

GRANDLYON
communauté urbaine

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

Conseil de communauté du **13 janvier 2014**

Délibération n° 2014-4374

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 - Ecole de management de Lyon (EMLYON) - Attribution d'une subvention à l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) pour le programme d'actions 2013-2014 de la chaire services publics

service : Direction de la prospective et du dialogue public

Rapporteur : Monsieur le Vice-Président Claisse

Président : Monsieur Gérard Collomb

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

Date de convocation du Conseil : vendredi 3 janvier 2014

Secrétaire élu : Monsieur Marc Augoyard

Compte-rendu affiché le : mercredi 15 janvier 2014

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, M. Abadie, Mmes Besson, David M., MM. Passi, Brachet, Charles, Colin, Sécheresse, Barral, Desseigne, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R., Bouju, Mmes Peytavin, Laurent, M. Vesco, Mme Frih, MM. Rivalta, Julien-Laferrière, Mme Ait-Maten, MM. Appell, Ariagno, Augoyard, Mme Bargoïn, MM. Barret, Barthélémy, Mmes Baume, Benelkadi, M. Bernard B., Mme Bocquet, M. Bolliet, Mme Bonniel-Chalier, MM. Bousson, Braillard, Brolquier, Buffet, Mme Cardona, MM. Chabert, Chabrier, Mmes Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Corazzol, Coste, Coulon, Mme Dagorne, MM. Darne JC., David G., Desbos, Deschamps, Mme Dubos, MM. Dumas, Ferraro, Flaconnèche, Forissier, Fournel, Galliano, Gentilini, Geourjon, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gillet, Giordano, Gléréan, Goux, Grivel, Havard, Huguet, Imbert, Jacquet, Joly, Justet, Kabalo, Lambert, Mme Laval, MM. Lebuhotel, Lelièvre, Léonard, Mme Lépine, M. Lévêque, Mme Levy, MM. Llung, Longueval, Louis, Lyonnet, Martinez, Millet, Morales, Muet, Nissanian, Ollivier, Mmes Perrin-Gilbert, Pesson, MM. Petit, Pillon, Plazzi, Quiniou, Mme Rabatel, M. Réale, Mme Revel, M. Roche, Mme Roger-Dalbert, MM. Rousseau, Rudigoz, Sangalli, Schuk, Suchet, Terrot, Thévenot, Thivillier, Mme Tifra, MM. Touléron, Touraine, Uhlrich, Vaté, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent, Vurpas, Mme Yéréman.

Absents excusés : MM. Arrue (pouvoir à Mme Pédrini), Assi (pouvoir à M. Calvel), Mmes Bab-Hamed (pouvoir à Mme Perrin-Gilbert), Bailly-Maitre (pouvoir à M. Lévêque), MM. Balme (pouvoir à M. Plazzi), Fleury (pouvoir à M. Galliano), Genin (pouvoir à M. Jacquet), Guimet (pouvoir à M. Grivel), Mme Hamdiken-Ledesert (pouvoir à M. Bernard R.), M. Le Bouhart (pouvoir à M. Thivillier), Mme Pallega, MM. Pili (pouvoir à M. Justet), Serres (pouvoir à M. Roche), Turcas (pouvoir à M. Buffet), Vergiat (pouvoir à M. Lyonnet).

Absents non excusés : MM. Barge, Albrand.

Conseil de communauté du 13 janvier 2014**Délibération n° 2014-4374**

commission principale : finances, institutions et ressources

objet : **Prise en compte des bénéficiaires et performance de l'action publique communautaire - Ecole de management de Lyon (EMLYON) - Attribution d'une subvention à l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) pour le programme d'actions 2013-2014 de la chaire services publics**

service : Direction de la prospective et du dialogue public

Le Conseil,

Vu le rapport du 18 décembre 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.

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'école de management de Lyon (EMLYON) depuis 2009.

En effet, l'EMLYON 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'EMLYON 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'EMLYON 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 EMLYON est regroupé sous le nom de "la chaire services publics", 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'EMLYON, 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'EMLYON. 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'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,
- la structuration d'une offre de services internes portant sur l'accompagnement au changement,
- l'étude des modalités de mise en place d'un lieu de "co-working" dans l'agglomération lyonnaise,
- un état des lieux des services actuels de déchèterie de l'agglomération et l'identification de pistes d'amélioration ou d'innovation.

Le bénéfice de ces expériences fait l'objet, chaque année, d'un bilan discuté avec les directions de la Communauté urbaine participantes, la DPDP jouant le rôle de coordination et d'amélioration des modalités de partenariat entre la Communauté urbaine et l'EMLYON.

Pour l'année scolaire 2013-2014, plusieurs services de la Communauté urbaine ont souhaité poursuivre le partenariat et soumettre de nouvelles problématiques à la réflexion des étudiants de la nouvelle promotion des masters spécialisés ("Marketing et management des services" et "Conseil en organisation" d'EMLYON).

Ainsi, les problématiques retenues pour être soumises aux étudiants et professeurs de la promotion 2013-2014 sont les suivantes :

- une étude exploratoire sur les concepts de "maison du projet", en tant qu'outils possibles pour "tangibiliser" les projets d'aménagement et créer une relation avec les usagers,
- une analyse documentaire et des observations sur les représentations, pratiques, freins et leviers de motivation des publics jeunes/étudiants en matière de tri des déchets,
- une mission d'aide à la formalisation et à la communication de l'offre interne de services informatique et télécommunications, auprès des bénéficiaires directs,
- une relecture réflexive de la stratégie de jalonement automobile, à destination des automobilistes dans l'agglomération : analyse qualitative de l'expérience usagers, repérage d'éventuelles pratiques innovantes, préconisations pour ajuster si nécessaire l'offre de services de la Communauté urbaine,

- une étude exploratoire sur les marques de service public et leur rôle possible dans la construction d'une relation de service avec les usagers/habitants du territoire.

Il est proposé au Conseil de soutenir ce programme d'actions de la chaire "services publics" par l'attribution d'une subvention de 30 000 € à l'EMLYON, destinée à permettre l'organisation, l'animation et le suivi de cette chaire entre septembre 2013 et septembre 2014. Ce montant est identique à celui attribué durant l'année scolaire 2012-2013.

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'EMLYON ;

Vu ledit dossier ;

Ouï 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 2013-2014 de la chaire "services publics" de l'Ecole de management de Lyon (EMLYON),

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 2014 - compte 657 480 - fonction 020 - opération n° 0P02O2039.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 15 janvier 2014.