

**GRANDLYON**  
communauté urbaine

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

Séance du **25 juin 2012**

Délibération n° 2012-3082

commission principale : finances, institutions et ressources

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Gestion des réclamations et des demandes d'informations sur le territoire communautaire - Approbation du protocole de partenariat sur la gestion des réclamations communautaires (GRECO)

service : Direction générale - Mission coordination territoriale

**Rapporteur** : Monsieur Crédoz

**Président** : Monsieur Gérard Collomb

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

Date de convocation du Conseil : vendredi 15 juin 2012

Secrétaire élu : Madame Emeline Baume

Compte-rendu affiché le : mercredi 27 juin 2012

**Présents** : MM. Collomb, Bret, Darne J., Da Passano, Buna, Mme Guillemot, MM. Charrier, Daclin, Calvel, Kimelfeld, Crimier, Philip, Abadie, Arrue, Mme David M., MM. Barge, Passi, Brachet, Colin, Sécheresse, Barral, Desseigne, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R., Bouju, Blein, Vesco, Mme Frih, MM. Rivalta, Assi, Julien-Laferrière, Mme Ait-Maten, MM. Albrand, Appell, Ariagno, Mme Bab-Hamed, M. Balme, Mme Bargoin, MM. Barret, Barthélémy, Mmes Baume, Benelkadi, M. Bernard B., Mme Bocquet, M. Bolliet, Mme Bonniel-Chalier, MM. Bousson, Braillard, Broliquier, Buffet, Mme Cardona, MM. Chabert, Chabrier, Mmes Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Corazzol, Coste, Mme Dagonne, MM. Darne JC., David G., Desbos, Deschamps, Mme Dubos, MM. Dumas, Flaconnèche, Fleury, Fournel, Galliano, Genin, Geourjon, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gillet, Gléréan, Goux, Grivel, Guimet, Havard, Huguet, Imbert, Jacquet, Joly, Justet, Kabalo, Lambert, Le Bouhart, Lebuhotel, Lelièvre, Léonard, Mme Lépine, M. Lévêque, Mme Levy, MM. Llung, Longueval, Louis, Lyonnet, Martinez, Millet, Morales, Muet, Nissanian, Ollivier, Mme Perrin-Gilbert, MM. Petit, Pili, Pillon, Plazzi, Quiniou, Mme Revel, M. Roche, Mme Roger-Dalbert, MM. Rousseau, Rudigoz, Sangalli, Schuk, Suchet, Terrot, Thévenot, Thivillier, Mme Tifra, MM. Touléron, Touraine, Uhlrich, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent.

**Absents excusés** : M. Reppelin (pouvoir à M. Abadie), Mmes Domenech Diana (pouvoir à M. Claisse), Vullien (pouvoir à M. Bousson), Pédrini (pouvoir à M. Llung), Besson (pouvoir à M. Touléron), M. Charles (pouvoir à M. Buna), Mme Peytavin, M. Augoyard (pouvoir à M. Geourjon), Mme Bailly-Maitre (pouvoir à M. Plazzi), MM. Coulon (pouvoir à M. Deschamps), Ferraro (pouvoir à Mme Dubos), Forissier (pouvoir à M. Buffet), Gentilini (pouvoir à M. Terrot), Mmes Hamdiken-Ledesert (pouvoir à M. Goux), Laval (pouvoir à M. Barret), Palleja, Pesson (pouvoir à M. Lebuhotel), M. Serres (pouvoir à M. Roche), Mme Vallaud-Belkacem (pouvoir à M. Muet), M. Vergiat (pouvoir à M. Grivel), Mme Yéréman (pouvoir à M. Barthélémy).

**Absents non excusés** : MM. Giordano, Réale, Turcas, Vaté, Vurpas.

**Séance publique du 25 juin 2012****Délibération n° 2012-3082**

commission principale : finances, institutions et ressources

objet : **Gestion des réclamations et des demandes d'informations sur le territoire communautaire -  
Approbation du protocole de partenariat sur la gestion des réclamations communautaires  
(GRECO)**

service : Direction générale - Mission coordination territoriale

**Le Conseil,**

Vu le rapport du 6 juin 2012, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Les 2 derniers plans de mandat accordent une importance particulière au développement de la relation de proximité auprès des maires et des citoyens. La mise en place d'un dispositif homogène et consolidé de gestion des demandes d'informations et des réclamations faites à la Communauté urbaine de Lyon s'inscrit dans cet objectif.

