



D.2020.02.05.11.2

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAIN**

Séance du 05 Février 2020

11 - COMMUNICATION**11.2 - Partenariat avec IdéalCO pour les 8^{èmes} rencontres nationales de l'Accueil et des Relations Usagers**

L'an deux mille vingt, le cinq février à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard		X (Mme Traval-Michelet)	
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire			X
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc			X
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe		X (M. Del Borrello)	
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X		
SUAUD Thierry		X (Mme Rouchon)	

Véritable interface entre usagers et administrations, l'accueil est d'évidence la vitrine d'une collectivité ou d'un organisme public ou privé. Pour mutualiser les expériences des collectivités, le « Réseau Accueil et Relations aux Usagers » réunit depuis 2009 plus de 6 200 utilisateurs. Il a initié les « Rencontres nationales Accueil et Relations aux Usagers » qui se sont tenues successivement à Nantes, Rouen, Enghien-les-Bains, Paris, Lyon, Istres et Angers, avec près de 300 participants. L'Association française de Normalisation (AFNOR) remet chaque année à cette occasion les « Trophées de la Qualité de l'Accueil des Collectivités » récompensant les collectivités exemplaires.

Le Sicoval va accueillir les 8^{èmes} Rencontres Nationales Accueil et Relations aux usagers les 10 et 11 juin 2020. Celles-ci sont organisées par IdéalCo (organisme de formation et organisateur d'événements pour le partage des pratiques professionnelles de la fonction publique).

L'objectif de cet événement est de pouvoir partager des bonnes pratiques entre les sociétés publiques, privées et parapubliques autour de l'accueil et de la relation clientèle :

- Présentation d'innovations : chatbot, plateforme de mise en relation,...
- Partage de bonnes pratiques et de retours d'expériences
- Echanges sur l'évolution des métiers sur cette thématique : community manager...
- Echanges autour des besoins des territoires, des usagers, des sociétés etc.

Seront présents des collectivités ainsi que des startups autour de tables rondes, événements etc.

Le programme est en cours de constitution.

Outre le SICOVAL, la Région Occitanie, l'AFNOR et le Conseil Départemental 31 sont partenaires de l'événement.

Le SICOVAL et IdéalCO sollicitent un partenariat de Tisséo pour l'organisation de cet événement, au même titre que la Région et le Conseil Départemental 31.

Ce partenariat donnerait droit à :

- participer à l'instance de pilotage de l'organisation de l'événement
- l'ouverture et la clôture de l'événement par l' élu représentant Tisséo Collectivités
- un code invitation pour participer à l'événement et faire des présentations
- l'affichage du logo de Tisséo en tant que partenaire
- l'accès au bilan de l'événement.

Cet événement permettrait de communiquer autour des services mis en place pour améliorer le parcours client ainsi que l'accessibilité à nos services (agence, e-agence, applications mobiles, Allô Tisséo qui va devenir accessible aux malentendants, etc.).

Cet événement est aussi une opportunité pour récupérer les bonnes pratiques des collectivités et société en charge de l'accueil et des relations usagers. Il mobilisera ainsi Tisséo Voyageurs, qui assure les relations aux usagers du réseau, et qui constitue à ce titre l'un des tous premiers opérateurs de service du territoire, ayant instauré la qualité de la relation avec ses clients parmi ses objectifs.

Il est proposé une participation de Tisséo-Collectivités à l'organisation de cet événement à hauteur de 10 000 €.

*
* *

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE la participation financière de Tisséo Collectivités à l'organisation des 8^{ème} Rencontres Nationales de l'Accueil et des Relations aux Usagers et d'en assurer les frais pour un montant de 10 000 € HT.

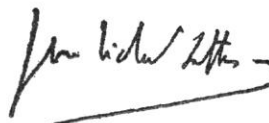
ARTICLE 2 : APPROUVE les termes de la convention de financement entre Tisséo Collectivités et IdéalCO.

