

# INDICATEURS DE BONNE GOUVERNANCE : MISE EN PLACE D'UN PANEL DANS LA VILLE DE BESANCON (FRANCE)

## CONTACTS

Municipalité de Besançon  
 Directeur Qualité  
 M. Serge Guillemain  
 + 33 3 81 61 50 50  
 serge.guillemain@besancon.fr

Université d'Aix-Marseille III - Institut du management public et de la gouvernance territoriale  
 M. Marcel Guenoun  
 marcel.guenoun@univ-cezanne.fr



### BESOINS IDENTIFIÉS

Mieux connaître les attentes et les besoins des citoyens afin que la ville de Besançon puisse identifier les politiques publiques à mettre en place en priorité.

### OBJECTIFS

1/ Mesurer la qualité perçue des services de la ville, 2/ Comprendre les facteurs qui fabriquent la satisfaction ou le mécontentement des usagers, 3/ Identifier les secteurs prioritaires, 4/ Améliorer les services publics. 5/ S'adapter aux attentes des habitants.

### CONTEXTE

Besançon souhaite améliorer la qualité de ses services afin de les rendre plus conformes aux attentes des habitants. Elle s'est donc rapprochée de l'Institut du management public de l'université d'Aix-Marseille III pour élaborer un système

statistique adapté aux services publics de modèle francophone. Les systèmes statistiques anglo-saxons existants sont difficilement adaptables aux services publics francophones. Généralement, ils ne tiennent pas compte, dans les questionnaires, de paramètres importants pour les services publics francophones tel que, notamment, le principe d'égalité et d'équité.

### ACTEURS

La ville de Besançon, l'Institut de management public de l'Université d'Aix-Marseille III et la MSHE (Maison de la Science de l'Homme et de l'Environnement) de l'Université de Franche-Comté.

### DATES DE LA MISE EN PLACE

Conception du projet : 2006  
 Lancement du projet : 2009

## Conception du projet

→ ORIGINE	→ DESCRIPTIF
<ul style="list-style-type: none"> <li>» A la demande du Premier ministre, Jean-Pierre Raffarin, Yves Cannac- membre honoraire du Conseil d'Etat- a remis, en 2004, un rapport relatif à la qualité des services publics. Ce rapport a servi de base de réflexion à la ville de Besançon.</li> <li>» Le rapport soulignait l'importance de la qualité des services publics et l'absence d'outils pour la mesurer. La ville de Besançon a décidé de mettre en place un panel en collaboration avec l'Institut de management public d'Aix-Marseille III, qui avait réalisé différents travaux dans le domaine de la qualité du management public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Le panel est un échantillon de la population bisontine qui permet de déceler les facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction relatifs aux services publics et aux politiques publiques de la ville. Le panel est composé de 800 personnes qui sont consultées, par téléphone, tous les quatre mois, sur une problématique définie par les services administratifs et l'exécutif de la ville.</li> <li>» Les réponses apportées par les panélistes sont analysées par l'Institut de management, puis utilisées pour définir des objectifs de progrès et établir, avec le service concerné, un plan d'action visant à améliorer la qualité des prestations.</li> </ul>
→ FINANCEMENT	
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Le coût total de la mise en place du panel est de 40 000 euros, financés par la ville de Besançon.</li> <li>» Les Universités assurent l'encadrement scientifique, soit une valorisation de travail équivalente à 38 000 euros par an.</li> </ul>	

### → GOUVERNANCE DU PROJET

#### Rôle des différents acteurs institutionnels

	PILOTE	FINANCE	MET EN OEUVRE
Ville de Besançon	●●●	●●●	●●●
Université Aix-Marseille III	●●●	●●●	●●●
Université de Franche-Comté	●●●	●●●	●●●

