



## RÉFÉRENTIEL MARIANNE

Le service public s'engage pour  
améliorer la qualité de service

# GRILLE DE LECTURE DES ENGAGEMENTS



## ENGAGEMENT

1<sup>er</sup> niveau de l'engagement, tel qu'il doit être communiqué auprès des usagers.



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

- Explicitation de l'engagement
- Déclinaison par canal :
  - Canal physique
  - Canal téléphonique
  - Courriers
  - Courriels, formulaires de contact en ligne et compte usagers
  - Site internet, application mobile, réseaux sociaux



## RÉFÉRENCES

Des liens URL (accessibles en mode affichage) renvoient aux documents et références juridiques utiles.

# LISTE DES ENGAGEMENTS

---

<b>DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE</b> .....	<b>4</b>
<b>Engagement n°1</b>	
<i>Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports</i> .....	4
<b>Engagement n°2</b>	
<i>Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne</i> .....	5
<b>Engagement n°3</b>	
<i>Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches</i> .....	6
<b>UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ</b> .....	<b>7</b>
<b>Engagement n°4</b>	
<i>Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort</i> .....	7
<b>Engagement n°5</b>	
<i>Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap</i> .....	8
<b>Engagement n°6</b>	
<i>Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté</i> .....	9
<b>DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS</b> .....	<b>10</b>
<b>Engagement n°7</b>	
<i>Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations</i> .....	10
<b>Engagement n°8</b>	
<i>Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente</i> .....	11
<b>À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER</b> .....	<b>12</b>
<b>Engagement n°9</b>	
<i>Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services</i> .....	12
<b>Engagement n°10</b>	
<i>Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations</i> .....	13
<b>LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS</b> .....	<b>14</b>
<b>Engagement n°11</b>	
<i>Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers</i> .....	14
<b>Engagement n°12</b>	
<i>Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service</i> .....	15



## 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**



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

### **Le service met à disposition des usagers les informations suivantes :**

- les adresse(s) physique(s), l'adresse(s) courriel(s) et le(s) numéro(s) de téléphone,
- les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique,
- les heures d'affluence et les heures creuses,
- les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, plan d'accès...),
- les documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers,
- les modalités de prise de rendez-vous,
- l'adresse du portail unique « service-public.fr » pour tout renseignement sur les droits et démarches à accomplir auprès des services de l'État.

**Les usagers sont également informés des possibilités de réaliser les démarches à distance :** module de prise de rendez-vous en ligne, téléprocédures... Les formulaires dont l'usage est nécessaire pour accomplir une démarche auprès de l'administration sont à disposition en ligne. (\*)

Les informations sont mises à jour régulièrement sur l'ensemble des canaux d'information, y compris sur l'annuaire de l'administration publique.



### **Site internet et réseaux sociaux**

Toutes les informations nécessaires à la préparation des démarches sont disponibles sur le site internet et en mobilité (par exemple à l'aide d'une version mobile du site internet et/ou une application mobile). L'administration veille à la justesse et la cohérence de toutes les sources d'information sur internet (sites internet de l'administration, annuaire de l'administration sur « service-public.fr », etc.). Les informations peuvent également être communiquées via des réseaux sociaux.



### **Canal physique**

Les jours et horaires d'ouverture des services au public sont affichés et bien visibles à l'entrée principale du bâtiment. Dès le premier point d'accueil, l'adresse internet du service et les démarches pouvant y être réalisées sont mises en valeur afin de sensibiliser les usagers à ce canal alternatif.



### **Canal téléphonique**

Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, les renseignements concernant les coordonnées du service, les horaires d'ouverture et les informations essentielles relatives aux démarches sont communiqués.



### **@ Courriels**

Les coordonnées de contact téléphonique sont présentes sur les courriels adressés aux usagers. L'adresse et les horaires d'ouverture du site peuvent être indiqués par une référence à l'adresse d'un site internet où ils sont visibles.



### **Courriers**

Les coordonnées du service sont présentes sur les courriers adressés aux usagers. Les horaires d'ouverture du site et les modalités de contact téléphonique peuvent être indiqués par une référence à l'adresse d'un site internet où ils sont visibles.