ARTICLE 3 : AUTORISE le Président à signer ladite convention et à engager les dépenses correspondantes.

ARTICLE 4 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que
dessus,
Pour extrait conforme,

Le Président,



Jean-Michel LATTES

Convention de partenariat

8^{èmes} Rencontres Nationales
Accueil et Relations aux Usagers
Sicoval - Labège, Diagora, 10 et 11 juin 2020

L'organisateur :

La SAS IDEAL Connaissances, *ci-après dénommée « idealCO »* ;

Domiciliée : 93 avenue de Fontainebleau, 94276 Le Kremlin-Bicêtre.

Représentant de l'organisateur : Monsieur Philippe BOYER, Président,
dûment habilité à cet effet.

Et

La personne morale contractante :

Tisséo Collectivités,

Domiciliée : 7 esplanade Compans-Caffarelli, 31011 Toulouse Cedex 6.

Représentant du contractant : Monsieur Jean-Michel LATTES, Président.

Contexte de la mission

Véritable interface entre usagers et administrations, l'accueil est d'évidence la vitrine d'une collectivité ou d'un organisme public ou privé. Pour mutualiser les expériences des collectivités, le « Réseau Accueil et Relations aux Usagers » réunit depuis 2009 plus de 6 200 utilisateurs. Il a initié les « Rencontres nationales Accueil et Relations aux Usagers » qui se sont tenues successivement à Nantes, Rouen, Enghien-les-Bains, Paris, Lyon, Istres et Angers, avec près de 300 participants. L'Association française de Normalisation (AFNOR) remet chaque année à cette occasion les « Trophées de la Qualité de l'Accueil des Collectivités » récompensant les collectivités exemplaires.

Avec une population de 76 000 habitants qui ne cesse de croître, le Sicoval a fait de la satisfaction de ses usagers en matière d'accueil une de ses priorités : écoute des besoins, modernisation et co-construction des procédures et des outils. Il s'agit du développement d'une culture partagée avec les 36 communes, qui, depuis 2014, se sont engagées dans une démarche d'amélioration continue : signature de la charte d'accueil de la population, création et déploiement d'un référentiel commun, d'un guide... En outre, de nombreuses actions sont menées par et pour les agents : newsletter dédiée, rencontres, formations, « vis mon job », réseau d'agents d'accueil sur le territoire... Ces différentes actions ont d'ailleurs été récompensées par l'AFNOR qui a décerné au Sicoval le 1^{er} prix dans sa catégorie en 2018 et 4 de ses communes ont également été primées en 2019.

Aussi, afin de poursuivre ce « Tour de France », **le Sicoval accueillera et co-organisera les 10 et 11 juin 2020 la 8^{ème} édition de ces Rencontres Nationales itinérantes au Diagora**. Les co-organisateurs ont proposé à **Tisséé Collectivités**, qui a accepté bien volontiers, d'être partenaire de cette 8^{ème} édition sur son territoire.

1. Définition du partenariat

Tisséé Collectivités dispose, en qualité de partenaire, d'un affichage prioritaire et d'un droit d'orientation sur la manifestation, partagés avec les co-organisateurs :

- Droit d'orientation : ce droit s'exerce notamment sur l'orientation des thèmes du programme de la manifestation en accord avec le Comité de Pilotage.
- Affichage prioritaire sur l'ensemble de la manifestation : présence à l'ouverture et/ou à la clôture de la manifestation, interventions lors des séances plénières et ateliers, affichage du logo sur l'ensemble des documents d'édition dans la rubrique « en partenariat avec », édito du Président...
- Invitations
- Présence de Tisséo Collectivités sur l'espace exposition des Rencontres

