



Cap sur le durable

www.tco.re

Objectif Marianne

Démarche Bilan 2017 Plan d'Amélioration 2018

v0 13/03/2018

NEW!

Les Nouveautés Marianne sont
indiquées par cette icône!

TERRITOIRE
DE LA CÔTE OUEST

SAINT-LEU · TROIS-BASSINS
SAINT-PAUL · LE PORT
LA POSSESSION

La Démarche

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.

NEW!

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 ».

Pour mémoire :

- 2007 : Initiation et première labellisation Marianne (*Non reconduite par défaut d'audit de renouvellement*)
- 2012 : Création du service POME avec un objectif de re-labellisation
- Février 2013 : Lancement officiel de la démarche (*CODIR Qualité puis Réunion Référent*)
- Mai 2013 : 1^{ère} enquête de satisfaction
- Mars 2016 : Labellisation
- Septembre 2016 : Montée de version du référentiel (v4)
- Novembre 2016 : Réorganisation au sein du TCO
- Octobre 2017 : Reconduite du label (audit de suivi)

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).

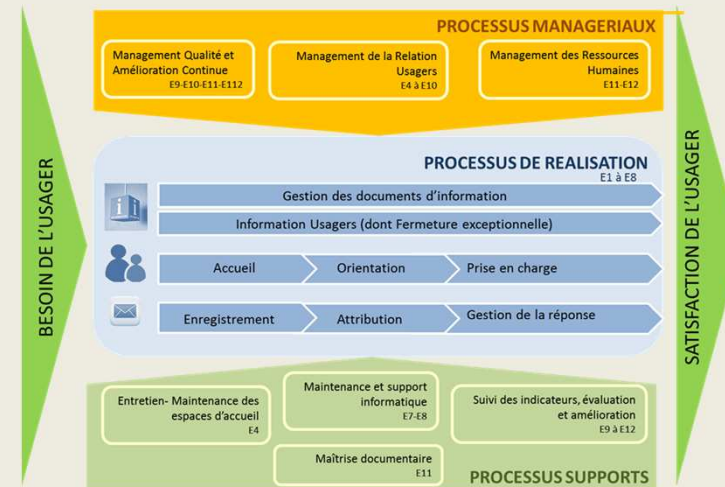
Système Management Qualité (SMQ) – Schéma synthétique PM E11-26 v2

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

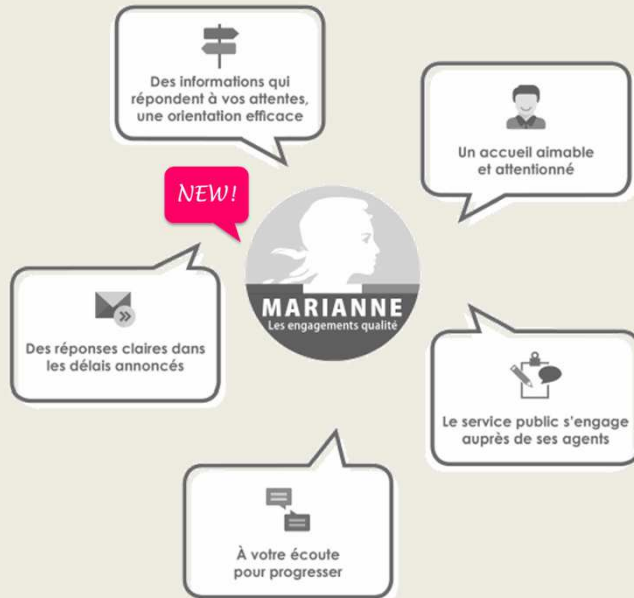
Pour accompagner la mise en œuvre de ces pratiques et de ces métiers, nous avons identifié deux natures de processus :

- 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.



Les Engagements

12 « nouveaux » engagements qui constituent la ligne directrice de notre Politique Qualité (Bilan réalisé sur la base de la v4 du référentiel)



