



BILAN MARIANNE 2020

OBJECTIF MARIANNE!

Les Prémices

Le référentiel Marianne renforce et pérennise le principe d'engagement des organismes publics sur la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Proche de la certification de service, la labellisation, effectuée par un organisme indépendant, est un gage supplémentaire, une garantie pour les usagers des actions et initiatives de l'administration en la matière.

Ces principes de qualité de la relation Usagers se déclinent en 12 engagements (Référentiel version 4, septembre 2016) que nous appliquons au sein du Territoire de la Côte Ouest (TCO) au travers de la démarche « Objectif Marianne ».

- +
- Les dates clés :
- 2007 : Initiation et première labellisation Marianne (Non reconduite par défaut d'audit de renouvellement)
 - 2013-2016 : démarche de reconquête de la labellisation
 - Mars 2016 : Labellisation 1**
 - Septembre 2016 : Montée de version du référentiel (v4)
 - Novembre 2016 : Réorganisation au sein du TCO
 - Octobre 2017 : Reconduite du label (audit de suivi)
 - 2019 : Labellisation 2**

- +
- Le Système Qualité
- Notre Système Qualité répond aux engagements du référentiel Marianne v4-2016 et constitue surtout le socle de nos pratiques en matière d'accueil physique, d'accueil téléphonique et de gestion des courriers et de toute autre forme de sollicitations Usagers (qu'ils soient citoyens, partenaires ou prestataires).

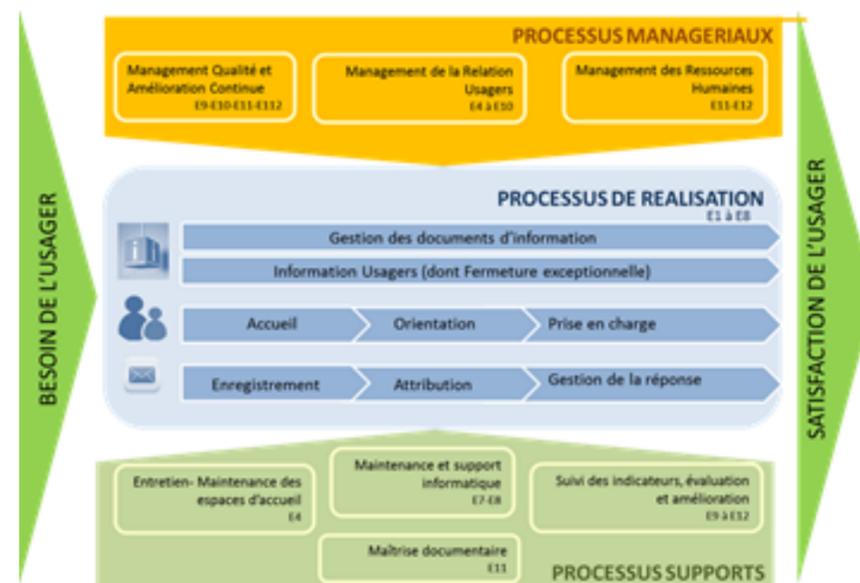
Système Management Qualité (SMQ) - Schéma synthétique PM E11-26 v2

Le besoin de l'Usager constitue la clé d'entrée de nos processus métiers, à savoir :

- La gestion de l'information
- La gestion de l'accueil
- La gestion des courriers

Pour accompagner la mise en œuvre de ces pratiques et de ces métiers, nous avons identifié deux natures de processus :

- Les processus managériaux, qui pilotent, coordonnent et assurent le respect des engagements, le pilotage de la démarche et le management des hommes
- Les processus supports, qui garantissent nos moyens.





