

Séance publique du 18 décembre 2007

Délibération n° 2007-4635

commission principale : finances et institutions

objet : **Projet de gestion des réclamations communautaires (Greco) - Création de l'opération - Individualisation de l'autorisation de programme**

service : Délégation générale aux ressources - Direction des systèmes d'information et des télécommunications

Le Conseil,

Vu le rapport du 28 novembre 2007, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

La Communauté urbaine ne dispose pas aujourd'hui d'un dispositif intégré de gestion des réclamations même si des initiatives menées dans certaines directions permettent d'évaluer un nombre d'environ 2 000 réclamations mensuelles. Par ailleurs, les demandes d'information sont aujourd'hui directement traitées par les services qui ne disposent pas toujours d'une cellule dédiée.

Actuellement, ce sont les usagers ou les services techniques des organismes partenaires qui gèrent la complexité de la Communauté urbaine. Aussi, est-il envisagé de créer un dispositif de suivi des réclamations et de traitement des demandes d'information.

La présentation du projet Greco

Le projet de Gestion des réclamations communautaires (Greco) consiste à refondre le processus de gestion des demandes et des réclamations arrivant à la Communauté urbaine, quel que soit le canal d'arrivée (téléphone, mail, télécopie, courrier) et quelle qu'en soit l'origine (usager, mairie, commissariat, comité de quartier, association).

Il s'agit de mettre en place un centre de contact avec des téléconseillers capables de :

- prendre en charge les sollicitations arrivant à la Communauté urbaine,
- enregistrer, dans l'outil informatique Greco, les réclamations qui sont ensuite automatiquement routées vers les subdivisions concernées,
- répondre aux demandes d'information qui ne requièrent pas un haut niveau d'expertise.

Le centre de contact joue le rôle d'un *front office* et s'appuie sur les prestations offertes par les subdivisions territoriales des services urbains qui jouent le rôle de *back office*.

Le processus de traitement et la répartition des rôles entre les différentes entités s'appuient sur la norme ISO 1002 de décembre 2004 intitulée : Management de la qualité-Satisfaction des clients-Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.

Une intégration informatique est prévue avec les mairies pour leur permettre de saisir directement des réclamations dans Greco et de suivre l'état d'avancement de leur traitement au fur et à mesure de leur prise en charge.

Un projet très attendu

Le projet a été présenté dans la majorité des conférences des maires et à la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) qui réunit des représentants d'associations d'usagers. Il a partout été très bien accueilli et a suscité de fortes attentes.

Les directions de la Communauté urbaine ont été consultées ; elles adhèrent également au projet qui leur permettra d'améliorer leur performance en tenant compte des besoins des usagers. Elles disposeront ainsi d'un véritable outil de management.

Les moyens mis en œuvre

Sur le plan humain :

Création d'une cellule de cinq puis six personnes pour être l'interface entre les usagers, les mairies et les services techniques internes à la Communauté urbaine.

Sur le plan organisationnel, le centre de contact est le représentant :

- de la Communauté urbaine vis-à-vis des usagers. Pour assurer sa mission il contractualise ses rapports avec les services urbains (délais garantis en fonction de la nature de la réclamation),
- des usagers et des mairies vis-à-vis des services.

La Communauté urbaine s'engagera sur une qualité de service à travers la rédaction d'une charte.

Sur le plan technique :

Des outils informatiques seront développés pour permettre aux téléconseillers de mener leurs missions. Certains de ces outils seront accessibles au niveau des services communautaires concernés et des subdivisions.

Il s'agit :

- d'une base de connaissance (Thésaurus) pour réponse aux questions courantes,
- d'un outil de CRM (gestion de relation client) incluant :

. le périmètre du projet

Le périmètre du projet porte sur les demandes d'informations et les réclamations nécessitant la remise en état d'un dysfonctionnement constaté. Il exclut de fait toute forme de travaux ou d'aménagement nouveaux. Dans une première version et pour ce qui concerne les réclamations, il se limite au périmètre des services urbains (eau, voirie, propreté) et sera étendu lors de la seconde version à l'ensemble des services.

A plus long terme, le centre de contact pourra offrir de nouveaux services, comme par exemple la prise de rendez-vous pour des réponses d'experts ;

. les bénéfices de Greco

La professionnalisation de l'accueil, la prise en compte homogène des réclamations et des demandes, la mise en place d'un processus de suivi lisible et partagé par l'ensemble des services et des partenaires externes constituent une avancée essentielle de la relation de la Communauté urbaine avec les usagers et les maires.