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

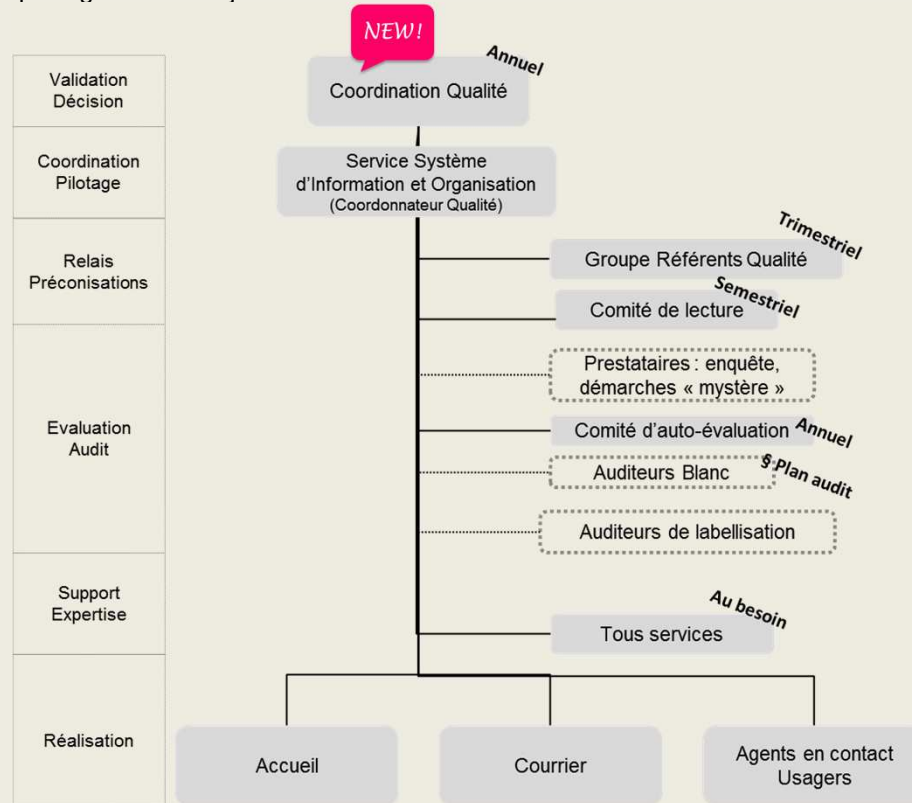
Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

Le Pilotage

S'approprier Marianne par des actions, des objectifs et des indicateurs qui nous soient propres

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.



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

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

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)

Bilan 2017

Pour faciliter la compréhension des éléments de Bilan

La démarche Marianne du TCO 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)

NEW!

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.
Les Comités de lecture n'ont pu se tenir en 2016 et 2017 pour cause de préparation de l'audit et de réorganisation.

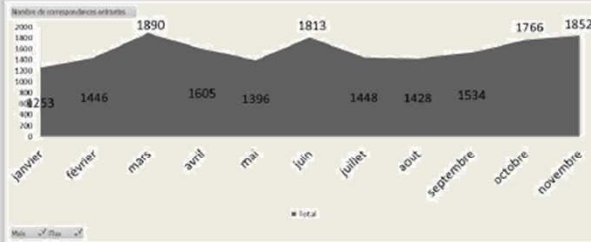
Baromètre Qualité

Courrier Janvier à Novembre 2017

--- 12005-Barometre Qualite 2016 v03/02/2017

Appel : Janvier à Décembre 2017

Données de Cadrage



Nos courriers arrivent généralement (moyenne sur la période et comparaison 2016):



35% contre 34% en 2016



49% contre 51% en 2016



9% contre 8% en 2016



14082 appels

entrants moyens par mois contre 12606 sur l'année 2016

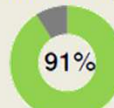
A Retenir

Stabilisation du nombre de correspondances entrantes par rapport à 2016

+11% d'appels (*)

Décroché < 3 sonneries

Taux de réponse aux courriers en délai (TRD)



+ 2% par rapport au TRD moyen de 2016
+11 % par rapport à l'objectif de 80%

Obj : 80%
Mail : 5j
Autres : 15j

Enregistrement

Jour j

Traitement

15j

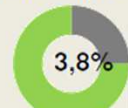
Dont Mail : 13j



Nous augmentons nos délais de traitement, mais sommes plus performants sur le taux de réponse en délai?

Nous favorisons la mise en place d'échéancier. A nous de faire mieux : systématiser les réponses intermédiaires permettant d'indiquer à l'Usager du délai de prise en charge de sa demande!

Taux de perte d'appels (TPA)



En stagnation par rapport au taux 2015 et 2016.

Le taux de perte d'appels est en diminution par rapport à la moyenne 2016 pour le standard et les directions.

Obj : <4%

Standard

5,5%

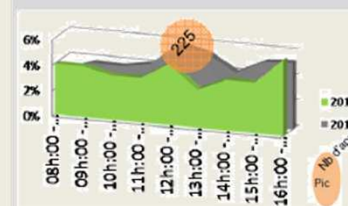
Direction

5,3%

Numéro Vert

2,7%

TPA moyen par tranche horaire (2016-2017)



TPA moyen, par tranches horaires (2017)



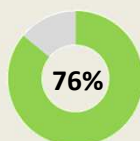
Bilan 2017

Données de Cadrage

Périmètre de l'enquête de satisfaction 2017

505 interviews (dont 55 personnes publiques)
20 appels Mystère

Taux de satisfaction Usagers



Nous notons une hausse significative du taux de satisfaction en 2017 (+12 points de satisfaction, -4% d'insatisfaits par rapport à 2016). Il est à noter sur :

