités de mise en place d'un lieu de "co-working" dans l'agglomération lyonnaise,
- des simulations de déploiement de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

Le bénéfice de ces expériences fait l'objet, chaque année, d'un bilan discuté avec l'EM Lyon.

Pour 2012, plusieurs services ont souhaité poursuivre le partenariat et soumettre de nouvelles problématiques à la réflexion des étudiants de la nouvelle promotion.

Ainsi, les thèmes susceptibles de faire l'objet d'une investigation approfondie en 2012 seraient les suivants :

- une étude exploratoire sur les modalités de mise en valeur du travail réalisé par les agents de la direction de la propreté,
- une réflexion sur la stratégie et les outils marketing à mettre en place pour dynamiser la démarche Pedibus (pérenniser les lignes existantes, susciter la création de nouvelles lignes, etc.),
- un état des lieux du fonctionnement actuel et des préconisations d'amélioration pour l'organisation du pôle santé, sécurité au travail et actions sociales (SSTAS) à la direction des ressources humaines,
- une étude exploratoire sur les spécificités des grandes métropoles universitaires,
- un état des lieux de l'offre existante en matière de visites guidées sur le territoire et des préconisations pour positionner et faire évoluer, si nécessaire, l'offre touristique actuelle.

Il est proposé au Conseil de communauté de soutenir ce projet par l'attribution d'une subvention de 30 000 € à l'EM Lyon, destinée à permettre l'organisation et l'animation de cette chaire en 2012. Ce montant est identique à celui attribué en 2011.

Les conditions d'utilisation de cette subvention font l'objet d'une convention entre la Communauté urbaine et l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) représentant l'EM Lyon ;

Vu ledit dossier ;

Oùï l'avis de sa commission finances, institutions et ressources ;

DELIBERE

1° - Approuve :

a) - l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 30 000 € au profit de l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) pour le programme d'actions 2012 de l'EM Lyon,

b) - la convention à passer entre la Communauté urbaine de Lyon et l'AESCRA définissant, notamment, les conditions d'utilisation de cette subvention.

2° - Autorise monsieur le Président à signer ladite convention.

3° - La dépense de fonctionnement sera imputée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2012 - compte 657 480 - fonction 020.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme,
le Président,
pour le Président,

Reçu au contrôle de légalité le : 15 février 2012.