Il est difficile aujourd'hui d'évaluer les retours sur investissement en termes financiers car les impacts de Greco relèvent davantage du niveau de la satisfaction des usagers, de la perception de l'action publique et de l'image de la Communauté urbaine.

Ainsi, les bénéfices sont les suivants :

- . pour les usagers :
 - un accès simplifié et lisible à la Communauté urbaine ;
- . pour les mairies :
 - une collaboration simplifiée avec la Communauté urbaine,
 - des statistiques fiables ;
- . pour la Communauté urbaine :
 - une meilleure image auprès du public et des mairies,
 - la création d'un outil au service du marketing,
 - la création d'un outil de management et d'aide à la décision,
 - des directions et des agents mobilisés.

La mise en œuvre

Le centre de contact devrait ouvrir ses portes début 2009. Le démarrage comprend un pilote, qui devrait être mis en place sur un périmètre géographique restreint pendant trois mois avant le déploiement complet sur l'ensemble du territoire de l'agglomération. Cette phase expérimentale permettra de valider les nouveaux processus de travail ainsi que la fiabilité des outils mis à disposition des agents.

Une deuxième version sera réalisée courant 2010 afin d'élargir le périmètre aux autres services de la Communauté urbaine (délégation générale au développement urbain, délégation générale au développement économique et international, direction de la logistique et des bâtiments), d'aboutir à un déploiement plus poussé dans les mairies et à l'intégration avec les outils de gestion de travaux, notamment à la direction de l'eau. Cette seconde version sera aussi l'occasion de réfléchir à une éventuelle mutualisation des besoins, avec le PC Neige par exemple.

Le montant de l'opération

Le montant de l'opération en crédits d'investissement s'élève à 1 410 k€ TTC, sur trois ans, répartis comme suit :

Libellé	2008 (en k€ TTC)	2009 (en k€ TTC)	2010 (en k€ TTC)	Total
outils informatiques	1 023	0	220	1 243
travaux d'aménagement des locaux	167	0	0	167
total investissement	1 190	0	220	1 410

Pour mémoire, le montant global estimé des dépenses de fonctionnement s'élève à 670 K€ TTC, répartis comme suit :

Libellé	2008 (en k€)	2009 (en k€)	2010 (en k€)	2011 (en k€)	Total
formation	148	0	22	0	170
maintenance informatique	0	156	156	156	469
communication	30	0	0	0	30
total fonctionnement	178	156	179	156	670

La masse salariale redéployée est estimée annuellement entre 180 et 220 K€.

En amortissant l'opération sur huit ans, le coût du dispositif hors masse salariale, ramené à la sollicitation, sur la base de 200 sollicitations par jour, est de 5,3 € par sollicitation. Si l'on inclut la masse salariale des six agents du centre de contact (masse salariale redéployée des services urbains), on arrive à un total de 8,8 € par sollicitation.

Cependant, la mise en place du service devrait engendrer une augmentation significative du nombre de réclamations, d'une part, car les usagers pourront s'adresser plus aisément à la Communauté urbaine, d'autre part, car le numéro de téléphone unique sera communiqué et enfin car le nombre de réclamations traitées mais non tracées devrait considérablement diminuer. La capacité du centre de contact permettra, sur les premières années, d'absorber cette augmentation.

Circuit décisionnel : ce projet a reçu l'avis favorable du pôle finances le 12 novembre 2007 et fait l'objet d'une note au bureau le 19 novembre 2007 ;

Vu ledit dossier ;

Oùï l'avis de sa commission finances et institutions ;

DELIBERE

1° - Approuve la création de l'opération gestion des réclamations communautaires (Greco) et l'individualisation de l'autorisation de programme maintenance et renouvellement y afférente pour un montant global de 1 410 k€ TTC répartis comme suit :

Libellé	2008 (en k€ TTC)	2009 (en k€ TTC)	2010 (en k€ TTC)	Total (en k€ TTC)
outils informatiques	1 023	0	220	1 243
travaux d'aménagement des locaux	167	0	0	167
total investissement	1 190	0	220	1 410

2° - Ces crédits seront à inscrire au budget principal de la Communauté urbaine - exercices 2008 et suivants - section d'investissement - compte n° 205 100 - ligne de gestion 014 572 - opération à créer - pour un montant de 1 243 k€ - et compte n° 213 500 - ligne de gestion à créer - pour un montant de 167 k€.

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