2. Descriptif des prestations

2.1. Droit d'orientation et construction du contenu

- Participation au Comité de Pilotage à Labège et au Kremlin-Bicêtre (ou par conférence téléphonique / visioconférence), chargé de déterminer avec l'ensemble des partenaires les axes stratégiques de l'édition 2020 : thématiques, choix des intervenants à solliciter, partenaires à associer, parties prenantes à mobiliser.
- *Incluant pour idealCO : préparation des documents de travail, temps de rédaction des comptes-rendus et bilans des échanges, déplacements aux réunions, coordination avec les acteurs...*

2.2. Affichage prioritaire de Tisséo Collectivités sur l'ensemble de la manifestation

- **Edito du Président**
 - sur le site internet dédié aux Rencontres Nationales Accueil et Relations aux Usagers
 - dans une des newsletters d'information ou de relance
- **Prises de parole**
 - du Président à l'ouverture et/ou à la clôture officielle des Rencontres
 - des représentants des services à l'occasion des tables rondes ou ateliers
- **Affichage du logo de Tisséo Collectivités sur l'ensemble des supports de promotion dans la rubrique « en partenariat avec »**
 - sur le site internet dédié aux Rencontres Nationales Accueil et Relations aux Usagers
 - dans les insertions publicitaires avec les divers médias partenaires de l'événement
 - sur les newsletters d'information et de relance diffusées pour la promotion des Rencontres : 1^{er} « save the date », ouverture des inscriptions, newsletters thématiques...
 - dans le guide du participant remis le jour J diffusé en 300 exemplaires

2.3. Présence de Tisséo Collectivités sur l'espace exposition

- Mise à disposition d'un stand sur l'espace exposition (métrage et emplacement à vous parvenir)
- Affichage et mise en valeur de documentation ou autres supports de communication de Tisséo Collectivités

2.4. Invitations

- **Transmission d'un code invitation gratuite à diffuser sans limite**

N.B. : inscription préalable requise (sauf intervenants) sur www.rencontres-accueil-usagers.fr pour remise d'un badge nominatif le jour J

2.5. Bilan et rendu des Rencontres Nationales Accueil et Relations aux Usagers

- **Réalisation d'une enquête de satisfaction en ligne post événement auprès des participants**
- **Présentation du bilan au 4^{ème} trimestre 2020**
 - Nombre, fonction et origine géographique des participants
 - Appréciation des participants concernant :
 - la manifestation
 - les thèmes des conférences
 - le choix des intervenants
 - les locaux
 - l'accueil
 - le déjeuner
 - les informations remises sur place
 - le site internet de l'événement
 - Actions communication, actions presse, marketing

2.6. Récapitulatif financier

- | | |
|--------------------|---------------------|
| ■ Total HT | 8 333 Euros |
| ■ TVA (20%) | 1 667 Euros |
| ■ Total TTC | 10 000 Euros |

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20200211-20200205-11-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/02/2020
Date de réception préfecture : 11/02/2020

3. Délais d'exécution

Les prestations sont réalisées selon le planning suivant :

- Janvier – avril 2020 : construction programme, sollicitation intervenants, création du visuel, mobilisation partenaires image, ouverture du site internet, envoi save the date, lancement commercialisation...
- Mai 2020 : bouclage du programme en vue de l'impression du guide du participant
- **10 et 11 juin 2020 : Rencontres Nationales Accueil et Relations aux Usagers, Labège, Centre de Congrès Diagona**
- Dernier trimestre 2020 : présentation du bilan aux collectivités d'accueil

4. Paiement des prestations

Le montant des factures est calculé en appliquant le taux de TVA en vigueur selon la nature des prestations. Les modalités de règlement des prestations sont les suivantes :

- Versement de 50 % à la signature de la convention
- Le solde après réception du bilan de l'opération

Fait au Kremlin-Bicêtre, le 21 janvier 2020

Le Président
d'IDEAL Connaissances

Philippe BOYER

Le Président
de Tisséo Collectivités

Jean-Michel LATTES

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20200211-20200205-11-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/02/2020
Date de réception préfecture : 11/02/2020