



## *La démarche Marianne à la Direction des affaires culturelles de Martinique ó décembre 2015*

---

Depuis plusieurs années, les dispositifs d'accueil des usagers, qu'ils soient physiques ou en ligne, par téléphone ou par courrier, font l'objet de démarches d'amélioration continue dans les services publics.

**Objectif** : simplifier la vie des citoyens, rendre la relation avec l'administration plus agréable et valoriser le travail des agents.

Le référentiel Marianne, qui succède à la charte Marianne généralisée en 2005, comporte ainsi **19 engagements**, destinés à améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. Garants dans la durée d'un standard de la qualité de l'accueil et d'une relation de confiance entre l'utilisateur et l'administration, ces 19 engagements du référentiel Marianne ont été déployés dans une grande partie des services de l'Etat accueillant du public.

### Liste des engagements de service visant à répondre aux attentes des usagers :

**Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.**

E1 – Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.

E2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.

E3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

E4 – Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.

E5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

**Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.**

E6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

E7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.

E8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

**Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.**

E9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels

E10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

E11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

E12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.

**Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.**

E13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

**Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.**

E14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.

**Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.**

E15 - Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.

E16 - Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.

E17 - Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.

E18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.

E19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

Les administrations ayant mis en œuvre le référentiel, ont la possibilité de demander à un organisme tiers un audit du respect de ces engagements, afin d'obtenir le label Marianne. Le respect de ces engagements sera évalué au travers d'enquêtes mystères annuelles, et un contrôle annuel par l'organisme certificateur sera effectué.

*La Direction des affaires culturelles de Martinique* détient la labellisation Marianne depuis septembre 2012 pour l'accueil de ses services.

Elle a été confirmée en décembre 2013. Une nouvelle visite de suivi a été effectuée en septembre 2015.

Une auto-évaluation a été réalisée en juin sur le respect des 19 engagements au sein de notre direction qui a montré qu'un effort de l'ensemble des services était nécessaire pour harmoniser le niveau de respect de nos engagements, particulièrement sur E15 à E19.

*Des actions immédiates* ont donc été mises en œuvre :

- 1) finalisation du recrutement d'un agent à mi-temps chargé d'accueil qui a pris ses fonctions le 15/07/2015
- 2) relance des procédures (rédaction de fiches pour certains des engagements, par exemple, « que faire lorsque se présente une PMR ? »)
- 3) lancement, dépouillement et analyse d'une enquête de satisfaction des usagers

*En novembre 2015, le label est renouvelé, soulignant la progression globale sur de nombreux engagements, la forte implication des services supports, et la structuration du plan d'actions.*