



Professionaliser l'accueil du public en DDI

Charte et label Marianne, Apports et limites

Vous êtes en charge d'une DDI ou responsable de son Secrétariat Général, vous êtes en réflexion ou engagé(e) dans une démarche d'amélioration de l'accueil du public.

Vous vous interrogez sur les apports et les contraintes d'un label ou d'une certification accueil, sur les impacts en interne et en externe d'une révision de vos procédures d'accueil, sur l'effort à fournir, les modalités et facteurs de succès d'un tel projet.

Vous avez perçu qu'un travail sur l'accueil du public a des implications sur le fonctionnement des services, et vous êtes soucieux d'optimiser la mobilisation de vos agents dans l'opération, vous voulez éviter que la démarche soit vécue comme un « effort supplémentaire ».

Cette note veut éclairer quelques éléments de décision et d'organisation d'une démarche d'amélioration de l'accueil en DDI ; c'est un point de vue adossé à nos retours expériences.

1. La question « choix du label » se pose-t-elle ?

Non. En DDI, le label Marianne s'impose ; il fournit un cadre adapté, partageable et de mieux en mieux identifié.

2. Une « charte accueil » remplace-t-elle la certification ?

Non. En particulier la charte Marianne et le label Marianne ne se traduisent pas par le même niveau d'exigences. La sincérité et l'opérationnalité d'une charte est toujours sujette à caution. Un label certifiable embarque des objectifs tangibles, mesurables.

3. Qu'apporte le label à la démarche ?

Des bénéfices divers, notamment :

- Répondre à une demande de la Préfecture
- Une reconnaissance de votre politique de services
- Mobiliser la communauté des agents autour d'objectifs communs
- Développer une image de dynamisme

A propos de SENSE

SENSE est un cabinet de conseil accompagnant les managers publics dans leurs démarches de transformation. Nous intervenons sur tout le territoire en conseil et appui aux démarches d'amélioration de l'accueil, le cas échéant en préparation aux certifications (Marianne, Qualiville®).

Nos offres de service :

- ▶ Audit de maturité : un 'audit flash' (1 à 3 jours) pour vous permettre de mesurer la 'hauteur de la marche' pour une certification. Si des actions d'organisation préalables s'imposent, nous les détaillons avec vous.
- ▶ Diagnostic qualité accueil : un état des lieux technique et humain (organisation, procédures, comptage flux, sondage appels mystère) définissant plans d'actions et trajectoires de mise en conformité.
- ▶ Appui à la démarche : nous pouvons prendre en charge la gestion de projet ou intervenir en support à votre CP interne.
- ▶ Formations de vos agents – conduite de formations-action (Ateliers). Différents modules sont disponibles
- ▶ Prestations d'appui complémentaires : séminaire de mobilisation CODIR, cartographies RH, appui aux chefs de services, ateliers de partage de consignes, audit de certification « à blanc »

www.sense-mc.com

Le label Marianne

Délivré pour 3 ans à l'issue d'une certification (audit externe), le label valide la prise en compte par la DDI du « référentiel Marianne » dans ses différentes dimensions d'accueil du public (accueil physique, téléphonique, courrier/courriels et Web). Actuellement en version 2 (2008), le référentiel définit 19 engagements et des indicateurs correspondants.

Par rapport à la charte Marianne à laquelle il se substitue, le label objective le niveau de qualité de l'accueil, mais remonte à un niveau d'expression générique (i.e. pour faciliter la diffusion dans les organisations publiques). Il ne contient pas de prescriptions d'organisation ou de méthode. Les exigences doivent être intégrées de façon différenciées en fonction des contraintes métier des services, des types de publics, des flux et de l'organisation de la structure (existence et efficacité d'un « guichet unique » en particulier).

4. Comment évaluer l'effort de préparation ?

C'est tout le problème puisque le référentiel ne fixe qu'un cadre. La préparation à la certification suppose un travail sur les procédures interservices, la (re)définition de consignes, des ajustements d'organisation (réallocation d'ETP).

La préparation à la certification se pilotera en mode projet dont l'ampleur et le planning dépendent de la nature de la DDI, de son organisation et de ses fonctionnements actuels.

5. Faut-il se faire accompagner ?

Oui, et avec discernement. Un prestataire vous fera profiter de ses expériences, de ses outils, sera utile à différentes étapes (cadre, audits à blanc). Internaliser dès l'amont certains chantiers est cependant recommandé, c'est un gage de pérennité.

6. Peut-on mener de front une démarche qualité accueil et une réorganisation des services ?

Oui, et c'est même une dimension à intégrer dans la « feuille de route » globale si on veut éviter une mise en place superficielle. La démarche de préparation à la certification prendra de 6 à 12 mois et vous laissera le temps de préparer vos ajustements d'organisation.

7. Est-il possible de recueillir l'adhésion des agents ?

Oui, à condition de piloter la démarche comme un projet collectif d'amélioration continue. On touche aux habitudes, à la culture, aux pratiques et l'adhésion collective est nécessaire.

Il faut éviter l'incantation et ne pas faire l'économie d'une communication continue vers les agents et les RP sur le sens de l'action engagée et les bénéfices concrets pour les différents services : un « guichet accueil » convenablement dimensionné et formé améliorera la qualité du service à l'utilisateur et déchargera les services des tâches répétitives ou les moins techniques

Vous aimeriez des précisions sur ce point de vue ?
Un échange sur votre contexte vous aiderait ?

Votre interlocuteur : François Rabasse

06 17 65 70 81 – rabasse@sense-mc.com