

DEPARTEMENT
DES
DEUX-SEVRES



VILLE DE NIORT

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL**

SEANCE DU 21 MARS 2022

Délibération n° D-2022-69

Conseillers en exercice : 45

Votants : 44

Convocation du Conseil Municipal :
le 15/03/2022

Affichage du Compte-Rendu Sommaire
et affichage intégral :
le 28/03/2022

Qualivilles - Formation commune pour les agents de la Ville de
Niort et de la Ville d'Angoulême

Président :

MONSIEUR JÉRÔME BALOGE

Présents :

Monsieur Jérôme BALOGE, Monsieur Dominique SIX, Monsieur Nicolas VIDEAU, Madame Jeanine BARBOTIN, Madame Anne-Lydie LARRIBAU, Monsieur Bastien MARCHIVE, Madame Florence VILLES, Monsieur Philippe TERRASSIN, Madame Valérie BELY-VOLLAND, Monsieur Thibault HEBRARD, Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE, Madame Lydia ZANATTA, Monsieur Gerard LEFEVRE, Monsieur Eric PERSAIS, Monsieur Guillaume JUIN, Monsieur David MICHAUT, Madame Sophie BOUTRIT, Monsieur Florent SIMMONET, Monsieur Hervé GERARD, Madame Aurore NADAL, Monsieur François GUYON, Madame Stéphanie ANTIGNY, Monsieur Karl BRETEAU, Monsieur Romain DUPEYROU, Madame Noélie FERREIRA, Monsieur Nicolas ROBIN, Madame Fatima PEREIRA, Madame Ségolène BARDET, Monsieur Baptiste DAVID, Monsieur François GIBERT, Madame Véronique BONNET-LECLERC, Madame Cathy GIRARDIN, Madame Elsa FORTAGE, Monsieur Yann JEZEQUEL, Madame Véronique ROUILLE-SURAUULT.

Secrétaire de séance : Aurore NADAL

Excusés ayant donné pouvoir :

Madame Rose-Marie NIETO, ayant donné pouvoir à Madame Jeanine BARBOTIN, Madame Christelle CHASSAGNE, ayant donné pouvoir à Madame Anne-Lydie LARRIBAU, Monsieur Elmano MARTINS, ayant donné pouvoir à Monsieur Dominique SIX, Madame Marie-Paule MILLASSEAU, ayant donné pouvoir à Madame Lydia ZANATTA, Madame Yvonne VACKER, ayant donné pouvoir à Monsieur Florent SIMMONET, Madame Aline DI MEGLIO, ayant donné pouvoir à Monsieur Nicolas VIDEAU, Madame Yamina BOUDAHMANI, ayant donné pouvoir à Madame Florence VILLES, Madame Méлина TACHE, ayant donné pouvoir à Madame Noélie FERREIRA, Monsieur Sébastien MATHIEU, ayant donné pouvoir à Madame Véronique BONNET-LECLERC

Excusés :

Monsieur Michel PAILLEY.

Direction Ressources Humaines

Qualivilles - Formation commune pour les agents de la Ville de Niort et de la Ville d'Angoulême

Madame Anne-Lydie LARRIBAU, Adjointe au Maire expose :

Mesdames et Messieurs,

Sur proposition de Monsieur le Maire

La Ville de Niort s'est inscrite dans une démarche de certification QUALIVILLES. Cette démarche de certification doit passer par la formation des agents sur les bonnes pratiques à adopter sur l'accueil du public.

Afin d'accompagner cette démarche, un plan de formation spécifique a été mis en place, au travers d'un marché de formation.

L'une des prochaines sessions de formation s'intitulant « formation des auditeurs internes », se déroulera du 8 au 9 mars 2022 à Niort.

Cette dernière intéresse fortement des agents de la Ville d'Angoulême qui sont inscrits également dans cette démarche qualité.

Il est proposé de mutualiser cette formation et de la mettre en place dans les locaux de la Ville de Niort.

La Ville de Niort sollicite la Ville d'Angoulême, pour une participation financière au prorata du nombre d'agents présents.

Il est demandé au Conseil municipal de bien vouloir :

- approuver la convention de formation commune entre les deux collectivités et à solliciter la participation financière de la Ville d'Angoulême ;
- autoriser Monsieur le Maire ou l'Adjointe déléguée à la signer.