Engagement n°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports

Engagement n°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

Engagement n°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches



Engagement n°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort

Engagement n°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

Engagement n°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté



Engagement n°7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations

Engagement n°8

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente



Engagement n°9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services

Engagement n°10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations



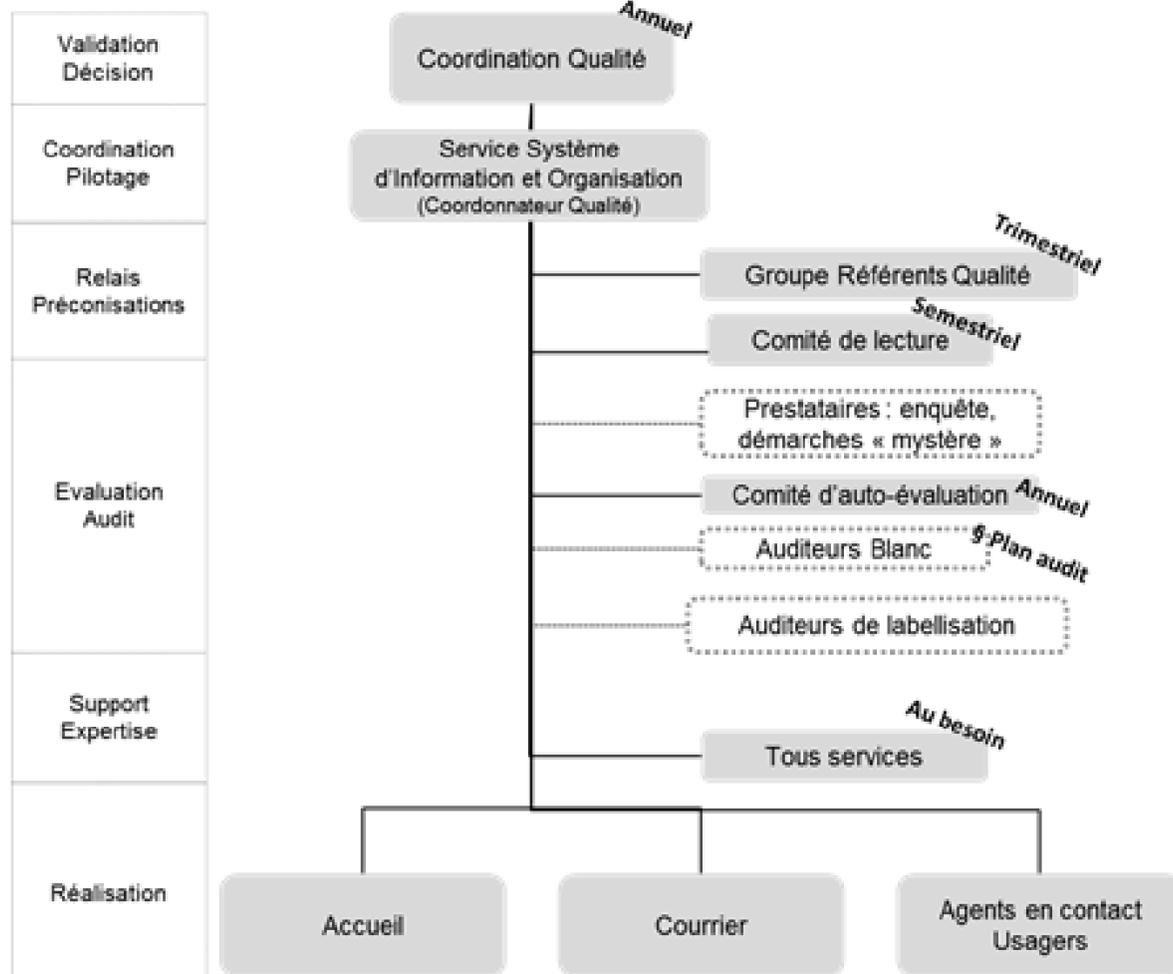
Engagement n°11

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers

Engagement n°12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

S'engager / Rappel des engagements du Label



Extrait de la procédure de surveillance-organigramme fonctionnel du dispositif de pilotage PM-E12/01 v2

Toute démarche Qualité doit être menée en co-construction et favoriser la mobilisation interne autour de valeurs communes.

La démarche Marianne est soutenue aujourd'hui par un dispositif de pilotage qui favorise l'implication de tous, sur des objectifs de résultats partagés et les enjeux et initiatives d'amélioration en continu.

Les artisans de la démarche

La démarche s'appuie sur des acteurs aux fonctions bien spécifiques et complémentaires :

- Les acteurs de terrain, soit l'ensemble des agents du TCO, qui contribuent à rendre les engagements opérationnels et à donner vie aux procédures Usagers
- Les services dits supports, qui apportent de l'expertise, des ressources et du temps au projet de labellisation (initialisation et maintien)
- Les fonctions d'audit et d'auto-évaluation qui permettent d'identifier les ajustements nécessaires et de faire des propositions concrètes d'amélioration.
- Les Référents Qualité, acteurs majeurs de la démarche de par leur rôle de co-construction et de relais de proximité. Ils participent de façon tournante au Comité de lecture qui expertise la qualité rédactionnelle de nos courriers.
- La Coordination Qualité qui constitue notre organe de validation et de décision.

Les outils de la démarche

Pour accompagner cette gouvernance, nous disposons d'outils et de supports documentaires. Ces derniers sont audités, versionnés et rendus disponibles à l'ensemble des agents par le biais d'un espace collaboratif;



ZODIAC>Zone de Collaboration>Label Marianne

Piloter

La gouvernance Qualité

La démarche Marianne s'accompagne d'un système de pilotage et de suivi d'indicateurs. Ces derniers couvrent autant les fondamentaux de nos pratiques d'accueil et de prise en charge des usagers, que nos actions d'amélioration.

