

**GRANDLYON**  
communauté urbaine

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
**DU CONSEIL DE COMMUNAUTE**

Conseil de communauté du **18 février 2013**

Délibération n° 2013-3531

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 2013

service : Direction de la prospective et du dialogue public

**Rapporteur** : Madame Pédrini

**Président** : Monsieur Gérard Collomb

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

Date de convocation du Conseil : vendredi 8 février 2013

Secrétaire élu : Monsieur Marc Augoyard

Compte-rendu affiché le : mercredi 20 février 2013

**Présents** : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Mme Domenech Diana, M. Buna, Mme Guillemot, MM. Daclin, Calvel, Mme Vullien, MM. Kimelfeld, Crimier, Philip, Mmes Pédrini, Besson, David M., MM. Passi, Brachet, Charles, Colin, Sécheresse, Barral, Desseigne, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Bernard R., Bouju, Vesco, Mme Frih, MM. Rivalta, Assi, Julien-Laferrière, Mme Ait-Maten, MM. Albrand, Appell, Ariagno, Augoyard, Mmes Bab-Hamed, Bailly-Maitre, M. Balme, Mme Bargoin, M. Barthélémy, Mmes Baume, Benelkadi, M. Bernard B., Mme Bocquet, M. Bolliet, Mme Bonniel-Chalier, MM. Bousson, Braillard, Broliquier, Buffet, Mmes Cardona, Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Corazzol, Coste, Coulon, Mme Dagorne, MM. Darne JC., David G., Desbos, Deschamps, Mme Dubos, MM. Ferraro, Flaconnèche, Forissier, Fournel, Galliano, Gentilini, Geourjon, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gillet, Giordano, Gléréan, Goux, Grivel, Mme Hamdiken-Ledesert, MM. Havard, Huguet, Imbert, Jacquet, Joly, Justet, Kabalo, Lambert, Mmes Laurent, Laval, MM. Le Bouhart, Lebuhotel, Lelièvre, Léonard, Lévêque, Mme Levy, MM. Llung, Longueval, Louis, Martinez, Millet, Morales, Nissanian, Ollivier, Mmes Palleja, Pesson, MM. Petit, Pili, Pillon, Plazzi, Quiniou, Mme Rabatel, M. Réale, Mme Revel, MM. Roche, Rousseau, Rudigoz, Sangalli, Schuk, Serres, Suchet, Terrot, Thévenot, Thivillier, Mme Tifra, MM. Touléron, Touraine, Turcas, Uhlrich, Vaté, Vergiat, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent, Vurpas, Mme Yérémiann.

**Absents excusés** : MM. Charrier (pouvoir à Mme Besson), Abadie (pouvoir à Mme Vullien), Arrue (pouvoir à M. Kimelfeld), Mme Peytavin (pouvoir à M. Thivillier), MM. Barret (pouvoir à Mme Laval), Chabert (pouvoir à M. Gignoux), Chabrier (pouvoir à M. Longueval), Dumas (pouvoir à M. Buffet), Fleury (pouvoir à M. Pillon), Genin (pouvoir à M. Plazzi), Guimet (pouvoir à M. Bousson), Mme Lépine (pouvoir à M. Desseigne), M. Lyonnet (pouvoir à M. Grivel), Mmes Perrin-Gilbert, Roger-Dalbert (pouvoir à Mme Revel).

**Absents non excusés** : MM. Barge, Claisse, Muet.

**Conseil de communauté du 18 février 2013****Délibération n° 2013-3531**

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 2013**

service : Direction de la prospective et du dialogue public

**Le Conseil,**

Vu le rapport du 30 janvier 2013, 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 par les services. 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 différents partenariats fait l'objet d'un état des lieux annuel dans le cadre de la politique Métropole des savoirs.

Dans ce cadre, les actions d'évaluation des actions et de prise en compte des bénéficiaires, se développent. A titre d'exemple, on peut citer la mise en place, par le pôle marketing public de la direction de la prospective et du dialogue public (DPDP), d'un baromètre récurrent, pour mesurer l'évolution des perceptions, pratiques et attentes des habitants de l'agglomération vis-à-vis des services rendus par la collectivité et pour pouvoir faire évoluer l'offre de service en conséquence. On peut également rappeler l'évaluation régulière du dispositif de covoiturage de la Communauté urbaine, en partenariat avec l'Université Lyon 2.

D'ores et déjà, la Communauté urbaine est donc engagée dans une démarche forte de management public, comme en témoigne le projet d'administration communautaire pour mettre en œuvre le plan de mandat. Mais, pour accompagner cette évolution dans la conduite de ses missions, la Communauté urbaine cherche aussi 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 à ce titre 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 ne semble aujourd'hui spécifiquement dédiée au marketing de services, appliqué à des missions de service public.

Or, l'EM Lyon cherche 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 d'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 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, dans le cadre d'un parcours pédagogique, 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 concernés 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'usager : 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,
- 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) de la Communauté urbaine,
- l'étude des modalités de mise en place d'un lieu de "Co-working" dans l'agglomération lyonnaise,

Le bénéfice de ces expériences fait l'objet, chaque année, d'un bilan discuté avec les directions de la Communauté urbaine participantes, la direction de la prospective et du dialogue public jouant le rôle de coordination et d'amélioration des modalités de partenariat entre la Communauté urbaine et l'EM Lyon.

Pour 2013, plusieurs services ont souhaité poursuivre le partenariat et soumettre de nouvelles problématiques à la réflexion des étudiants de la nouvelle promotion EM Lyon.

Ainsi, les problématiques retenues pour être soumises aux étudiants et professeurs de la promotion 2013 sont les suivantes :

- une étude exploratoire sur les services de déchetterie : état des lieux de quelques réflexions/démarches entreprises en France ou à l'international sur les services de déchetterie, analyse de l'offre actuelle et formulation de propositions,
- une réflexion sur le Grand Lyon, agglomération étudiante : analyse de l'accueil dans l'agglomération, du point de vue des étudiants et propositions/recommandations pour mieux coordonner le réseau d'acteurs impliqués et mieux structurer ou valoriser l'offre de service actuelle. Cette mission fait suite à celle confiée à la promotion précédente sur cette même thématique de l'accueil des étudiants,
- une mission d'aide à l'identification des besoins, à la formulation et à la structuration d'une offre de services interne, portant sur l'accompagnement au changement,

- une étude exploratoire sur la ville des piétons : l'enjeu de la mission est de travailler sur des services et des approches qui pourraient contribuer à faire percevoir la marche comme un mode de déplacement à part entière et inciter les habitants à faire le choix d'être piéton lors de leurs déplacements.

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, l'animation et le suivi de cette chaire en 2013. Ce montant est identique à celui attribué en 2012 par délibération n° 2012-2748 du Conseil du 13 février 2012.

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 ;

Où 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 2013 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 2013 - compte 657 4 - fonction 020.

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

**Reçu au contrôle de légalité le : 20 février 2013.**