## RÉFÉRENCES

- (\*) **Articles D 113-1 à D. 113-3 du Code des relations entre le public et l'administration**



## ENGAGEMENT N°2

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

**Les sites internet sont accessibles 24h/24**, hors périodes de maintenance, qui doivent être programmées et affichées.

**Pour les réseaux concernés**, le site internet respecte la charte internet de l'État. Une attention particulière sera portée à la lisibilité du site de façon à faciliter la recherche d'information par l'utilisateur. L'administration veille à la priorisation du référencement du site officiel sur les moteurs de recherche.

**L'administration favorise la prise de rendez-vous en ligne** et développe les démarches en ligne.

**Les informations et les démarches en ligne sont également accessibles en mobilité** (par exemple à l'aide d'une version mobile du site internet et/ou d'une application mobile).

L'administration s'efforce de limiter les répétitions de la saisie des informations personnelles par les usagers.

Ainsi, lorsqu'un compte usager existe, il est interfacé avec « FranceConnect » (dispositif d'identification reconnu par les principaux services publics numériques).

**Les usagers bénéficient d'une assistance dans l'utilisation des services en ligne** grâce à des outils d'aide en ligne (par exemple : FAQ, chat, forum d'entraide, etc.).

Les agents en relation avec le public sont tous en capacité d'informer l'utilisateur sur le contenu des sites internet, de les orienter vers les démarches en ligne et de les aider à les réaliser.

**Les usagers doivent toujours avoir la possibilité de s'adresser directement au service**, par le canal téléphonique ou physique.



## RÉFÉRENCES

- **Charte internet de l'État**
- **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) sur l'Amélioration de l'information administrative en mobilité**



## ENGAGEMENT N°3

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les usagers sont réorientés vers le service ou vers l'administration concernée par leur demande, quel que soit le canal utilisé. Les agents sont outillés et formés afin d'être en capacité de réorienter les demandes des usagers vers l'administration compétente.

Dans la mesure du possible, le service met en place une organisation lui permettant d'être proactif vis-à-vis des usagers en anticipant les démarches à réaliser.



### Canal physique

- Une signalétique interne aisément repérable guide les usagers et identifie les bureaux recevant du public.
- Les usagers doivent pouvoir se rendre dans les locaux à des horaires adaptées et/ou pouvoir bénéficier de rendez-vous.
- Lorsque les locaux sont ouverts au public, un agent est présent.
- S'il existe un point d'accueil général, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation.
- Il peut être utile que des agents mobiles orientent vers les bons services et facilitent la préparation des démarches.
- Tous les agents en relation avec le public ont accès à l'annuaire de l'administration et à « service-public.fr » pour aider les usagers à s'orienter vers la bonne administration.



### Canal téléphonique

Les usagers sont orientés par le standard ou par un serveur vocal vers le bon service.

Lorsque l'utilisateur contacte le standard, l'agent qui lui répond s'enquiert de sa demande et lui indique le nom du service compétent, puis transfère son appel à ce service (ou lui transmet les coordonnées de l'administration compétente) :

- si l'interlocuteur ne répond pas, le standard reprend l'appel,
- si le transfert d'appel est impossible techniquement, l'agent indique à l'utilisateur le nom et les coordonnées du service compétent.

S'il existe un Serveur Vocal Interactif (SVI), l'utilisateur doit pouvoir être mis en relation avec un agent, pendant les horaires d'ouverture.



### Courriers et courriels

Si cela facilite la réalisation de la démarche, le courrier ou le courriel sont transmis au bon service ou à la bonne administration, et l'utilisateur en est informé.



### Canal numérique

Les usagers sont accompagnés dans la réalisation de leur démarche grâce à la mise à disposition d'outils d'aide en ligne (par exemple : FAQ, chat et forum d'entraide, etc.).