- 2017 est l'année où nous avons recueilli le plus de « 10/10 » sur la qualité de notre accueil et de la prise en charge.
- Les services et directions gagnent 1,2 point (note moyenne de satisfaction sur l'accueil physique : 9,6 en 2017 contre 8,4 en 2016 et 7,7 en 2015)

Taux de réalisation du Plan d'Amélioration Continue



Le plan d'amélioration 2017 a été compromis par la préparation de l'audit de suivi, ainsi que la montée du référentiel (version 4). Pour rappel, il était constitué de 4 volets d'actions :





- L'appui à la stratégie digitale et à la refonte du site internet. La mise à jour est en cours ainsi que l'accompagnement à l'amélioration des formulaires. Le chantier continuera en 2018.
- L'intégration des enjeux Marianne dans la stratégie Ressources Humaines du TCO. L'accent a été mis en 2017 sur la définition de critères d'évaluation « Marianne » et leur portage sur la campagne 2017. Le volet formation a été peu traité, le service étant en structuration et consolidation de ses missions. Nous activerons le sujet dans le PAC 2018.
- La mise en place de démarches d'amélioration de pratiques. Ce sujet a été peu traité, le focus ayant été mis sur la montée de version et la préparation de l'audit de suivi.
- L'accompagnement de dispositifs d'accueils spécifiques. De façon particulière, nous avons pu être en appui du Guichet Entreprise (outil de suivi de demandes, kit d'accueil) et du Guichet Leader (process d'accueil, outil collaboratif documentaire).













Il est à noter qu'à l'instar des autres années, nous avons une faiblesse sur la réalisation du plan de communication externe : soyons optimistes et persévérants, nous ferons mieux en 2018!

Bilan 2017

Focus sur l'Auto-évaluation 2017 (réalisée le 24/01/2018)

Le Kit Marianne mis à disposition par le Ministère met à disposition un outil d'auto-évaluation en ligne. Nous avons jusqu'à ce jour mobilisé un Comité d'auto-évaluation annuel permettant de s'interroger sur nos progrès et nos axes à améliorer. La montée de version et la mise à disposition d'un outil en ligne nous permet de faire évoluer le dispositif et de réfléchir au portage de cette nouvelle pratique dans notre système qualité actuel (sujet à discuter lors du Bilan avec la Coordination Qualité).

LEGENDE	
	Point fort
	Satisfaisant
	Insatisfaisant
	Insuffisant

-  **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




NEW!

> Dispositif d'écoute Usagers et de gestion des réclamations

> Politique Formation et Développement des Compétences

Les Objectifs du PAC* 2018

* Plan d'Amélioration Continue

LEGENDE	
	Objectifs spécifiques du PAC 2018
	Objectifs récurrents du PAC
	Exemples, Cibles

1 Développer la Relation Usagers
Communiquer et informer davantage
De nouveaux services Marianne (nouvelles compétences, nouveaux médias)
Accompagner la dématérialisation des démarches pour nos usagers

2 Développer les « talents » Marianne
Stimuler le partage des bonnes pratiques
Consolider la transversalité de la démarche
Intégrer Marianne au Plan de Formation

3 S'engager sur des résultats


4 Passer les projets TCO « au filtre Marianne »

ACTION 1 : Etre en appui de la stratégie digitale ainsi que de la refonte du site Internet et des outils d'informations et de communication vers l'Usager (dont guide de l'Accueil et fiches formalités), le focus devra être mis sur la communication externe et l'amélioration du dispositif d'écoute des usagers (réclamations, co-construction)


ACTION 2 : Etre en proximité de nos demandes usagers : « accueil et courrier 2.0 », amélioration du primo-accueil, développement de guichets d'accueil, amélioration de notre signalétique...

ACTION 3 : Elaboration et mise en œuvre d'un plan de formation sur des axes « Marianne »

ACTION 4 : Modernisation de nos pratiques par la mise en place d'atelier de co-développement (CODEV) sur des thématiques spécifiques (réflexion collective autour d'une problématique concrète, solutions-actions).

 «améliorer notre accueil des visiteurs», « mieux gérer les mails en 5 jours », « mieux orienter les participants à nos réunions », « ajuster nos échéanciers » etc

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
La réduction des délais d'attribution et de traitement dans les services
A minima le maintien voire la réduction du taux de perte d'appels

 Exemples : Concertation Ecocité, Carte de Vie Quotidienne, Communication digitale, Redevance Spéciale...



Cap sur le durable

www.tco.re

TERRITOIRE DE LA CÔTE OUEST

SAINT-LEU · TROIS-BASSINS

SAINT-PAUL · LE PORT

LA POSSESSION

Résponsable - Équitable - Solidaire - Agréable