Voici les différents indicateurs que nous suivons et qui constituent les éléments de bilan :



GESTION DES COURRIERS : volume entrant mensuel, taux de réponse en délai aux courriers, délais de traitement (de l'enregistrement à la clôture), répartition par type de flux (courrier, mail, télécopie, documents remis en main propre etc) et par destinataire.

Ces indicateurs sont suivis mensuellement par extraction statistique de notre logiciel de gestion des courriers (CINDOC).



GESTION DES APPELS : volume entrant externe mensuel, temps moyen de décroché téléphonique, taux de perte d'appels, répartition par destinataire (standard général, numéro vert, directions) et par tranche horaire.

Ces indicateurs sont suivis mensuellement par extraction statistique de notre logiciel de gestion téléphonique (VT PRO).



SUIVI DE SATISFACTION : taux de satisfaction des Usagers, général, par site et par thématiques.

Le taux de satisfaction générale correspond à la proportion d'usagers auditionnés qui nous attribue une note minimale de 8/10 pour la qualité de notre accueil et de notre prise en charge. Il se mesure annuellement par le biais d'une enquête de satisfaction (500 usagers, dont des personnes publiques). Nous disposons à ce jour d'enquêtes pour 2013, 2014 et 2015 (questionnaire identique, permettant le comparatif)



AUTOEVALUATION : auto-notation de notre performance sur chacun des engagements Marianne.

Jusqu'en 2016, l'auto-évaluation était réalisée sur la base de la grille interne et s'effectuait dans le cadre du comité d'auto-évaluation.

L'auto-évaluation de 2017 s'est effectuée par le biais de l'outil mis à disposition par le Ministère, le comparatif aux années précédentes n'est donc plus opportun.



SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION CONTINUE (PAC) : taux de réalisation du plan d'amélioration continue

Cet indicateur est suivi régulièrement lors des revues de plans régulières.

A noter :

Nos résultats sont mis en perspective avec les résultats des années précédentes.

En sus de ces indicateurs, nous réalisons des démarches mystères (appels et courriers mystères) permettant de vérifier la qualité de nos pratiques.

Analyser / Indicateurs

Baromètre Qualité

Janvier - Octobre 2020



Taux de réponse aux courriers en délai (TRD)

93% +13 % par rapport à l'objectif de 80%.
Voici le détail des délais moyens :

Enregistrement

Jour J

Traitement

5j

Nous conservons un très bon taux de réponse en délai avec une diminution notable des délais de traitement (réponse définitive). Attention néanmoins : 10% des courriers reçus sont indiqués comme nécessitant une réponse, et 62% bénéficient de réponses d'attente qui doivent se transformer en réponse définitive...



Taux de perte d'appels (TPA)

22% Taux en nette progression (nous étions à 4% en 2019) - avec une explosion de l'indicateur au niveau des directions (7% à 38%)

Plusieurs éléments d'analyse : nous avons changé de solution téléphonique (sauf pour le numéro vert), il faut vérifier les nouveaux paramètres de mesure. Nous soumettrons l'indicateur au niveau des instances Marianne pour co-construire des solutions.

Standard

6%

Direction

38%

Numéro Vert

?

>3
Sonneries

Attention, le délai moyen de décroché téléphonique est également dans le rouge au niveau des directions;

88%

Taux de satisfaction générale

+4 points de satisfaction par rapport à 2019, +7 points de satisfaction par rapport à 2018.
-3% d'insatisfaits par rapport à 2019 (nous étions à 5% en 2019).

Il est à noter :

- Sur les 6 dernières années, les interrogés attribuent davantage de notes entre 8 et 10 (nous étions plutôt entre 7 et 8 sur les périodes de 2013 à 2015).
- La note de 10/10 pour la qualité de notre accueil est attribuée par 50% des interviewés (soit +13% par rapport à 2019)
- 85% d'aboutissement dans les demandes (76% des utilisateurs ont obtenu une réponse à leur demande en 2019).

Nous avons de très belles notes pour le Siège, Vue Belle, Anselia et nos déchetteries (>9.1/10). Les zones d'activités font une entrée remarquée dans le classement avec un beau 8.1/10 (+1.3)!



20 appels mystères sur 20 avec un relevé qualitatif positif sur la qualité de la prise en charge : transmission des contacts, explication des démarches, transferts vers les directions, explication précise des démarches et des dossiers à transmettre.

Il a été signifié à plusieurs reprises par les enquêteurs mystère la qualité de la prise en charge par l'accueil et les services ; l'amabilité, l'efficacité, la patience des interlocuteurs, et enfin la précision des informations.

