

R1 - Un accès facilité à nos services

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

Un imprimé vierge est en ligne sur notre site afin de permettre aux personnes qui le souhaitent de nous proposer des pistes d'amélioration.

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

Mesure maintenue et accentuée avec la mise en place d'une plaquette sur l'interphone pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite par la cour intérieure du siège de la DREAL Picardie. De plus les plans d'accès de l'ensemble des sites ont été améliorés afin d'être plus lisible et ont été mis en ligne sur notre site internet.

3 – Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

La panneautique a été vérifiée et actualisée afin de maintenir un accueil de qualité sans toutefois installé une panneautique fixe faute de crédit suffisant.

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

L'accueil des personnes à mobilité réduite a été amélioré afin de rendre encore plus explicite l'accès par la cour intérieure du siège.

5 – Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Les moyens mis en place ont été maintenus avec un rappel régulier au personnel de l'accueil afin qu'il sache s'adapter aux différentes situations qu'il pourrait rencontrer.

R2 – Un accueil attentif et courtois

6 – Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur

Chaque personne accueillie est orientée avec courtoisie vers son interlocuteur ou interlocutrice par le personnel de l'accueil de la cité administrative.

7 – Nous facilitons la constitution de votre dossier

Un accueil est assuré dans chacun des services afin de permettre à chaque visiteur de rencontrer son bon interlocuteur et préparer ou vérifier avec lui la bonne constitution des dossiers.

8 – Nous veillons au confort de notre espace d'accueil et d'attente

Les retours de questionnaires nous confirment la nécessité d'améliorer notre hall d'accueil mais les restrictions budgétaires que nous avons dû subir en 2014 nous ont amené à reporter ce projet sur 2015.

R3 – Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

9 – Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos courriels

L'ensemble des documents mis en forme sont en ligne sur notre site intranet afin de faciliter la préparation des réponses et leur bonne présentation aux usagers.

10 – Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés

Afin de traiter au mieux ce point nous suivons nos tableaux d'indicateurs sur un logiciel de suivi de gestion des courriers. L'application Followin est développée dans la majorité des services et en cas de problème, une gestionnaire au sein du SG est présente et disponible pour les aider.

11 – Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés

Afin de traiter au mieux ce point nous suivons nos tableaux d'indicateurs sur un logiciel de suivi de gestion des courriels. L'application Followin est développée dans la majorité des services et en cas de problème, une gestionnaire au sein du SG est présente et disponible pour les aider.

12 – Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous le traitons

Deux enquêtes internes ont été effectuées au cours de l'année 2014 : une en juillet et la seconde en décembre afin de respecter cet engagement. Cette année, la seconde enquête a été effectuée par l'Unité Territoriale de la Somme. Des consignes de réponse sont en ligne sur notre site intranet.

R4 – Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations

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

Tous les questionnaires récupérés ont été contrôlés ainsi que la boîte à idée au premier étage. Malgré l'installation de deux grands écrans les retours des questionnaires confirment que le hall d'accueil manque de couleur, de plantes vertes fleuries, de courtoisie, d'agents à l'accueil plus agréables.

R5 – A votre écoute pour progresser

14 – Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats
Des enquêtes sont réalisées tout au long de l'année en ce sens.

R6 – Engagements de moyens

15 – Nous exprimons notre politique et nous impliquons notre personnel

L'équipe d'animation Marianne s'est réunie une seule fois en 2014 et le compte rendu a été mis en ligne sur l'intranet et affiché dans le hall de la cité administrative. La démarche Marianne a été abordée lors d'un seul comité de direction en 2014 (voir compte rendu de codir sur notre site intranet).

16 – Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers

Notre documentation est vérifiée et actualisée suite à nos différentes réunions de travail du groupe Marianne et en fonction des demandes du comité de direction.

17 – Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements

Qu'ils soient physiques, téléphoniques, ou avec le suivi des indicateurs nous contrôlons régulièrement le respect de nos 19 engagements.

18 – Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue

Le suivi régulier de nos indicateurs nous permet d'être attentifs à tout non respect des délais et la mise en place interne de suivi comme celui sur la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES).

19 – Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

Ce bilan est la confirmation du respect de nos engagements. Plusieurs actions reportées faute de moyen en 2014 devraient se concrétiser en 2015 comme l'aménagement du hall d'accueil, une signalétique correcte.