



Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

SERVICES DU PREMIER MINISTRE

# Référentiel Marianne



V3 - juin 2013

# SOMMAIRE

<b>1- Objet et domaine d'application</b> .....	3
<b>1.1 – Objet</b> .....	3
<b>1.2 – Domaine d'application</b> .....	3
<b>2- Contexte et mise en œuvre de la qualité de l'accueil</b> .....	4
<b>2.1 – Les démarches qualité dans le service public</b> .....	4
<b>2.2 – La Charte Marianne, un programme fédérateur pour améliorer la qualité de l'accueil dans les administrations</b> .....	4
<b>2.3 – De la Charte Marianne au référentiel Marianne et à son système d'attribution d'un label associé</b> .....	4
<b>2.4 – Le déploiement du référentiel Marianne au sein des services de l'Etat</b> .....	5
<b>2.5 - Les principes à respecter dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil</b> .....	5
<b>3 - Liste des engagements de service</b> .....	7
<b>3 - Liste des engagements de service</b> .....	7
<b>4 - Liste des engagements de service détaillés</b> .....	10

# **1- Objet et domaine d'application**

## **1.1 – Objet**

Le présent référentiel définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil.

L'attribution du Label Marianne est conditionnée par une évaluation externe visant à vérifier le respect des engagements définis dans ce référentiel. Les règles régissant l'attribution du label Marianne par tierce partie ont été validées par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

## **1.2 – Domaine d'application**

Ce référentiel s'applique à toutes les organisations exerçant un service public, et relevant d'une autorité administrative, ou agissant par délégation d'une telle autorité. Il s'agit notamment :

- des administrations de l'Etat,
- des juridictions judiciaires et administratives,
- des collectivités territoriales,
- de la fonction publique hospitalière,
- des établissements publics,
- des organismes gérant des régimes de protection sociale,
- des organismes chargés de la gestion d'un service public administratif,
- des établissements de l'Education Nationale.

Ce référentiel peut s'appliquer à une organisation dans son ensemble aux seuls de ses services en relation avec les usagers. Dans tous les cas d'accueil physique, le premier point de contact de l'utilisateur avec l'organisation (le service d'accueil général), doit entrer dans le champ de la labellisation.

Il convient de rappeler qu'en dehors des caractéristiques prévues dans ce référentiel, les services faisant l'objet de la labellisation Marianne doivent se conformer aux réglementations en vigueur dans leur champ d'activité.

## **2- Contexte et mise en œuvre de la qualité de l'accueil**

### **2.1 – Les démarches qualité dans le service public**

L'amélioration des relations administration / usagers est un thème récurrent de modernisation de l'action publique (MAP). Des progrès ont été accomplis grâce aux travaux menés au niveau interministériel en matière de simplification du droit, de simplification du langage administratif et de développement de l'administration électronique. Pour déboucher sur une amélioration effective des relations avec les usagers, il faut recueillir leurs besoins et attentes et faire évoluer les pratiques et les modes de management. C'est là tout l'enjeu du développement des démarches qualité.

Dans les années 90, les pouvoirs publics ont cherché à impulser des actions d'amélioration de la qualité mais sans véritablement parvenir à créer un mouvement d'ampleur basé sur des principes harmonisés. Pourtant, les démarches qualité se sont progressivement développées dans les services administratifs.

Pour les services de l'Etat, un recensement effectué à l'automne 2005 montrait qu'environ 200 d'entre eux étaient certifiés ISO 9001, essentiellement dans des ministères ou réseaux ayant des activités à forte teneur technique (défense, équipement etc...). Une centaine a obtenu une accréditation COFRAC. Certaines administrations ont lancé des programmes de certification de service (administrations fiscales, préfetures, centres de formation du ministère de l'agriculture).

Globalement, le constat demeure : celui d'un développement inégal et d'une certaine dispersion des actions, les démarches qualité restent souvent le fait d'initiatives locales à la pérennité fragile.

