



# Politique qualité de l'accueil

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 1 / 27</b>

# SOMMAIRE

<b>1 - OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL.....</b>	<b>5</b>
Objectifs généraux de la politique de qualité du site.....	5
La démarche Marianne, aiguillon de la politique qualité de l'accueil.....	6
Les modalités de communication de la politique qualité de l'accueil.....	6
<b>2 - CARACTÉRISTIQUES DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL....</b>	<b>7</b>
Les procédures du site permettent de respecter les 19 engagements du référentiel Marianne.....	7
L'organisation interne du site permet de garantir le respect de la démarche qualité de l'accueil.....	13
<b>3 - LES INDICATEURS DE SUIVI ET LA MESURE DE LA PERFORMANCE DE L'ACCUEIL.....</b>	<b>13</b>
Le rôle du référent Marianne.....	13
Le suivi d'avancement interne.....	14
<b>4 - LA GESTION DE LA DOCUMENTATION.....</b>	<b>14</b>
L'organisation documentaire : traçabilité et gestion partagée.....	14
<b>5 - ANNEXES.....</b>	<b>16</b>
Annexe 1 : Auto-évaluations Marianne.....	16
Annexe 2 : Processus du fonctionnement cible.....	21
Canal physique.....	21
Canal téléphonique.....	23
Canal courrier.....	24
Canal courriel.....	25
Annexe 3 : Boîtes à outils (documents joints).....	26
Annexe 3.1 : Guide de l'accueil.....	26
Annexe 3.2 : Procédures d'accueil physique.....	26
Annexe 3.3 : Questionnaire d'enquête de satisfaction auprès des usagers.....	26
Annexe 3.4 : Mots clés de la DREAL.....	26
Annexe 4 : Plan d'action et tableau de bord (documents joints).....	26

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 2 / 27</b>

# 1 - OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA POLITIQUE DE QUALITÉ DU SITE

La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) est née de la fusion de trois directions - la Direction Régionale de l'Équipement (DRE), la Direction Régionale de l'Industrie de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE) et la Direction Régionale de l'Environnement (DIREN) - qui se sont regroupées sur un même site à la cité administrative d'Amiens. Même si la DREAL représente 80% de l'occupation de ce bâtiment, la cité administrative est gérée par la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP). A cela s'ajoute 3 Unités Territoriales installées dans chacun des 3 départements.

Deux constats ont été établis à l'issue du regroupement : les pratiques des anciennes directions étaient hétérogènes en matière d'accueil, la DRFIP n'ayant pas une approche globale de la politique d'accueil de la cité administrative.

Même si la DREAL est un service qui accueille très peu de public, son objectif affirmé est d'être exemplaire en matière d'accueil. La démarche qui a été engagée a remis à plat l'ensemble des pratiques existantes. Le souhait de la DREAL est que ces nouvelles pratiques soient durables, que les efforts réalisés par l'ensemble des agents en la matière soient reconnus et que la démarche s'inscrive rapidement dans une dynamique d'amélioration continue. Elle va d'ailleurs s'étendre à la demande de la labellisation des Unités Territoriales.

La nécessité d'aller vers la labellisation "Marianne" de l'ensemble des sites s'impose. L'intégration dans une certification ISO 9001 l'inscrira dans un cadre plus global.

Les principales missions de la DREAL sont les suivantes :

- ◆ La DREAL élabore et met en œuvre les politiques de l'État dans les domaines suivants : environnement, développement durable, changements climatiques, patrimoine naturel, sites et paysages, aménagement durable des territoires, transports, circulation et sécurité routières, contrôle et sécurité des activités industrielles, gestion de l'énergie, prévention des pollutions, des risques, gestion du littoral, connaissance et évaluation environnementales.
- ◆ Elle élabore et met en œuvre les politiques de l'État dans le domaine du logement, assurant notamment le développement de l'offre, la rénovation urbaine et la réhabilitation du parc privé.
- ◆ Elle anime en région les démarches donnant suite au Grenelle de l'Environnement.
- ◆ Elle promeut la participation des citoyens dans l'élaboration des projets ayant une incidence sur l'environnement ou l'aménagement du territoire.
- ◆ Elle contribue à l'information, à la formation et à l'éducation des citoyens sur les enjeux du développement durable et à leur sensibilisation aux risques.

