

VILLE D'ESSEY-LES-NANCY

REUNION DU CONSEIL MUNICIPAL

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

Séance du 14 mai 2018

OBJET :

**Labellisation Marianne
de la ville d'Essey-lès-Nancy**

Rapporteur : M. LAURENT
Délibération n°8

EXPOSE DES MOTIFS

La municipalité d'Essey-lès-Nancy s'est engagée dans une démarche qualité visant à garantir et à optimiser la qualité de l'accueil et à améliorer le service rendu au public.

Pour ce faire, il est envisagé de faire appel à AFNOR Certification, 1^{er} organisme de certification et d'évaluation, afin d'obtenir le label Marianne.

Le référentiel Marianne (cf document joint) comprend 12 engagements liés à l'accueil (physique, téléphonique, courriers, courriels, Internet) et à la formation des agents d'accueil.

Ce référentiel s'articule autour de 5 grandes rubriques relatives au pilotage et à l'organisation interne :

- *« Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace »,*
- *« Un accueil aimable et attentionné »,*
- *« Des réponses claires dans les délais annoncés »,*
- *« A votre écoute pour progresser »,*
- *« Le service public s'engage auprès de ses agents ».*

Par ailleurs, la labellisation Marianne s'avère complémentaire avec les travaux d'accessibilité de la mairie qui seront engagés au cours du dernier trimestre 2018.

Enfin, les audits réguliers de l'organisme certificateur, à la suite de la labellisation, garantiront un niveau de performance optimal et une amélioration continue de l'accueil.

L'échéancier prévisionnel est le suivant :

- Labellisation Marianne en janvier 2019,
- Audit de suivi à 18 mois,
- Délivrance du label pour une durée de 3 ans.

PROPOSITION

Il est proposé au Conseil municipal de charger M. le Maire ou son représentant de la mise en œuvre de la procédure de certification relative à l'obtention du label Marianne.

DELIBERATION

Le Conseil municipal, après en avoir délibéré, accepte à l'unanimité la proposition ci-dessus.

Transmis et reçu à la Préfecture de Meurthe-et-Moselle le 17 mai 2018.

Pour Extrait

 **Michel BREUILLE,**
Michel Breuille
Maire

VILLE D'ESSEY-LES-NANCY

**DEPARTEMENT DE MEURTHE ET MOSELLE
ARRONDISSEMENT DE NANCY
CANTON DE SAINT MAX**

CONSEIL MUNICIPAL DU 14 MAI 2018

tenu sous la présidence de
de Michel BREUILLE Maire

- Nombre de Conseillers en exercice :	29
- Nombre de présents :	19
- Nombre de votants :	27
- Convocation du Conseil municipal le :	4 mai 2018
- Convocation distribuée le :	4 mai 2018
- Affichage du compte-rendu le :	18 mai 2018
- Affichage du procès-verbal le :	29 juin 2018

PRESENTS

- MME SIMONNET, M. LAURENT, MME CADET, M. THOUVENIN, MME COLME, M. VOGIN, Adjoints.
- M. PERNOSSI, MME LEDROIT, M. GONCALVES, MME DOLATA, M. CAUSERO, M. LEINSTER, MME POYDENOT, MME MATHIEU, MME PAGELOT, M. MARSON, MME CLAIR, M. PROVIN, Conseillers municipaux.

POUVOIRS

- MME DEVOUGE à M. LAURENT
- M. SAPIRSTEIN à MME SIMONNET
- M. FRANIATTE à MME CADET
- MME SAGET à M. BREUILLE
- M. HOFFER à M. PERNOSSI
- M. ROSSIGNON à M. VOGIN
- M. CLOMES à M. LEINSTER
- M. RIFF à MME MATHIEU

ABSENTS

- MME LANZI
- M. DI TOMMASO

SECRETAIRE DE SEANCE

- M. PERNOSSI

Pour extrait

Michel BREUILLE,
Maire