### **2.2 – La Charte Marianne, un programme fédérateur pour améliorer la qualité de l'accueil dans les administrations**

Les pratiques en matière d'accueil demeurent hétérogènes et l'accueil est souvent une préoccupation secondaire. La mise en place de la Charte Marianne, charte générique de l'accueil des usagers a marqué un tournant significatif.

Au-delà de l'objectif évident d'amélioration de l'accueil, le but du programme « Marianne » était aussi d'initialiser les pratiques managériales au sein des services de l'Etat. Après la phase de conception (mars à octobre 2003), l'impulsion fut donnée au plus haut niveau de l'Etat par le président de la République qui avait fixé le début de l'année 2005 comme échéance de généralisation de la charte Marianne dans les services de l'Etat.

### **2.3 – De la Charte Marianne au référentiel Marianne et à son système d'attribution d'un label associé**

Plus de 2000 organisations publiques appliquaient en 2005 les engagements de la Charte Marianne. Au-delà de ce constat quantitatif, des enquêtes « usagers mystères » conduites à l'automne 2005 ont montré la nécessité de progresser sur la fiabilité des engagements et d'ancrer plus profondément les pratiques de mesure des résultats et de pilotage de l'amélioration.

C'est ainsi que la Charte Marianne a évolué vers le référentiel Marianne associé à un système de reconnaissance externe. Ce socle commun sur la qualité de l'accueil dans les services publics a vocation à être complété par des démarches métier d'amélioration du service rendu aux usagers, qu'illustrent notamment les référentiels QUALIPREF.

Ainsi, le référentiel Marianne, tout en se situant dans la continuité de la Charte Marianne, se substitue-t-il à la Charte. Il s'en démarque aussi du fait du label qui peut lui être associé.

## 2.4 – Le déploiement du référentiel Marianne au sein des services de l'Etat

Suite à une phase expérimentale conduite par le SGMAP au cours de l'année 2007 avec une soixantaine de sites pilotes, le référentiel Marianne a fait l'objet d'une nouvelle rédaction qui hausse le niveau d'exigence de certains engagements pour tenir compte :

- de l'analyse des retours d'expérience réalisés à la fin de la phase d'expérimentation du Label Marianne,
- de l'écoute des usagers qui se sont exprimés lors de focus groupes organisés par le SGMAP ou plus généralement lors d'enquêtes de satisfaction sur l'accueil
- des mesures prises par le Conseil de la modernisation des politiques publiques (CMPP) sur l'amélioration de l'accueil.

Cette nouvelle version a été déployée dans la majorité des services de l'Etat suite à l'accompagnement entre 2010 et 2011 par le SGMAP de 450 services de l'Etat, dans 45 départements, en appui au déploiement engagé par l'ensemble des ministères en application des mesures décidées par le CMPP du 12 décembre.

En mai 2013, une nouvelle actualisation du référentiel a été menée avec l'ensemble des ministères, pour prendre en compte l'évolution des pratiques des usagers, des administrations et les retours d'expériences issus notamment des baromètres sur la qualité de l'accueil du public. Une attention particulière fut accordée à la valorisation du canal internet, et l'alignement de l'engagement sur les PMR avec la définition européenne.

Le pilotage, la coordination et le suivi du déploiement dans les services de l'Etat du présent référentiel Marianne sont à ce jour assurés, par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP/services du premier ministre).

## 2.5 - Les principes à respecter dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil

Toute démarche qualité vise à l'amélioration continue des services rendus aux clients et à l'accroissement de leur satisfaction.

S'agissant de l'accueil dans les services publics, il est opportun d'identifier quels sont les usagers et les services qui leur sont rendus par l'organisation concernée, quels sont les attentes et les besoins des usagers, et de repérer quels sont les canaux les plus pratiqués et les plus sensibles pour les usagers : accueil physique, téléphonique, courriers, courriels ou accueil virtuel via les sites internet. - L'accueil doit être considéré comme la première étape de toute prestation de service au public. Aussi est-il opportun d'avoir une vision « globale » de la relation avec les usagers.