## RÉFÉRENCES

- **Articles L. 114-2 à L.114-4 du Code des relations entre le public et l'administration**



## 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**



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les agents accueillent les usagers par un mot de bienvenue et en prennent congé par une formule de politesse. Ils s'identifient par leur nom\* et par celui de leur service.



### Canal physique

L'agent s'identifie par son service, et si possible\*, par son prénom et/ou nom (par exemple : badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux).

Les locaux accueillant du public :

- sont bien éclairés, propres et rangés,
- permettent aux usagers de s'asseoir en cas d'attente,
- répondent aux besoins de confidentialité des usagers (par exemple : démarcation au sol à une distance suffisante, dispositifs d'isolation sonore, etc.).

Ces locaux peuvent également :

- mettre à disposition des usagers des bornes, des tablettes ou une connexion internet afin de leur permettre de réaliser leurs démarches en ligne,
- comporter des espaces pour les enfants en bas âge et des fontaines à eau.

Les usagers ont accès aux toilettes lorsqu'ils en font la demande (sauf impératif de sécurité).



### Canal téléphonique

L'agent s'identifie par sa structure et/ou son service et dans la mesure du possible son prénom et/ou nom\*. Une estimation du délai d'attente (ou du rang dans la file d'attente) est communiquée à l'usager.



### Courriers et courriels

Les courriers et courriels indiquent le nom et le service de l'interlocuteur en charge du dossier.

Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée.

Ils informent l'usager des délais de traitement de sa demande.

*\* Sous réserve des exceptions prévues par la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.*



## RÉFÉRENCES

- **Articles L. 111-2 à L. 111-3 du Code des relations entre le public et l'administration**



## ENGAGEMENT N°5

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Cet engagement s'applique à toutes les personnes en situation de handicap. Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif.

Cet engagement s'applique également par extension aux personnes à mobilité réduite : personnes âgées, femmes enceintes et personnes avec enfants en bas âge.

L'administration veille à l'accessibilité des services, à la formation des personnes aux fonctions d'accueil ou en relation avec les usagers et à la mise en œuvre d'une organisation appropriée aux personnes en situation de handicap qui implique, notamment :

- la possibilité de prendre des rendez-vous à distance afin de préparer la visite,
- la prise en charge prioritaire de ces usagers dès leur arrivée dans les locaux,
- la définition de dispositifs et de procédures d'accueil spécifiques adaptés aux besoins de ces usagers.



#### Canal physique

Le bâtiment est accessible aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite, conformément aux obligations légales. Les services publics doivent ainsi mettre en place des équipements permettant l'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours (rampes d'accès, ascenseurs, places de parkings réservées, sonnettes à hauteur, espaces multiservices adaptés).

A titre d'exemple, un dispositif de guidage et des amplificateurs de son sont mis en place pour les personnes en situation de handicap visuel et auditif. Une attention particulière doit être portée à la qualité acoustique des locaux.



#### Canal téléphonique

Les agents chargés de l'accueil téléphonique sont sensibilisés aux différentes situations de handicap.

Les dispositifs recommandés sont précisés dans le *Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, cité en référence.



#### Canal numérique

Une attention particulière doit également être portée à l'accès aux documents et informations numériques ainsi qu'à l'accessibilité du site internet aux personnes malvoyantes ou non voyantes. Les dispositifs préconisés sont précisés dans le *Référentiel général d'accessibilité pour les administrations*, cité en référence.



#### Courriers et formulaires papier

Les documents (courriers et formulaires papier) sont accessibles aux personnes malvoyantes ou non voyantes grâce à l'utilisation d'un dispositif adapté. Les dispositifs recommandés sont précisés dans le *Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, cité en référence.



## RÉFÉRENCES

- **Le service public : Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap**
- **Guide « Contribuer accessible »**
- **Loi n°2005-102 du 11 février 2005**
- **Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)**
- **Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public**
- **Article 12 de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014**





## ENGAGEMENT N°6

**Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté**



### DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

La notion de personnes en difficulté concerne notamment :

- les usagers en situation de précarité,
- les usagers éprouvant des difficultés d'expression, d'audition ou de maîtrise de notre langue.



