

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL

Conseil du **23 février 2015**

Délibération n° 2015-0180

commission principale : **éducation, culture, patrimoine et sport**

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : **Prise en compte des bénéficiaires et performance de l'action publique métropolitaine - Ecole de management de Lyon (EMLYON) - Attribution d'une subvention pour le programme d'actions 2014-2015 de la chaire services publics**

service : **Pôle transformation et régulation - Direction prospective et dialogue public**

Rapporteur : Monsieur le Conseiller Desbos

Président : Monsieur Gérard Collomb

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 158

Date de convocation du Conseil : mardi 3 février 2015

Secrétaire élu : Madame Elsa Michonneau

Affiché le : mercredi 25 février 2015

Présents : MM. Collomb, Kimelfeld, Mme Vullien, MM. Bret, Da Passano, Mme Guillemot, M. Abadie, Mme Picot, MM. Le Faou, Philip, Mme Geoffroy, MM. Galliano, Passi, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Brumm, Mme Le Franc, MM. Crimier, Barral, Mme Frih, MM. Claisse, Llung, Mmes Vessiller, Cardona, MM. Vesco, Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Bouzerda, M. Berthilier, Mme Frier, MM. Kepenekian, Eymard, Mme Rabatel, MM. Calvel, Barge, Bernard, Rudigoz, Sellès, Mmes Brugnera, Baume, M. George, Mme Belaziz, M. Suchet, Mme Piantoni, M. Aggoun, Mme Ait-Maten, M. Artigny, Mme Balas, M. Barret, Mmes Basdereff, Beautemps, MM. Bérat, Blache, Blachier, Boudot, Bousson, Bravo, Broliquier, Buffet, Mme Burillon, MM. Butin, Cachard, Casola, Chabrier, Charmot, Mme Cochet, MM. Cochet, Cohen, Compan, Mme Corsale, M. Coulon, Mmes Crespy, Croizier, M. Curtelin, Mme David, M. David, Mmes de Lavernée, de Malliard, MM. Denis, Dercamp, Devinaz, Diamantidis, Mme Fautra, MM. Fenech, Forissier, Fromain, Gachet, Mmes Gailliot, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Genin, Geourjon, Mme Ghemri, M. Gillet, Mme Glatard, MM. Gomez, Gouverneyre, Grivel, Guiland, Guimet, Hamelin, Havard, Hémon, Mmes Hobert, Iehl, M. Jacquet, Mme Jannot, MM. Jeandin, Kabalo, Lavache, Mme Laval, M. Lebuhotel, Mmes Leцерf, Leclerc, MM. Longueval, Martin, Mmes Maurice, Michonneau, Millet, MM. Moretton, Moroge, Mme Nachury, M. Odo, Mmes Panassier, Peillon, MM. Petit, Piegay, Mmes Pietka, Pouzergue, MM. Quiniou, Rabehi, Rantonnet, Mmes Reveyrand, Reynard, M. Roche, Mme Runel, M. Sannino, Mme Sarselli, M. Sécheresse, Mme Servien, M. Sturla, Mme Tifra, MM. Uhlrich, Vaganay, Mme Varenne, MM. Vergiat, Veron, Vial, Vincendet.

Absents excusés : Mme Laurent (pouvoir à Mme Gailliot), M. Pouzol (pouvoir à M. Grivel), Mmes Berra (pouvoir à M. Bérat), Gandolfi (pouvoir à M. Kabalo), Perrin-Gilbert (pouvoir à M. Gachet), M. Pillon (pouvoir à M. Vergiat), Mme Poulain (pouvoir à M. Moretton).

Conseil du 23 février 2015**Délibération n° 2015-0180**

commission principale : éducation, culture, patrimoine et sport

objet : **Prise en compte des bénéficiaires et performance de l'action publique métropolitaine - Ecole de management de Lyon (EMLYON) - Attribution d'une subvention pour le programme d'actions 2014-2015 de la chaire services publics**

service : Pôle transformation et régulation - Direction prospective et dialogue public

Le Conseil,

Vu le rapport du 28 janvier 2015, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Depuis plusieurs années, la Métropole 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. Dans ce cadre, les actions d'évaluation des actions et de prise en compte des bénéficiaires (leurs modes de vie, attentes, contraintes, etc.) 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 de plusieurs catégories de services rendus par la collectivité et pour pouvoir faire évoluer l'offre de service en conséquence.