Une fois ce travail conduit, il convient d'entreprendre de véritables actions permettant d'optimiser les fonctionnements et d'améliorer l'accueil et le service aux usagers. Exemples Issus du retour d'expérimentation :

- Mettre en place un agent dédié à l'accueil téléphonique pour améliorer le traitement des demandes par téléphone et réduire ainsi le déplacement des usagers sur site.
- Etablir l'équilibre entre les fonctions « front et back office » en fonction des flux d'accueil.
- Analyser précisément les compétences requises pour l'accueil des publics et identifier les manques. Former les acteurs à l'accueil physique, téléphonique.
- Intégrer dans le tableau de bord de suivi de la performance par la Direction, la mesure de l'accueil. Aborder la performance de l'accueil lors des réunions de direction et d'encadrement intermédiaire.

Les seuils des indicateurs ne sont pas fixés volontairement dans ce référentiel afin de respecter son caractère cadre et « tout terrain ». Les indicateurs et leurs seuils de satisfaction doivent être fixés pour porter l'ambition de performance en tenant compte des attentes des différents types des usagers et des canaux d'accès qu'ils privilégient. Le diagnostic permettant l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins des usagers est initié par cette analyse stratégique des flux, des services rendus par typologie d'usagers ; la politique qualité de l'organisation présente cette volonté d'écoute et cette ambition d'amélioration.

Chaque année, le bilan annuel est un instant privilégié pour évaluer les résultats et rehausser les seuils pour continuer à progresser.

Le diagnostic sur l'accessibilité et la disponibilité des services doit être entrepris permettant si nécessaire, d'adapter de manière optimale les horaires d'ouverture des

guichets, d'ouvrir les possibilités de prise de rendez-vous et par effet, de réduire les durées d'attente à l'accueil : par exemple : organiser différemment le travail des agents pour assurer la continuité du service d'accueil, augmenter les demandes traitées au pré accueil, offrir la possibilité de dépôt de dossiers, structurer les files d'attentes, communiquer sur les heures creuses pour infléchir les habitudes des usagers...

- La démarche d'amélioration doit solliciter la participation des agents qui sont au cœur de la problématique de l'accueil. La finalité n'étant pas nécessairement d'écrire des procédures mais de maîtriser, partager puis améliorer les pratiques et les savoir-faire s'exprimant dans la relation avec les usagers.
- Dans ces démarches, la recherche de l'optimisation des pratiques et des moyens doit être permanente, par la simplification et la réduction de la charge, par la dématérialisation des documents, par l'acquisition de compétences complémentaires. De même l'encadrement doit s'assurer régulièrement que les engagements sont bien respectés par toute disposition permettant de garantir le maintien des résultats obtenus : par exemple surveillance des indicateurs, contrôles, autocontrôles, enquêtes mystère...

Pour aider au mieux les sites souhaitant s'engager dans la démarche de labellisation, le SGMAP met à la disposition du public un kit-accueil Marianne, comportant de nombreux outils, idées et bonnes pratiques, disponible sur son site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr).

### 3 - Liste des engagements de service

Les exigences réglementaires et ministérielles sont prioritaires par rapport aux exigences du référentiel.