#### **Canal physique**

Les agents chargés de l'accueil sont sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté et doivent adapter leur comportement selon le type de difficulté perçue.

Les services publics mettent en place des dispositifs adaptés aux personnes en difficulté, à titre d'exemple :

- identification des personnes parlant une langue étrangère, auxquelles le service peut avoir recours si nécessaire,
- possibilité de proposer des rendez-vous avec une assistance sociale.



### ENGAGEMENT N°7

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

- dans un délai maximum d'une semaine, lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures),
- dans un délai maximum de deux semaines, lorsqu'elles sont adressées par courrier.



### DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Les réponses aux usagers sont rédigées dans un langage compréhensible par le destinataire.

Les réclamations sont des demandes adressées à l'administration par l'utilisateur lorsque celui-ci n'est pas satisfait. L'utilisateur est informé des moyens et canaux lui permettant de déposer une réclamation écrite, quel que soit le mode de contact. Les réclamations font l'objet d'une procédure de suivi et de traitement spécifique.

Le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans les délais indiqués dans l'engagement. Par exemple, si l'utilisateur adresse sa demande par courrier, l'administration peut lui répondre par courrier ou par téléphone dans un délai maximum de deux semaines.

Dans tous les cas, la réponse à l'utilisateur se réfère précisément à la demande et lui est adressée nominativement.

Le délai s'apprécie à partir de :

- la date de réception du courriel,
- ou la date d'envoi du courrier + 3 jours (pour tenir compte des délais d'acheminement par les services postaux).

Dans les délais annoncés, le service apporte aux usagers :

- soit une réponse sur le fond,
- soit une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement et/ou proposant une prise de contact avec le service.

Les courriers peuvent faire l'objet d'un accusé de réception par courriel.



#### Saisine par voie électronique

Les demandes et réclamations des usagers adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne et téléprocédures) doivent faire l'objet :

- d'un accusé d'enregistrement automatique indiquant la réception de la demande, dans un délai d'1 jour ouvré
- d'un accusé de réception électronique, dans un délai de 7 jours, indiquant :
  - la date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur,
  - la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier,
  - si la demande peut faire l'objet d'une décision implicite de rejet ou d'une décision implicite d'acceptation,
  - le délai de traitement de la demande.
  - l'adresse postale du service, qui peut être signalée par une référence à l'adresse d'un site internet où elle est visible.



### RÉFÉRENCES

- **Articles L. 112-2 à L. 112-12 du Code des relations entre le public et l'administration**
- **Obligations de l'administration dans ses échanges avec les usagers**



## ENGAGEMENT N°8

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

**Pendant les heures d'ouverture, les appels sont pris en charge, selon le volume d'appels :**

- directement par un agent,
- par un serveur vocal interactif (SVI),
- par une boîte vocale avec message automatisé didactique.

**En cas d'affluence pendant les heures d'ouverture, le service propose au moins une des solutions suivantes :**

- offrir aux usagers la possibilité d'être recontactés (téléphone et courriel),
- réorienter les usagers vers des heures plus creuses (via un répondeur ou un SVI),
- mettre en place un dispositif permettant d'être appelés automatiquement (via le site internet ou le SVI),
- donner une estimation du délai d'attente,
- indiquer le rang dans la file d'attente.

**En dehors des horaires d'ouverture, le SVI ou le répondeur donne au minimum les informations suivantes :**

- les horaires d'ouverture,
- les autres moyens permettant de contacter l'administration (par exemple : site internet ou courriel).

Le service s'efforce de limiter la réitération des appels en donnant des informations pertinentes, quel que soit le mode de prise en charge de l'appel.



## ENGAGEMENT N°9

**Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services**



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

L'utilisateur est informé des moyens à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques destinées à améliorer le service (site internet, accueil physique, téléphone, etc.).

La procédure de suivi des suggestions doit permettre d'exploiter les réponses apportées en vue de leur mise en œuvre éventuelle.

Le service communique sur les actions concrètes valorisant la prise en compte des remarques et suggestions des usagers.