## Mise en oeuvre du projet

### → ETAPES DE LA MISE EN OEUVRE

- 2006** Février-Juillet 2006 : La Direction Qualité de Besançon anime un groupe de travail afin de définir le cadre méthodologique nécessaire à la mise en œuvre du panel.
- Décembre 2006 - mars 2007 : Réunions du comité de pilotage pour définir les conditions d'organisation du panel et le calendrier de mise en œuvre du projet.
- 2007** 22 juin 2007 : Mise en place d'un consortium entre la Ville de Besançon, l'Institut de management public de l'Université d'Aix-Marseille III et la MSHE de l'Université de Franche-Comté.
- Septembre 2007- octobre 2007: Envoi de questionnaires auprès des services de la mairie pour définir le profil des panélistes, les critères de sélection et les quotas fondés sur le genre, le niveau de formation, l'âge et le statut professionnel.
- Novembre 2007 : Signature de la Convention entre la mairie, l'Université d'Aix-Marseille III et l'Université de Franche-Comté.
- 2008** 6 novembre 2008 : Délibération du Conseil municipal sur la mise en œuvre du panel  
Juin 2008 – décembre 2009 : Constitution du panel. Prise de contact avec 3 000 habitants de Besançon, sélection de 800 d'entre eux répondant aux différents profils recherchés par la ville.
- 2009** Lancement de la première enquête en 2009 sur la perception de la qualité des services publics municipaux. Cette première enquête est volontairement large. L'objectif de cette première enquête était de rechercher les corrélations entre les politiques publiques définies par l'exécutif et les attentes des usagers.

### → ACTEURS, ET RESSOURCES MOBILISÉES

- » **La Direction Qualité** de la Ville de Besançon pilote l'ensemble du dispositif. Elle coordonne les rencontres avec les services de la mairie pour mettre en place le profil des panélistes et les thèmes abordés par l'enquête. Une fois les enquêtes réalisées, elle organise une séance de restitution avec le chef de service et quelques agents afin de dresser un plan d'action incorporant les avis du panel.
- » **L'Institut du management public** accompagne les services dans la définition de leurs attentes et l'identification des sujets d'enquête. Il conçoit le questionnaire pour chaque enquête. En tant qu'organe neutre, l'Institut est seul habilité à analyser les réponses des panélistes.
- » **La MSHE** a un rôle plus opérationnel. Elle est chargée d'interroger les panélistes. Des étudiants rémunérés procèdent aux appels, posent les questions et notent les réponses des panelistes.

### → DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- » **Assurer une bonne représentativité du panel** : Lors de la première vague de recherche de panelistes, un déficit d'ouvriers, d'étudiants et de personnes sans emploi a été constaté. Pour les mobiliser, la MSHE est allée à leur rencontre à la sortie de l'université pour ce qui concerne les étudiants et dans les centres sociaux pour les personnes sans emploi.
- » **La lassitude des panélistes**. Pour éviter la lassitude, 25 % du panel est renouvelé à chaque enquête ; en outre, le processus de recrutement des panélistes est assuré en continu afin de combler les désistements potentiels.

## Suivi du projet

### → RESULTATS

- » Depuis la création du panel, 5 enquêtes ont été réalisées. Les thèmes abordés sont : la perception du service public, la démocratie participative, les maisons de quartier, l'enfance et la famille, l'accueil dans les services de la mairie. Les résultats ne sont pas rendus publics afin d'éviter leur instrumentalisation. Les résultats doivent être perçus comme un outil interne pour améliorer la qualité des services et non comme un bilan de mandature.
- » Au fur et à mesure des enquêtes, l'Institut du management a observé que les panélistes étaient de plus en plus experts sur les services publics et plus attentifs à l'actualité de la ville.
- » Lors de l'élaboration du Schéma d'orientation pour la culture pour la période 2010-2020, les résultats de l'enquête sur les services publics ont été utilisés. Les panelistes observaient que la culture était peu accessible aux habitants de certains quartiers. Par conséquent, la municipalité a prévu à travers son nouveau Schéma la création d'ateliers culturels pour impliquer les habitants de quartiers et de tous âges dans la conception et la réalisation de projets artistiques ou culturels. Il est également prévu d'inviter des professionnels dans les écoles pour initier les élèves aux projets artistiques.

### → DIFFUSION, PERENNISATION

- » **Projet entre Lausanne et Besançon** : L'expérience de Besançon a intéressé la ville de Lausanne et l'IDHEAP (Institut de Hautes Etudes en Administration Publique). Lausanne souhaiterait appliquer ce type de dispositif. A terme, les deux villes voudraient comparer leurs résultats et échanger leurs bonnes pratiques.