



BILAN MARIANNE 2019

OBJECTIF MARIANNE!

Les Prémises

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 Relations Usagers se déclinent au travers de 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 clé :

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).

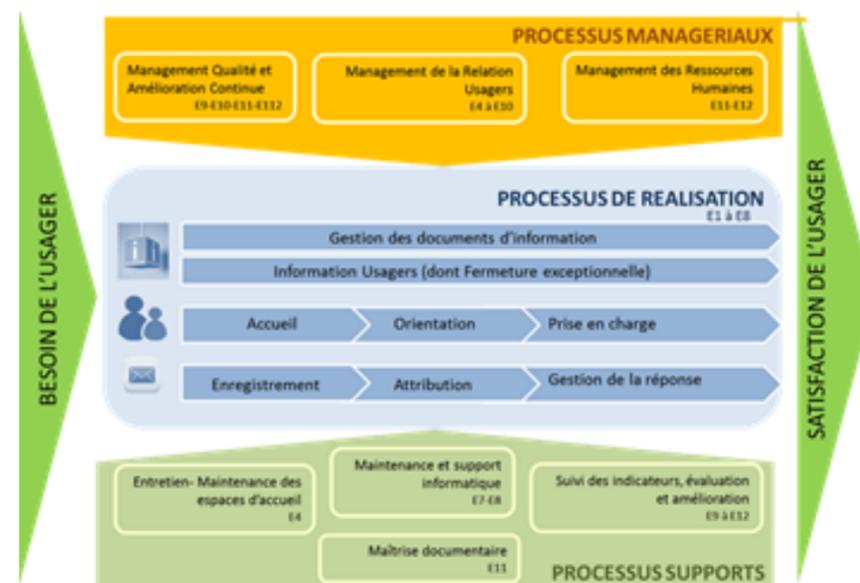
Système Management Qualité (SMQ) - Schéma synthétique PM E11-26 v2