Les directions des services urbains ont développé des outils de suivi d'activités et se sont organisées pour traiter les demandes et les réclamations sur un mode curatif. Malgré tout, ils s'accordent à reconnaître que des marges importantes de progression sont à exploiter, notamment sur :

- la traçabilité des demandes et des réclamations émises par les Communes et les usagers,
- le retour sur le traitement de ces demandes auprès des mairies et des usagers,
- l'information structurée et globale concernant les traitements réalisés par les services de la Communauté urbaine auprès des mairies et des usagers,
- l'accessibilité à l'information et au service rendu par les usagers et les communes.

Il est, aujourd'hui, proposé de déployer le système de Gestion des réclamations communautaires (GRECO) sur l'ensemble des Communes de la Communauté urbaine, et dans certaines entreprises sous-traitantes concernées par la gestion des réclamations, afin de tracer, traiter et répondre à l'ensemble des réclamations, des demandes d'informations et des demandes de documentation émises par les usagers et les Communes concernant les compétences de la Communauté urbaine dans les domaines de la voirie, de l'eau et de la propreté. Il est aussi prévu de consolider et de cartographier ces informations par territoire, typologies de sollicitations et périodes puis de mettre ces statistiques à disposition des Communes et des services.

Pour chaque Commune de la Communauté urbaine, ce nouveau service de gestion de la relation bénéficiaire se décline en plusieurs offres :

- la mise à disposition gratuite de l'application permettant d'adresser et de suivre directement les réclamations et les demandes d'informations concernant la Communauté urbaine. La formation, l'assistance aux utilisateurs, l'étude des remarques et la production de versions améliorées sont incluses dans cette offre,
- pour les Communes déjà équipées d'une application de gestion des réclamations, un système d'interface permet leur connexion avec l'application de la Communauté urbaine. Les modalités de mise en œuvre sont à étudier au cas par cas avec chaque Commune. Le coût de la mise en conformité de l'application de la Commune avec l'interface reste à la charge de la Commune,
- les entreprises sous-traitantes concernées par la gestion des réclamations bénéficieront, après validation par les directions qui les mandatent, d'un accès restreint à l'application, leur permettant de renseigner la date d'exécution des travaux leur ayant été confiés,
- la mise en œuvre du centre de contacts de la Communauté urbaine de Lyon. Composé d'agents de la Communauté urbaine, ce centre de contacts aura pour mission de :

. traiter les appels téléphoniques des usagers et des Communes,

- . traiter les réclamations et les demandes d'information saisies dans GRECO par les Communes,
- . traiter les formulaires web, les mails et les courriers,
- . répondre aux réclamations et aux demandes de documentation,
- . mettre à jour les bases de données et les procédures, participer à l'amélioration du système,

Ce centre de contacts, localisé à Lyon dans les locaux de la Communauté urbaine, sera joignable du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 15 et de 13 h 15 à 17 h.

*Mise à disposition gratuite de l'application :*

- l'application GRECO ainsi que les données référentielles nécessaires seront mises gratuitement à disposition de toutes les Communes de la Communauté urbaine de Lyon. Cette mise à disposition gratuite sera effectuée par internet, sous réserve de leur équipement matériel et d'un abonnement ADSL,

- la Communauté urbaine formera gratuitement les utilisateurs, qu'ils soient des personnels communaux ou appartenant aux entreprises sous-traitantes concernées par la gestion des réclamations. Les formations seront dispensées avant et pendant le déploiement de l'application, en 2012 et 2013, puis lors des renouvellements de personnels,

- de même, l'assistance à l'utilisation, le conseil sur les bonnes pratiques, les évolutions de versions et la mise à jour des données référentielles seront assurés gratuitement par la Communauté urbaine.

*Obligations de la Commune et des entreprises sous-traitantes :*

En échange de la gratuité de la mise à disposition de l'application GRECO et des prestations du centre de contacts, le partenaire s'engage à souscrire aux obligations du nouveau protocole, en particulier sur les points suivants :

- respecter les règles de sécurité informatique et d'utilisation de l'application GRECO, telles que fixées par la Communauté urbaine dans le protocole de partenariat,

- utiliser l'application GRECO et le centre de contacts pour déclarer une réclamation ou une demande d'information à la Communauté urbaine sur ses compétences eau, voirie et propreté ;

Vu ledit dossier ;

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

**DELIBERE**

**1° - Approuve** le protocole de partenariat Gestion des réclamations communautaires (GRECO) pour la gestion des réclamations et des demandes d'informations sur le territoire de la Communauté urbaine de Lyon.

**2° - Autorise** monsieur le Président à signer ledit protocole et tous les actes y afférents avec les Communes de la Communauté urbaine et les entreprises sous-traitantes des services de la Communauté concernées par la gestion des réclamations.

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

**Reçu au contrôle de légalité le : 27 juin 2012.**