**LE CONSEIL
ADOPTE**

Pour :	44
Contre :	0
Abstention :	0
Non participé :	0
Excusé :	1

Pour le Maire de Niort,
Jérôme BALOGÉ
L'Adjointe déléguée

Signé

Anne-Lydie LARRIBAU

**CONVENTION DE MISE EN PLACE D'UNE FORMATION
COMMUNE DANS LE CADRE DE CERTIFICATION QUALIVILLES
ENTRE LE PERSONNEL DE LA VILLE DE NIORT ET CELUI DE
LA VILLE D'ANGOULEME**

ENTRE les soussignés :

La Ville de Niort, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Jérôme BALOGE, par délibération en date du 21 mars 2022,

D'une part,

ET

La Ville d'Angoulême, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Xavier BONNEFONT, par délibération en date du 9 mars 2022

D'autre part,

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT

Préambule :

« La satisfaction des usagers est un enjeu primordial pour la qualité de service public. C'est pourquoi, la Ville et le CCAS de Niort, services publics de proximité par excellence, ont initié depuis 2015 une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil qui a obtenu en 2018, le 1er prix du Baromètre AFNOR/Indiko Relations Citoyens.

En janvier 2020, la Ville de Niort et le CCAS ont reçu une nouvelle reconnaissance externe, le label QUALIVILLES pour 5 services

Cette certification vise à garantir au-delà de la qualité de l'accueil (tous canaux confondus), la délivrance des prestations proposées aux usagers. C'est-à-dire, une prise en compte globale des demandes des citoyens sur l'ensemble du parcours, tout en réaffirmant les valeurs du service public : neutralité, continuité, égalité de traitement et adaptabilité.

La Ville d'Angoulême a été certifiée par l'AFNOR dès l'été 2019 pour « la qualité de la relation aux usagers » : l'information, l'orientation des usagers et les démarches administratives et a été élargie à l'automne 2020 à la gestion des interventions sur le domaine public. La démarche qualité engagée vise à développer une offre de service en réponse aux attentes des usagers. La ville conduit cette politique au travers d'un système de management de la qualité, permettant de mobiliser les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses engagements.

Cette démarche de certification doit passer par la formation des agents sur les bonnes pratiques à adopter sur l'accueil du public et sur un système d'évaluation périodique porté par des équipes d'auditeurs internes qu'il convient de former à cette pratique.

Article 1 : Objet de la convention

La Ville de Niort organise une session de formation intitulée « formation des auditeurs internes » dans le cadre de la certification Qualivilles.

Cette formation intéresse également la Ville d'Angoulême pour 7 de ses agents.

La Ville de Niort propose de mettre en place la formation regroupant les agents des deux collectivités.

Article 2. Modalités de la formation

La formation est assurée par la SAS HIBYRD avec laquelle la Ville de Niort a conclu le Marché de Formation QUALIVILLES.

Article 3 : dates et lieu de formation

La formation se déroulera les 8 et 9 mars 2022 (de 9 h 00 à 17 h 00), dans les locaux de la Ville de Niort à savoir :

CENTRE TECHNIQUE MUNICIPAL « La Chamoiserie »
SALLE DE REUNION
Rue de la chamoiserie
79000 NIORT

En fonction de la situation sanitaire, cette formation pourrait être reportée à des dates ultérieures ou annulées.

Article 4 : Dispositions financières

Dans le cadre du Marché de Formation QUALIVILLES, la Ville de Niort s'acquitte des factures de la SAS HIBYRD portant sur l'ensemble des sessions de formation dispensées.

Concernant spécifiquement la session de formation du 8 au 9 mars 2022, La Ville de Niort sollicite la Ville d'Angoulême, pour une participation financière au prorata du nombre d'agents présents.

Pour rappel, le coût total des 2 jours de formation s'élève à 2 712 euros TTC.

La participation de la Ville d'Angoulême est donc estimée à 1 725,81 € TTC (soit 2 712 € TTC / 11 agents au total X 7 agents de la Ville d'Angoulême).

Article 5 : Durée de la convention

La présente convention a une durée limitée au temps de la formation des agents de la Ville d'Angoulême.

Fait en double exemplaire, à Niort le

Pour la Ville de Niort
Monsieur le Maire de Niort

Jérôme BALOGE

Pour La Ville d'Angoulême
Monsieur le Maire d'Angoulême

Pour le Maire et par délégation
Le Directeur du Pôle RH et Numérique
Jean-Christophe MICHOT

Xavier BONNEFONT