De nombreux métiers de la DREAL sont ainsi spécialisés. Celle-ci est quotidiennement en contact avec des publics de catégories socio-professionnelles très diverses : le citoyen, les industriels, les transporteurs, les associations, les élus, les administrations, ... La plupart connaissent les services de la DREAL et leurs interlocuteurs. D'autres catégories, comme les usagers principalement, s'adressent à la DREAL sans en connaître l'organisation.

La DREAL accueille très peu de public. Pour une grande partie qui se présente sur les sites, il s'agit de réunions programmées. Le principal service ayant une mission d'accueil de type "guichet" est le registre des transports à la Direction, qui régule notamment l'accès à la profession de transporteur mais aussi chacune des Unités Territoriales.

Ces caractéristiques se déclinent de façon identique sur les accueils physique et téléphonique du public, les courriers et les courriels.

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 3 / 27

## LA DÉMARCHE MARIANNE, AIGUILLON DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Chacune des anciennes directions de la DREAL (DRE, DRIRE et DIREN) avait développé des systèmes de management de la qualité, couvrant tout ou partie de leurs champs d'activité. Ainsi, trois démarches cohabitent aujourd'hui :

- ◆ Certification ISO 9001 d'une grande partie des activités de l'ex-DRIRE Picardie.
- ◆ Accréditation ISO 17025 d'une partie des analyses réalisées par le laboratoire d'hydrobiologie de l'ex-DIREN Picardie.
- ◆ Démarche qualité MO RRN issue de l'ex-DRE Picardie selon un référentiel ministériel.

A ces trois démarches s'ajoute désormais la labellisation Marianne. La juxtaposition de ces démarches au sein de la DREAL conduit à les rendre cohérentes, et par conséquent à les unifier. Toutefois, cette fusion des démarches qualité doit permettre la mise en œuvre des référentiels utilisés auparavant. Dans ce contexte, le référentiel ISO 9001 est choisi car compatible avec les autres référentiels normatifs utilisés et suffisamment général pour répondre à la diversité des activités de la DREAL.

La DREAL a souhaité prendre part à la démarche "Accélérateur accueil" conduite sous l'impulsion de la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME) entre mars et mai 2010.

Cette démarche a comporté quatre grandes phases et a été conduite avec la participation d'agents de l'accueil :

- ◆ Définir : réalisation d'une auto-évaluation sur les 19 engagements Marianne.
- ◆ Mesurer / Analyser : identification d'engagements et d'activités critiques à traiter à partir d'une analyse des données quantitatives d'accueil et des enquêtes réalisées auprès des usagers.
- ◆ Innover : détermination d'actions d'amélioration à mettre en place, élaboration d'un plan d'actions et réalisation de sessions de mise en œuvre pratique.
- ◆ Contrôler : définition des indicateurs de suivi par engagement, construction d'un tableau de bord et de pilotage, réalisation d'une auto-évaluation finale de la DREAL sur les 19 engagements du référentiel.

La DREAL a obtenu sa labellisation le 20 décembre 2010 jusqu'au 19 décembre 2013. L'audit de suivi des 18 mois a confirmé cette certification le 21 septembre 2012. Dans cette même dynamique le comité de direction a souhaité étendre cette labellisation à ses Unités Territoriales. Cette extension de labellisation a été obtenue le 20 décembre 2013 avec un audit de suivi des 18 mois programmé mi-2015.

## LES MODALITÉS DE COMMUNICATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

La Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement de Picardie a communiqué auprès de l'ensemble de son personnel afin de définir la politique Qualité de l'accueil comme le document de référence.

- ◆ Des points systématiques ont été développés régulièrement en Comité de Direction auprès des chefs de service.
- ◆ Une démarche participative a permis d'associer les agents de 8 services et de la direction dans plusieurs groupes de travail.
- ◆ Le Secrétaire Général s'est fortement impliqué et a participé à des réunions de service.
- ◆ Des brèves "Marianne" ont été mis en ligne sur l'intranet.
- ◆ L'ensemble des compte-rendus des groupes de travail sont mis en ligne sur le site intranet.
- ◆ Une rubrique "Accueil" a été créée sur le site internet avec un volet plus spécifique relatif à l'accueil des personnes à mobilité réduite.
- ◆ L'ensemble des indicateurs et le dernier compte-rendu sont affichés dans le hall de la DREAL.