<p><b>Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.</b></p>	1 – Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
	2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
	3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
	4 – Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
	5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
<p><b>Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.</b></p>	6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
	7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
	8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
<p><b>Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.</b></p>	9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
	10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
	11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
	12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.
<p><b>Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.</b></p>	13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

<p><b>Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.</b></p>	<p>14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.</p>
<p><b>Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.</b></p>	<p>15 - Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.</p>
	<p>16 - Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.</p>
	<p>17 - Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.</p>
	<p>18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.</p>
	<p>19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.</p>





## 4 - Liste des engagements de service détaillés

N°	Engagement	Détail de l'engagement
<p><b>Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.</b></p>		
1	<p><b>Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.</b></p>	<p>Des enquêtes auprès des usagers sont conduites afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité.</p> <p>Le résultat de ces enquêtes, rapproché de l'analyse de nos pratiques, nous permet de faire évoluer en permanence notre accueil pour mieux répondre aux besoins des usagers.</p> <p>Ex : ajuster les horaires d'ouverture de nos guichets et mettre en place des plages d'horaire réservées aux rendez-vous.</p> <p>Ces horaires d'ouverture impliquent une disponibilité du service pour tous les usagers sur l'ensemble de la plage horaire communiquée au public</p>
2	<p><b>Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.</b></p>	<p><b>La nature des informations :</b></p> <p>Les usagers disposent des informations concernant l'organisation publique concernée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s) numéro(s) de téléphone,</li> <li>- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique,</li> <li>- les périodes de fréquentation (heures d'affluence et heures creuses)</li> <li>- les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...),</li> <li>- le temps d'attente prévisible sera annoncé à l'accueil, si le volume d'accueil du site implique la formation régulière de files d'attentes.</li> <li>- les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers.</li> <li>- les modalités de prise de rendez-vous,</li> <li>- les engagements pris sur la qualité de l'accueil,</li> <li>- les moyens mis à leur disposition pour faire part de leurs suggestions et réclamations portant sur le respect du référentiel.</li> </ul> <p>Ces informations sont complétées par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les possibilités de démarche à distance (telles que sites Internet, centres d'appel, télé procédures, ...),</li> <li>- l'adresse du portail unique service-public.fr et numéro d'appel 39-39. pour tout renseignement sur les droits et démarches à accomplir auprès des services de l'État.</li> </ul>

N°	Engagement	Détail de l'engagement
		<p><b>Les moyens mis en place pour porter l'information au public</b></p> <p><u>Canal physique</u></p> <p>Ces informations sont disponibles et à jour dans l'espace d'accueil du service. Les engagements de service du référentiel Marianne sont affichés et visibles du public. Les jours et horaires d'ouverture au public des services sont affichés clairement à l'entrée principale du bâtiment</p> <p>Dès le premier point d'accueil, l'adresse internet du service et les démarches pouvant y être réalisées, doivent être mis en valeur afin de sensibiliser les usagers à ce canal alternatif.</p> <p><u>Canal internet</u></p> <p>Ces informations sont disponibles et à jour sur le site internet du service (ou en son absence sur un site officiel administré à un échelon supérieur) et dans « service-public.fr ». Le site Internet doit respecter la charte ergonomique définie pour l'ensemble des sites internet publics d'État. Une attention particulière sera portée à la lisibilité du site internet de façon à faciliter la recherche d'information par l'utilisateur.</p> <p>Dans la mesure du possible, veiller à la priorisation du référencement du site officiel sur les moteurs de recherche</p> <p><u>Canal téléphonique</u></p> <p>Dans le cas de l'utilisation d'un SVI*, l'actualisation des informations doit être également assurée.</p> <p><u>Courriers et courriels</u></p> <p>Sur demande, ces informations peuvent aussi être adressées par courrier ou courriel</p>
3	<p><b>Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.</b></p>	<p><u>Accueil téléphonique</u></p> <p>Les usagers sont orientés par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service.</p> <p>Lorsque l'utilisateur contacte le standard, celui-ci s'enquiert de sa demande et lui indique le nom du service compétent, puis transfère son appel à ce service.</p> <p>Dans le cas d'un SVI : l'ergonomie et la qualité de l'information doivent permettre un premier niveau de réponse sans transfert à un agent (ex : horaires d'ouvertures, site internet). En cas de besoin, l'utilisateur doit pouvoir être mis en relation avec un agent.</p> <p><u>Accueil physique, à l'entrée dans les locaux</u></p> <p>Un agent est en permanence présent pendant les heures habituelles d'ouverture au public pour prendre en charge les usagers aux guichets ou dans les bureaux recevant du public.</p> <p>Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public.</p> <p>S'il existe un point d'accueil général, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente du premier coup vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site. Dans la mesure du possible, un pré-</p>

