



Etat 52

la lettre des services de l'Etat en Haute-Marne

www.haute-marne.gouv.fr

édito

Les services de l'Etat dans le département se sont fortement investis depuis plusieurs mois dans l'amélioration des conditions d'accueil du public autour du référentiel "Marianne" et des 19 engagements qu'il comporte. Le résultat est au rendez-vous avec la labellisation de plusieurs sites qui s'engagent dans la durée et seront régulièrement audités.

Cet engagement collectif est aussi le signe que la réforme de l'administration territoriale de l'Etat, et plus généralement la révision générale des politiques publiques, s'incarne aussi dans le souci du service rendu à nos concitoyens et, plus largement, dans la modernisation de celui-ci. Les prochaines lettres des services de l'Etat continueront à se faire l'écho de ce mouvement et des actions conduites par les agents de l'Etat en ce sens.

Laurent PREVOST
Préfet de la Haute-Marne

flash spécial

La Haute-Marne en pointe sur l'accueil du public

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

Le département de la Haute-Marne a été désigné département pilote, avec la Somme et la Meurthe-et-Moselle, pour le déploiement de la démarche "accélérateur accueil Marianne". La démarche a été lancée début février 2010. L'objectif était de faire un bond qualitatif en terme d'accueil du public et ce pour les quatre canaux d'accueil existants :

- physique,
- téléphonique,
- courrier,
- mail.

L'accueil a été amélioré grâce à une très forte implication des agents, acteurs de la transformation.

Le référentiel Marianne comporte 14 engagements à destination des usagers et 5 engagements d'amélioration continue de l'accueil

Rappel

Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

- 1- Mener des enquêtes pour adapter nos horaires
- 2- Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
- 3- Orienter vers le bon service
- 4- Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite
- 5- S'adapter aux personnes en difficulté

Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- 6- Orienter vers la bonne personne avec courtoisie
- 7- Faciliter la constitution des dossiers
- 8- Veiller au confort des espaces d'accueil et d'attente

Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- 9- Répondre clairement aux courriers et courriels
- 10- Répondre aux courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11- Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- 12- Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

Nous nous engageons à mieux prendre en compte vos suggestions et réclamations

- 13- Répondre avant 15 jours ouvrés aux suggestions – réclamations

Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- 14- Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats

Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- 15- Impliquer notre personnel dans l'amélioration de l'accueil
- 16- Organiser et mettre à jour notre documentation
- 17- Surveiller avec une volonté d'amélioration continue
- 18- Evaluer régulièrement nos pratiques
- 19- Réaliser un bilan annuel et lancer des nouvelles actions d'amélioration

Engagement à destination des usagers

Engagement d'amélioration continue



Au terme de cette démarche "accélérateur d'amélioration de l'accueil", **tous les sites pilotes ont été audités** : des **enquêtes "mystère"** ont été réalisées et le Laboratoire National de Métrologie et d'Essai a examiné dans les moindres détails organisations et procédures.

A l'issue de l'audit, ce laboratoire - extérieur à l'administration - décide d'attribuer ou non le label Marianne au site.



A ce jour, 9 des 11 sites pilotes ont obtenu le label :

Site	Résultat de l'audit (au 15/12/2010)
DDT de Chaumont	Labellisé
Inspection Académique de Chaumont	Labellisé
Tribunal d'Instance de Saint-Dizier	Labellisé
DDCSPP de Chaumont	Labellisé
Conseil des Prud'hommes de Chaumont	en attente d'actions complémentaires suite à enquêtes mystère complémentaires réalisées
Préfecture de Chaumont	Labellisé
Tribunal de Grande Instance de Chaumont	Labellisé
Sous-Préfecture de Saint-Dizier	Labellisé
Tribunal d'instance de Chaumont	Labellisé
SIE Saint-Dizier	Labellisé
SIP Chaumont	audit le 19/11 - attente actions correctives

La continuité de la démarche

Un nouvel audit est prévu 18 mois après l'audit initial, pour vérifier que les services concernés continuent à respecter leurs engagements.

Déploiement de la démarche dans la région Champagne-Ardenne

Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques (CMPP) a acté le 30 juin dernier l'extension de l'accélérateur Marianne aux trois régions dans lesquelles cet accélérateur est testé depuis le début d'année : Lorraine, Picardie et Champagne-Ardenne.