Or, les transformations et l'innovation ont besoin de la rencontre, du décloisonnement, de la coopération entre des méthodes et disciplines différentes. C'est la raison pour laquelle, la Métropole de Lyon collabore, aujourd'hui, avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur et de recherche. Le suivi de ces différents partenariats fait l'objet d'un état des lieux annuel.

Pour accompagner les évolutions en cours au sein de la métropole et renforcer l'orientation bénéficiaires de l'institution, il demeure nécessaire de pouvoir tester régulièrement 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'un partenariat a été engagé avec l'Ecole de management de Lyon (EMLYON) depuis 2009.

En effet, EMLYON est fortement tournée vers l'entrepreneuriat et l'apprentissage 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 métropole nouvellement créée.

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.

Par contre, 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 est associée la Métropole de Lyon.

Concrètement, ce partenariat se traduit, pour la Métropole, par :

- la mise en place, au sein d'EMLYON, de modalités de formation centrées sur le service public, pouvant impliquer occasionnellement des cadres de la Métropole, à titre de témoins ou d'experts,
- l'échange entre des cadres de la collectivité 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'analyse et de conseil pour les services de la collectivité. Ces missions sont co-définies avec les services de la Métropole concernés et bénéficient de l'accompagnement de professeurs qualifiés d'EMLYON. Elles offrent aux étudiants concernés une expérience concrète avec des acteurs du service public et procurent aux services métropolitains 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 public, qualité du service rendu, innovation, mesure des performances, etc. Elle peut également porter sur les questions d'organisation et/ou 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.

Par délibération n° 2014-4374 du 13 janvier 2014, le Conseil de la Communauté urbaine a procédé à l'attribution d'une subvention de 30 000 € au profit de l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) représentant l'EM Lyon pour le programme d'actions 2013-2014.

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

Pour l'année scolaire 2014-2015, plusieurs services de la Métropole 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".

Ainsi, les problématiques retenues pour être soumises aux étudiants et professeurs de la promotion 2014-2015 sont les suivantes :

- une étude exploratoire sur les valeurs et l'identité de la marque Velo'v pour les habitants du territoire et sur les pistes possibles d'extension de la marque,
- une mission de benchmark (comparaison avec des outils ou approches similaires) et de réflexion créative autour des potentialités de l'outil "Citégreen", incitatif à l'usage des modes doux, sur le territoire de la Métropole lyonnaise,
- une mission d'aide à la formalisation d'un plan d'actions pour dynamiser la thématique de l'éco-responsabilité des agents de la Métropole (en particulier les agents de terrain, au contact des bénéficiaires directs),
- une étude documentaire et exploratoire sur les représentations du grand public sur les services d'assainissement et sur les modalités envisageables de communication/sensibilisation des publics aux enjeux clés de l'assainissement,

- une mission de conseil en organisation sur les modalités d'évolution et de communication d'un service social à destination de l'ensemble des agents.

- une mission d'observation et de collecte d'informations sur les leviers incitatifs à l'utilisation de composteurs collectifs.

Il est proposé au Conseil métropolitain de soutenir ce programme d'actions 2015 de la chaire "services publics", par l'attribution d'une subvention de 25 000 € à l'EMLYON, destinée à permettre l'organisation, l'animation et le suivi de cette chaire entre septembre 2014 et septembre 2015. Afin de contribuer à l'effort global de baisse du montant des subventions versées aux associations, ce montant est inférieur de 17 % à celui voté pour le programme d'actions de l'année scolaire 2013-2014.

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

Vu ledit dossier ;

Oùï l'avis de sa commission éducation, culture, patrimoine et sport ;

DELIBERE

1° - **Approuve** :

a) - l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 25 000 € au profit de l'Association de l'enseignement supérieur commercial Rhône-Alpes (AESCRA) pour le programme d'actions 2014-2015 de la chaire "services publics" de l'Ecole de management de Lyon (EMLYON),

b) - la convention à passer entre la Métropole 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 2015 - compte 6574 - fonction 020 - opération n° 0P02O2039.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 25 février 2015.