		<p>S'il n'existe pas de point d'accueil général, une signalétique interne aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, indique la localisation des bureaux ou guichets recevant du public.</p> <p><u>Courriers et courriels</u></p> <p>Les usagers reçoivent in fine une réponse sur le fond à leurs courriers et courriels. En cas de nécessité, le courrier ou courriel est réorienté vers le bon service.</p>
4	<p><b>Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</b></p>	<p>La notion de PMR élargie selon l'acceptation européenne comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres,</li> <li>- les personnes souffrant de handicaps sensoriels</li> <li>- personnes âgées,</li> <li>- femmes enceintes</li> <li>- personnes avec enfants en bas âge.</li> </ul> <p>Les services publics doivent mettre en œuvre une organisation appropriée pour recevoir ces personnes à mobilité réduite. Cela implique notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La possibilité de prendre rendez-vous à distance afin de préparer la visite.</li> <li>- La prise en charge prioritaire de ces usagers dès le pré-accueil</li> <li>- La définition de dispositifs et de procédures d'accueil spécifiques adaptées aux besoins de ces usagers.</li> </ul> <p>Une attention particulière doit être portée à l'accessibilité du bâtiment, conformément à l'obligation définie par la loi à l'horizon 2015*. Les services publics doivent ainsi développer des équipements adaptés en cas de nécessité : De rampes d'accès, ascenseurs, places de parkings réservées, sonnettes à hauteur ...</p> <p><i>*Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 (loi no 2005-102, JO n°36 du 12 février 2005 page 2353)</i></p>
5	<p><b>Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.</b></p>	<p>La notion de personne en difficulté comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les usagers en situation précaire (SDF, personnes en réinsertion...)</li> <li>- les usagers manifestant des difficultés d'expression ou de langue</li> </ul> <p>Les services publics doivent mettre en œuvre une organisation appropriée pour recevoir ces personnes en difficulté.</p>

N°	Engagement	Détail de l'engagement
<b>Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.</b>		
6	<b>Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.</b>	<p>Les agents font preuve d'écoute et de courtoisie tout au long du processus d'accueil et de prise en charge en accueillant les usagers par un mot de bienvenue et en prenant congé par une formule de politesse. (note : La courtoisie doit pouvoir être appréciée même sans utilisation stricte des formules de politesse.)</p> <p>Les agents sont à l'écoute des demandes des usagers.</p> <p><u>Accueil physique</u></p> <p>Tout agent en contact direct avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son service et/ou son nom (badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux, etc.).</p> <p><u>Accueil téléphonique</u></p> <p>Au standard téléphonique, l'agent reçoit l'utilisateur par une formule d'accueil : « Service X, bonjour ».</p> <p>Dans les services, l'agent accueille l'utilisateur par une formule de bienvenue : « son service et/ou son nom et/ou son prénom, bonjour ».</p> <p><u>Courriers et courriels</u></p> <p>Les courriers et courriels précisent le nom de l'interlocuteur et le service.</p> <p>Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée.</p> <p><u>Exceptions</u></p> <p>L'anonymat est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient. Référence : loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</p>
7	<b>Nous facilitons la constitution de vos dossiers.</b>	<p>Les informations et explications nécessaires sont données aux usagers qui le demandent afin de les aider à remplir les formulaires administratifs et à compléter leur dossier.</p> <p>L'utilisateur doit pouvoir en un seul contact disposer d'une information complète, lisible et à jour, afin d'avoir une visibilité sur l'ensemble des étapes, des documents nécessaires et une idée des délais. À terme, la qualité de cet engagement implique la limitation des répétitions de contacts inutiles dans la constitution du dossier.</p>