Données de cadrage



14487 sur la période
-27% par rapport à 2019
73% de mails (+6%)
17% de courriers (-2%)



Décroché en plus de 3 sonneries pour les Directions
Taux de perte d'appels en progression

88%

d'utilisateurs satisfaits à très satisfaits

9.6/10 pour l'accueil sur le Siège du TCO
9.8/10 pour Anselia



Notre Liste à Progrès

1

Améliorer notre décroché téléphonique et la gestion de nos absences (renvois)

2

Transformer les réponses d'attente en réponse définitive

Suivi du PAC 2020

Plan d'amélioration continue

#1 Améliorer la relation Usagers

- ✓ Etre en appui de la mise en place d'une démarche qualité dans les guichets d'accueil en logement social
- ▶ Etre en proximité de nos demandes usagers : "accueil et courrier 2.0"
- || Etre en appui sur la modernisation de la gestion des interventions internes et externes (formulaire, informatisation des services techniques)

Dans la continuité de GAIA, le service a été accompagné pour préparer la mise en place d'un dispositif qualité dans les lieux d'accueil de la demande en logement social.

Le projet de changement de l'application de gestion de courrier (KRONOS) sera déployé en février 2021. Des dispositifs novateurs de co-développement ont été mis en place pour appuyer les choix de paramétrage de l'application.

Les formulaires ont été déployés pour faciliter les interventions des agents de terrain (collecte de données, contrôle de terrain).

Le projet d'information des services techniques a été décalé en 2021.

#2 Développer les talents

- || Développer des actions d'innovation collective.
- || Elaboration et mise en oeuvre d'un plan de formation sur des axes Marianne.

Hormis pour KRONOS (courrier) où du co-développement a été utilisé, nous n'avons pu expérimenter ces techniques sur d'autres projets de modernisation administrative. Les conditions sanitaires ne favorisant pas les regroupements collectifs, nous avons néanmoins promu des actions de partage par vidéoconférence.

xxx

#4 Passer les projets du TCO au "Filtre Marianne"

L'année 2020 a été marquée par la "COVID 19" et ses impacts sur la continuité de nos services publics. Des efforts particuliers ont été fait sur :

- la communication aux usagers
- la priorité aux rendez vous téléphoniques ou par vidéoconférence (mise en place de l'outil Joy)
- le maintien de l'activité administrative : instances délibérantes par le biais de Joy, signature électronique, travail à distance.

Les 2 objectifs ci-dessous sont perpétués chaque année et se suivent dans le cadre des indicateurs ou de l'évaluation des projets.

#3 S'engager sur des résultats

- A minima le maintien de notre taux de satisfaction Usagers
- 80 % minimum de taux de réponse en délai
- < 3 sonneries pour le décroché téléphonique
- < 1 jour pour l'enregistrement des courriers
- L'optimisation des délais d'attribution et de traitement dans les services
- A minima le maintien voire la réduction du taux de perte d'appels

PAC 2021*

Plan d'amélioration continue

#1 Actualiser nos objectifs

Action 1 : Mettre à jour la politique Qualité avec la nouvelle gouvernance.

Sous réserve des orientations de la nouvelle Politique Qualité :

#2 Améliorer la relation Usagers

Communiquer et informer davantage

Développer de nouveaux services Marianne (nouvelles compétences, nouveaux médias)

Accompagner la dématérialisation des démarches pour nos usagers
Améliorer les conditions d'accueil

Action 1 : Etre en appui du déploiement d'une démarche qualité dans les guichets d'accueil en logement social.

Action 2 : Déployer le nouvel outil de gestion du courrier (KRONOS)

Action 3 : Etre en appui du projet d'informatisation des services techniques.

#3 Développer les "talents"

Stimuler le partage de bonnes pratiques
Consolider la transversalité de la démarche
Intégrer Marianne au plan de formation

Action 1 : Mettre en place un plan d'amélioration administrative en privilégiant des actions de co-développement.

Action 2 : Etre en appui d'axes Marianne dans le plan de formation.

Action 3 : Améliorer l'accueil des nouveaux arrivants (actions d'information/sensibilisation à la démarche Qualité)

#4 S'engager sur des résultats

A minima le maintien de notre taux de satisfaction Usagers, 80% de taux de réponse en délai, < 3 sonneries pour le décroché téléphonique, <1 jour pour l'enregistrement des courriers, maintien ou réduction des délais de traitement de courrier et du taux de perte d'appels.

#5 Passer les projets au "filtre Marianne"

Anti-Sèche

Le système d'informations Qualité est disponible sur :
ZODIAC > Zone de Collaboration > Label Marianne

Les documents à disposition du public sont accessibles dans une collection spécifique, et disponibles à la demande auprès de l'accueil du TCO, et des secrétariats des directions concernées.:

POUR TOUTES QUESTIONS

Référent Qualité : Karine FERRERE
Poste 234 - qualite@tco.re