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



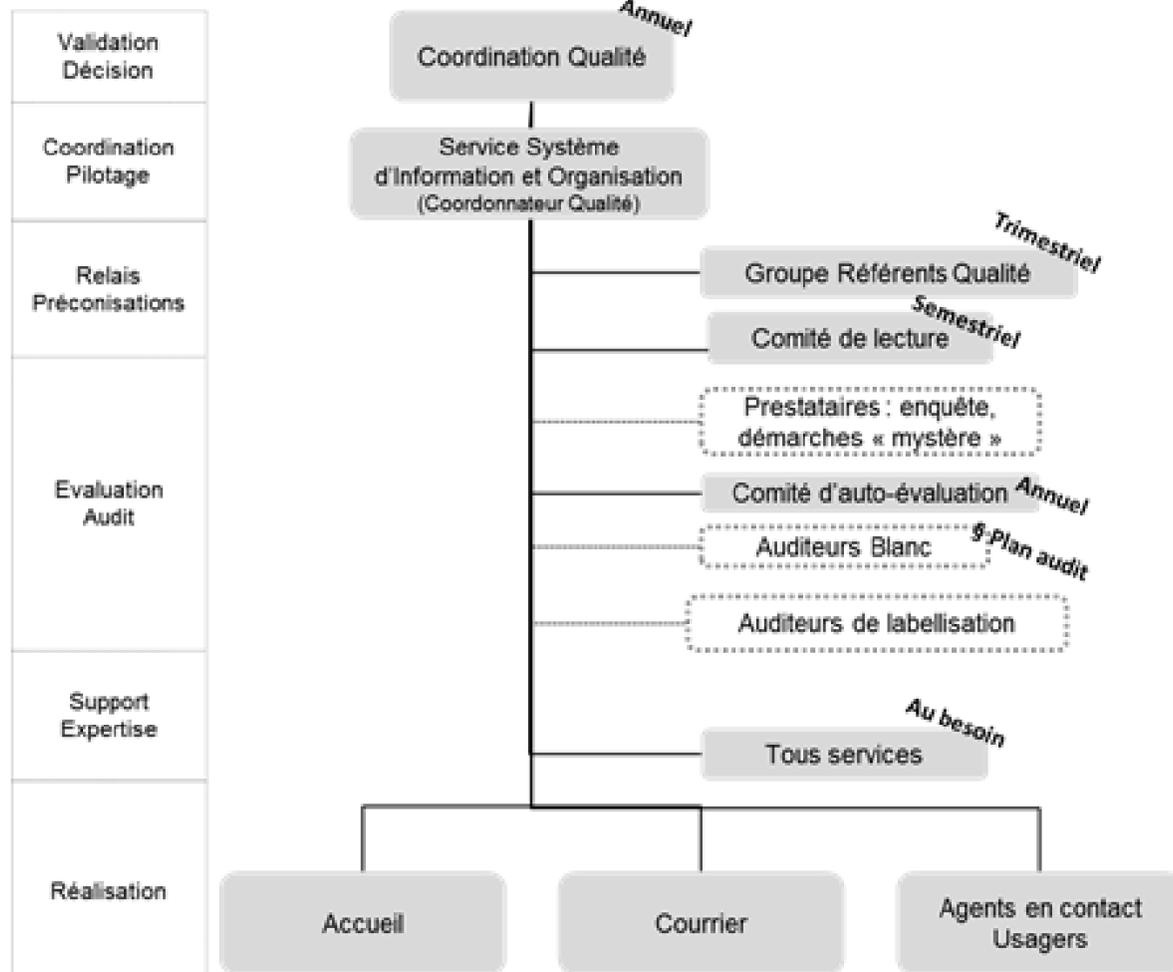
Engagement n°11

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 opérationnels les engagements 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, mails, télécopie; 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 mystère) permettant de vérifier la qualité de nos pratiques.

Analyser / **Indicateurs**

Baromètre Qualité

Janvier - Décembre 2019



Taux de réponse aux courriers en délai (TRD)

92% +12 % par rapport à l'objectif de 80%.
Voici le détail des délais moyens :



Nous conservons un très bon taux de réponse en délai malgré une augmentation du délai de traitement. Cela est un signe de bonne gestion des échéanciers. Attention néanmoins à ne pas l'utiliser systématiquement : si le courrier peut être traité dans les délais Marianne, faisons le!



Taux de perte d'appels (TPA)

4% Taux en stagnation depuis 2017.
On observe une légère augmentation du taux au niveau des directions (7% contre 5% en 2018).
Voici le détail des TPA par entités :



De plus, les pics de perte d'appels habituels disparaissent au profit de la continuité de service! Bravo!



Taux de satisfaction générale

+3 points de satisfaction par rapport à 2018, +8 par rapport à 2017.
+2% d'insatisfaits par rapport à 2018 (nous sommes à 5%).
Il est à noter :

- Sur les 4 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 37% des interviewés (soit +10% par rapport à 2018)
- 5% d'aboutissement dans les demandes (76% des utilisateurs ont obtenu une réponse à leur demande contre 81% en 2018).



19 appels mystère 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.

Attention !! Même si les résultats sont majoritairement satisfaisants, nous notons une répétition de certaines non conformités : pas d'annonce des noms prénoms lors des transferts et/ou de code d'accueil en direction, des services qui ne répondent pas, ou un décroché en plus de 3 sonneries, des hésitations sur certaines démarches (transport scolaire, redevance spéciale)..



Taux de réalisation du Plan d'Amélioration Continue

10% Nous avons avancé sur l'accompagnement qualité des nouvelles compétences ou des process d'accueil de public spécifiques (redevance spéciale, logement). Néanmoins, nous reconduisons d'année en année des bons principes ou des projets sur lesquels que nous avons des difficultés à mettre en mouvement : communication externe sur Marianne, mise en place de dispositifs de formation dédiée, signalétique... Cette situation sera exposée en Comité de pilotage afin qu'un arbitrage soit réalisé sur ces projets récurrents mais non actifs..

Données de cadrage



23693 courriers sur 2019
+10% par rapport à 2018
67% de mails (+5%)
19% de courriers (-6%)



16068 appels en 2019
+25% par rapport à 2018
Décroché en moins de 3 sonneries
19% de courriers (-6%)



84% d'usagers satisfaits à très satisfaits

9.5/10 pour l'accueil sur site



10% de réalisation du plan d'amélioration continue

#1 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 : Être en appui de la mise en place d'une démarche qualité dans les guichets d'accueil en logement social (continuité du projet GAIA)

Action 2 : Être en proximité de nos demandes usagers : « accueil et courrier 2.0 » (projet KRONOS)

Action 3 : Être en appui sur la modernisation de la gestion des interventions : techniques, patrimoniales, contrôle de terrain, collecte de données personnelles (déploiement des formulaires mobiles, projet d'informatisation des services techniques).

#2 Développer les "talents" Marianne

Stimuler le partage des bonnes pratiques
Consolider la transversalité de la démarche
Intégrer Marianne au Plan de Formation

Action 1 : Développer des actions d'innovation collective ("bêta-testeurs" lors de développement de projets, comité de développement sur des thématiques d'amélioration administrative etc).

Action 2 : Élaboration et mise en œuvre d'un plan de formation sur des axes « Marianne ».

#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

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

Exemples : Gestion patrimoniale des ZA, Appui aux délégataires des services publics sur la modernisation de ses pratiques d'accueil etc.

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 spéciale sous ZODIAC, et disponible 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