8	<p><b>Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.</b></p>	<p><u>Confort de l'espace :</u></p> <p>Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres, bien rangés (ex : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...).</p> <p>L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.</p> <p>Les équipements, lorsqu'ils existent, mis à la disposition de l'utilisateur tels que photocopieuse, borne Internet, borne d'acquisition ou de mise à jour de titres, fontaine d'eau, etc. sont maintenus en état de fonctionnement.</p> <p><u>Respect de la confidentialité et temps d'attente :</u></p> <p>Les souhaits de confidentialité des usagers sont pris en compte dans l'espace d'accueil. : démarcation au sol à une distance suffisante, réglage des hygiaphones, dispositifs d'isolation sonore quand les locaux le permettent...</p>
---	---	--

N°	Engagement	Détail de l'engagement
<b>Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.</b>		
9	<b>Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.</b>	<p>Les courriers et courriels sont présentés et rédigés dans un langage administratif adapté à la compréhension du destinataire. La clarté de la réponse apportée sur le fond a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles.</p> <p>Tous les courriers comportent au minimum les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « affaire suivie par : » nom de l'agent chargé du dossier, date et lieu d'émission,</li> <li>- objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe),</li> <li>- prénom, nom et qualité du signataire,</li> <li>- coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; les jours et heures d'accueil du public.</li> <li>- Tous les courriels issus du service comportent une signature nominative : nom, service qualité et adresse administrative du signataire.</li> </ul> <p>L'anonymat est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient. (voir la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).</p>
10	<b>Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.</b>	<p>Lorsque le dossier est complet, le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés :</p> <p style="padding-left: 40px;">par une réponse sur le fond,</p> <p style="padding-left: 40px;">par une réponse d'attente, si ce délai ne peut être tenu, indiquant à l'utilisateur les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service.</p> <p>Si le dossier est incomplet, le service demande à l'utilisateur par écrit ou par téléphone les renseignements complémentaires. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 15 jours ouvrés s'applique.</p>

N°	Engagement	Détail de l'engagement
11	<p><b>Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.</b></p>	<p>Le service délivre un accusé de réception, puis répond par courriel, par courrier ou par téléphone, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit par une réponse sur le fond,</li> <li>- Soit par une réponse d'attente, si ce délai ne peut être tenu, indiquant le canal de réponse, les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service,</li> <li>- Si l'utilisateur adresse sa demande au mauvais service, il est informé par l'administration de la réorientation de son courriel, dans un délai maximum de 5 jours. L'administration lui communique le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été réorienté. Le service traitant émettra un nouvel accusé de réception, celui-ci faisant foi pour les délais de traitement.</li> </ul> <p>Cet engagement s'applique à toutes les demandes reçues aux adresses électroniques mises à disposition du public (formulaires, boîtes mails fonctionnelles...)</p>
12	<p><b>Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.</b></p>	<p><u>Pendant les horaires d'ouverture,</u></p> <p>Les appels sont pris en charge en moins de cinq sonneries :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit directement par un agent,</li> <li>- soit par un serveur vocal interactif.</li> </ul> <p><u>En dehors des heures d'ouverture</u></p> <p>Le SVI ou le répondeur donne, au minimum, les informations d'horaires d'ouverture et l'adresse du site internet.</p> <p><u>Prise en charge :</u></p> <p>Après un minimum de renvoi, l'utilisateur doit obtenir une réponse sur le fond à sa demande, que ce soit par un agent ou un renseignement intégré dans le SVI ou le répondeur.</p> <p>La qualité des réponses apportées s'évalue par le faible taux de répétitions successives au premier échange.</p>