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 4 / 27

Ce support sera diffusé à l'ensemble du personnel et mis en ligne sur le site intranet de la DREAL Picardie par le chargé de communication, référent Marianne. Une diffusion sur le site internet permettra également de montrer l'évolution des actions engagées sur le site.

Chaque année la politique qualité de l'accueil sera revue et validée en comité de direction.

## 2 - CARACTÉRISTIQUES DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

### LES PROCÉDURES DU SITE PERMETTENT DE RESPECTER LES 19 ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
1	Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Une enquête est réalisée chaque semestre afin de réaliser l'évaluation des atouts et points d'amélioration de la fonction accueil.</p> <p>Elle permet de mesurer les besoins et attentes des usagers dans le contexte de l'accueil.</p> <p>En outre, les usagers seront invités à s'exprimer sur les attentes en matière d'accueil et l'adaptation des horaires d'ouverture à leurs attentes.</p> <p>Une analyse qualitative des résultats obtenus sera réalisée et les conclusions diffusées aux usagers (affichage dans le hall d'accueil et communication sur le site internet).</p> <p>Le site internet invite les usagers à prendre rendez-vous avec les services concernés pour réaliser leurs démarches.</p>	Réalisation du plan d'action découlant de l'enquête de satisfaction.

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 5 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
2	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<p><i>Les usagers disposent d'informations sur les conditions d'accueil et d'accès à la DREAL grâce à différents supports :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>→ Une affiche située sur la façade, à l'entrée du site, indique les horaires d'ouverture de la cité administrative ;</i></li> <li><i>→ Le site internet diffusent des informations précises :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>▪ sur les conditions d'accès : localisation de la DREAL, modes et plan d'accès aux différentes implantations; conditions de stationnement,</i></li> <li><i>▪ sur les conditions d'accueil : horaires d'ouverture au public de la DREAL (siège et unités territoriales) et mention des éventuelles particularités par service ; modalités d'accueil des personnes à mobilité réduite ; etc...</i></li> </ul> </li> <li><i>→ Le message de répondeur de la DREAL mentionne les horaires d'accueil du public et les coordonnées ;</i></li> <li><i>→ Compte tenu du nombre réduit d'usagers sollicitant la DREAL, l'indication des périodes de fréquentation et du temps d'attente prévisible n'est pas pertinente ;</i></li> <li><i>→ Enfin, les modèles de courriers intègrent les coordonnées et horaires d'ouverture de la DREAL.</i></li> </ul>	<p><i>Site(s) web/Prospectus/Affiches /Répondeur(s) présentant les conditions d'accueil et d'accès de l'ensemble des sites à jour des dernières modifications.</i></p> <p><i>Mention dans les supports de communication des précisions utiles facilitant l'accès aux locaux</i></p>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 6 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
3	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<p><i>Pour assurer une bonne orientation des usagers, une signalétique claire et pédagogique a été mise en place :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>→ A l'intérieur du bâtiment, une signalétique permanente sera mise en place. Dans l'attente, des affiches assurent une orientation de l'utilisateur dans le bâtiment. Un plan d'orientation permettant d'accéder à chaque service et aux salles de réunion est remis par l'agent d'accueil général.