Les usagers sont associés aux tests et à la conception de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants.



### **Site internet**

L'utilisateur peut signaler des erreurs sur les pages du site internet.

Exemple : « [Faire une remarque sur une page du site](#) » sur « [service-public.fr](#) ».



### **Accueil physique**

Dans les locaux, le service privilégie l'enregistrement numérique des remarques et des suggestions et accompagne les usagers en cas de besoin.



## ENGAGEMENT N°10

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Une enquête de satisfaction sur les attentes des usagers est réalisée au moins 1 fois par an. Une mesure de la satisfaction peut être réalisée en complément, à la suite d'un contact, d'une démarche ou d'une réclamation, etc.

**Le service peut réaliser en complément des enquêtes de satisfaction sur différents canaux :**

- enquête par téléphone,
- formulaire en ligne (sur le site internet ou par courriel),
- questionnaire par SMS,
- questionnaires sur bornes libre-service ou sur tablettes.

Le service peut effectuer des enquêtes de mesure de l'effort usager (« effort client » : échelle de valeur qui permet de mesurer l'effort fourni par l'utilisateur pour réaliser sa démarche).

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents ainsi qu'à des actions d'amélioration.

Les résultats doivent être consultables, en permanence, dans les locaux et sur le site internet.

Le service affiche les engagements Marianne (logo et référentiel) en accueil physique, sur les sites internet et intranet et dans les locaux des agents.

Dans les courriels et courriers adressés aux usagers, les engagements Marianne (logo et référentiel) sont rendus accessibles par une référence à l'adresse d'un site (ou lien URL) où ils sont visibles.



## 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**



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Le service aide les agents à orienter et à faciliter les démarches des usagers.

**Les agents en relation avec le public bénéficient régulièrement de :**

- formations à l'accompagnement des usagers aux démarches en ligne,
- formations techniques (réglementation, etc.),
- formations aux attitudes relationnelles/communication,
- ces formations peuvent être dispensées via des dispositifs de tutorat.

**Les agents en relation avec le public disposent d'outils** (par exemple : fiche procédures d'orientation, lettres types, script de réponses téléphoniques) et s'appuient sur les sites publics d'information (« service-public.fr », etc.) permettant d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

**Les agents en charge du déploiement et/ou de l'animation du référentiel ont accès à des formations**, notamment démarche qualité, gestion de projet, techniques d'évaluation, etc.



## ENGAGEMENT N°12

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



## DÉTAIL DE L'ENGAGEMENT

Chaque service mettant en œuvre les engagements Marianne dans le cadre du référentiel dispose d'un organigramme fonctionnel détaillé.

**L'administration, ou le service, désigne un/des référent(s) Marianne responsable(s) de la démarche qualité et s'assurant de la réalisation des actions suivantes :**

- la gestion des documents et des données liées aux engagements qualité,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,
- la réalisation des bilans annuels et des évaluations,
- l'élaboration et le suivi des plans d'actions.

**Chaque service réalise chaque année au moins une autoévaluation de la qualité de service, qui fait l'objet d'un bilan permettant de :**

- vérifier le respect des exigences décrites dans le présent référentiel,
- identifier :
  - des axes d'amélioration,
  - des réussites à valoriser,
- définir un plan d'action,
- s'assurer de la mise en œuvre de ce plan.

Une évaluation à fréquence plus régulière est conseillée. Des audits peuvent compléter le dispositif d'évaluation.

Le service met en œuvre une organisation interne permettant aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements, et de participer à la définition de pistes d'amélioration de la qualité de service.

**Cela se traduit notamment par :**

- des réunions régulières permettant aux agents de partager leurs retours d'expériences,
- des outils permettant de recueillir les retours des agents,
- la formalisation et le suivi de plans d'action en réponse à ces retours,
- la valorisation par l'encadrement des initiatives des agents permettant d'améliorer la qualité de service.



Pour en savoir plus :

[www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

Contact :

[marianne.smap@modernisation.gouv.fr](mailto:marianne.smap@modernisation.gouv.fr)