N°	Engagement	Détail de l'engagement
<b>Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.</b>		
13	<b>Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.</b>	<p>Toute suggestion ou réclamation portant sur le respect du référentiel, fait l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.</p> <p>La procédure de suivi des suggestions et réclamations doit permettre, au-delà de la réponse apportée, leur exploitation et leur mise en œuvre éventuelle.</p>
<b>Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.</b>		
14	<b>Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats</b>	<p>Une enquête sur la satisfaction et les attentes des usagers est réalisée au moins annuellement.</p> <p>Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents ainsi qu'à des actions d'amélioration.</p> <p>Les résultats doivent être consultables sur site physique et sur le site internet.</p> <p>Ces résultats sont disponibles en permanence.</p>
<b>Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.</b>		
15	<b>Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.</b>	<p>La direction de l'organisation a rédigé la politique qualité, concrétisant sa volonté et son engagement d'améliorer l'accueil aux usagers et la réalisation de certaines prestations rendues en situation d'accueil en impliquant le personnel. Cette politique précise le champ d'application du référentiel et les sites concernés (périmètre). Elle intègre les orientations impulsées par le niveau national.</p> <p>Chaque organisation a défini les responsabilités des personnes dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements. Elle dispose ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un organigramme,</li> <li>- des descriptions de fonctions pour ces personnels.</li> </ul> <p>Un Référent Marianne est nommé. Son rôle est de s'assurer du respect de la politique d'accueil.</p> <p>L'expression de la politique d'accueil se fait à la fois vers les usagers, à travers l'affichage des supports de communication sur les engagements et les résultats de la politique d'accueil ou leur publication sur le site officiel; mais également en interne par leur communication aux agents par voie d'affichage dans les locaux, par mail interne ou sur l'intranet.</p>

N°	Engagement	Détail de l'engagement
16	<b>Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.</b>	L'information délivrée aux usagers, quels que soient sa nature et son support, doit faire l'objet d'une mise à jour régulière. La documentation doit être formalisée et peut faire l'objet de la création d'un comité de rédaction en interne.
17	<b>Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.</b>	<p>Afin de veiller au respect des engagements du présent référentiel, des indicateurs sont définis et sont suivis régulièrement.</p> <p>Ils complètent le dispositif de surveillance mis en place dans l'organisation. Les mesures suivies par les indicateurs ainsi que les seuils de satisfaction de chaque indicateur sont fixés localement ou par le niveau national.</p> <p>Le suivi de ces indicateurs permet l'élaboration d'un tableau de bord, actualisé mensuellement, dans la mesure du possible et quand la nature de l'indicateur le permet, consultable en interne.</p>
18	<b>Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.</b>	<p>L'organisation réalise au minimum une auto-évaluation annuelle. Dans la mesure du possible, cette auto-évaluation doit être réalisée trimestriellement afin de pouvoir réagir rapidement en cas d'évolution négative des indicateurs.</p> <p>Cette auto-évaluation couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel et permet à l'occasion d'identifier ses faiblesses et de s'améliorer.</p> <p>Cette auto-évaluation permet la vérification du respect des exigences décrites dans le présent référentiel.</p> <p>Cette auto-évaluation implique la consultation et la participation des agents, qui ont la possibilité de partager leurs observations pour améliorer la qualité de la relation de service en interne.</p> <p>Les résultats de cette évaluation se traduisent par l'orientation de la politique de formation.</p>
19	<b>Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.</b>	<p>La direction de l'organisation effectue au moins une fois par an un bilan, auquel participe le Référent Marianne.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'examiner l'ensemble des données, les indicateurs, les enquêtes de satisfaction, les auto-évaluations, les suggestions et les réclamations, les évolutions réglementaires sur le sujet, les actions d'amélioration entreprises ...</li> <li>- fixer de nouveaux d'objectifs et les moyens associés (ex : formation) pour l'année à venir.</li> </ul> <p>Ce bilan vient alimenter le rapport d'activité annuel du site.</p> <p>Un comité d'utilisateur peut être associé à la constitution de ce bilan annuel.</p>

**SGMAP - Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique**  
**64-70, allée de Bercy 75572 Paris Cedex 12**  
**marianne.sgmap@modernisation.gouv.fr**