</i></li> <li><i>→ Un accueil de primo-orientation assure la délivrance de renseignements généraux et guide l'utilisateur vers les différents services, en fonction de sa situation; un correspondant par service a été identifié pour interagir avec l'accueil de premier niveau.</i></li> </ul> <p><i>Pour ce faire, l'accueil s'appuie sur un organigramme et un annuaire des services de la DREAL. Pour favoriser l'identification des interlocuteurs pertinents, un "qui fait quoi ?" et un trombinoscope ont été mis en ligne sur l'intranet. Un guide de l'accueil rassemble des conseils de bonnes pratiques et des formules-types.</i></p> <p><i>Un panneau récapitulatif dans le hall indique les différentes réunions et salles associées.</i></p>	<p><i>Existence d'une signalétique interne explicite indiquant la localisation des bureaux ou guichets recevant le public.</i></p> <p><i>Disponibilité des agents de l'accueil pour orienter les usagers.</i></p> <p><i>Communication aux usagers de numéros de téléphones directs pour les services ouverts au public.</i></p>
4	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<p><i>La DREAL respecte les normes d'accessibilité (rampe d'accès, ascenseur, toilettes adaptées, stationnement réservé).</i></p> <p><i>Des procédures ont été rédigées afin de sensibiliser les agents à l'accueil de personnes à mobilité réduite. Dans ce cadre, un dispositif de référents chargé d'accueillir les personnes à mobilité réduite a été formalisé.</i></p> <p><i>Enfin, un accès prioritaire et une possibilité de prise de rendez-vous sont systématiquement proposés aux usagers à mobilité réduite. Une information spécifique a été développée sur le site internet à cet effet.</i></p>	<p><i>Existence d'équipements ou organisation permettant de recevoir les personnes à mobilité réduite (ascenseur, rampes d'accès, déplacements des agents dans des lieux accessibles ...).</i></p>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 7 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
5	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	Le guide de l'accueil comporte une fiche de bonnes pratiques pour la prise en compte des personnes en difficulté. Néanmoins, les usagers de la DREAL relèvent rarement de ce type de public.	Existence d'un guide succinct des bonnes pratiques "Comment recevoir des personnes en difficulté" à destination des agents.
6	Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Les participants au groupe Atelier Accélérateur Accueil ont travaillé sur des bonnes formules d'entrée en relation / présentation, intégrées au guide de l'accueil. Cet exercice s'inscrit dans le cadre de la professionnalisation de l'accueil général ; celui-ci passe en effet par l'adoption de comportements clés de l'accueil.</p> <p>Une formule commune d'entrée en relation / présentation a été définie ("DREAL bonjour" ; "nom du service + bonjour !")</p> <p>Un chevalet à l'accueil de primo-orientation présente le nom de l'interlocuteur avec lequel l'utilisateur interagit. Dans le reste du bâtiment, les noms des agents sont indiqués sur les portes des bureaux.</p> <p>L'enquête de satisfaction intègre des questions sur la courtoisie, l'écoute et la compréhension des besoins / attentes des usagers.</p>	<p>Existence d'un script de présentation pour les agents d'accueil (accueils physique et téléphonique).</p> <p>Réalisation d'une enquête sur la courtoisie mesurant la perception des usagers et le caractère systématique de la présentation de l'interlocuteur à chaque contact.</p>
7	Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Des conseils pratiques sur la réalisation des démarches sont en ligne sur le site internet.</p> <p>Les démarches réalisées auprès de la DREAL s'adressent principalement aux professionnels, avec lesquels des liens périodiques existent.</p>	Existence de listes des documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers.

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 8 / 27



N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
8	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<i>La salle d'accueil et d'attente de la DREAL est équipée de bancs afin de faciliter l'attente des usagers. Une réhabilitation est programmée avec l'installation d'écrans d'accueil.  Compte tenu de la faiblesse des flux usagers et de l'absence d'échanges de données personnelles, la mise en place d'une ligne de confidentialité n'est pas opportune.</i>	<i>Espace d'attente équipé (nombre de sièges, éclairage, chauffage, toilettes) de manière suffisante pour accueillir les pics de fréquentation.</i>
9	Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<i>Les modèles de courriers comportent les informations suivantes : "affaire suivie par" ; prénom, nom de l'agent chargé du dossier ; date et lieu d'émission ; objet du courrier ; prénom, nom et qualité du signataire ; coordonnées de la DREAL (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ; renvoi vers le site internet pour les jours / heures d'accueil du public. Chaque modèle de courrier est mis en ligne sur l'intranet.  Une signature standard est en place pour les courriers et courriels.  Les agents sont sensibilisés à la rédaction de courriers et courriels clairs, simples et lisibles.  Des conseils de rédaction et des modèles ont été diffusés aux agents dans le guide de l'accueil.</i>	<i>Mention systématique du numéro de téléphone et du nom du rédacteur du courrier/courriel pour répondre aux questions des usagers.  Mention systématique des coordonnées du service concerné (adresses postales et électroniques, numéros de téléphone) ainsi que des jours et heures d'accueil du public.  Existence d'une charte graphique pour les courriers et courriels.</i>
10	Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<i>Les délais de réponses du référentiel Marianne sont connus et respectés par les agents. Une procédure de gestion des délais a été rédigée à cet effet.  Pour piloter et suivre le respect des délais du courrier important, le secrétariat de direction et des assistantes dans les services renseignent des fichiers comportant notamment la date d'arrivée et d'envoi des courriers ; le respect des délais peut ainsi être suivi par un indicateur spécifique.  La pratique d'un courrier d'attente lorsqu'une réponse sur le fond ne peut être réalisée dans un délai de 15 jours est connue et mise en œuvre.</i>	<i>Pourcentage des courriers traités (réponse complète à la demande) en moins de 15 jours ouvrés.  Existence d'un envoi systématique d'une lettre d'attente indiquant les délais prévisionnels de réponse si le délai de 15 jours ne permet pas de répondre sur le fond.</i>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 9 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
11	Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Les agents ont été sensibilisés aux délais de réponses du référentiel. Une procédure de gestion des délais a été rédigée à cet effet.</p> <p>Pour piloter et suivre le respect des délais, un tableau portant mention de la date d'arrivée et d'envoi des courriels sur la boîte générique de chaque service a été mis en place ; le respect des délais peut ainsi être suivi par un indicateur spécifique.</p> <p>Les adresses électroniques sont diffusées aux usagers sur les différents supports de communication (ex : site internet, plaquette d'information comportant le lien vers le site internet...).</p> <p>La pratique d'envoi d'un accusé de réception/courriel d'attente lorsque la demande ne peut être traitée sur le fond en moins de 5 jours est généralisée. Un message-type a été rédigé lors d'une réunion du groupe Atelier Accueil.</p> <p>Afin de garantir le respect des délais de traitement des courriels, un rappel sur les différentes fonctionnalités de la messagerie électronique a été réalisé en direction des agents (par exemple : modalités de mise en place d'un message d'absence).</p>	<p>Présence de l'adresse électronique des services sur l'ensemble des documents de communication.</p> <p>Existence d'un envoi systématique d'un courriel d'attente indiquant les délais prévisionnels de réponse si le délai de 5 jours ne permet pas de répondre sur le fond.</p>
12	Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Un standard téléphonique a été mis en place, se substituant à un dispositif d'autocom (message enregistré renvoyant sur les services) jugé peu efficace par les usagers et les agents.</p> <p>Le dispositif de renvoi a été configuré de façon à renvoyer vers un collègue en cas d'indisponibilité.</p> <p>En dehors des horaires d'ouverture, un message dédié sur le répondeur s'enclenche sur le standard de la cité administrative.</p> <p>Afin de sensibiliser les agents sur les bonnes pratiques en termes de gestion des téléphones, une procédure d'accueil a été formalisée (ex : activation de la messagerie, paramétrage des renvois, etc...).</p> <p>Des supports ont été formalisés pour favoriser la prise en charge et l'orientation des usagers dans les délais (qui fait quoi, annuaire, etc...).</p>	<p>Existence d'une procédure de routage en dehors des horaires d'ouverture vers un répondeur donnant au minimum les horaires d'ouverture.</p> <p>Enquête réalisée chaque semestre mesurant le pourcentage d'appels pris en charge en moins de 5 sonneries.</p>

Procédure	Politique qualité de l'accueil	Référence : PR_SG(1)_5	
DREAL de Picardie		Version : 4 du 03/02/2015	Page 10 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
13	Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<p><i>Une boîte destinée à recueillir les suggestions et réclamations est en place dans le hall d'accueil de la DREAL.</i></p> <p><i>La procédure de traitement des suggestions et réclamations a été formalisée dans le guide de l'accueil. Elle fait du référent Marianne du site (C. Géraux) le responsable des réponses apportées aux usagers dans le délai imparti. C'est également lui qui a pour mission d'analyser régulièrement les remarques formulées par les usagers, puis de diffuser une restitution des résultats en interne et en direction du public.</i></p> <p><i>Un tableau de suivi du traitement des suggestions et réclamations a été mis en place pour s'assurer du respect des délais de traitement énoncés par le référentiel Marianne.</i></p>	<p><i>Existence d'un circuit de gestion et de suivi des réclamations (enregistrement, traitement, délais).</i></p> <p><i>Pourcentage des réclamations traitées en moins de 15 jours ouvrés.</i></p>
14	Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.	<i>Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).</i>	<p><i>Chaque année deux enquêtes sont réalisées auprès des usagers de la DREAL, permettant de disposer des atouts et points d'amélioration de la fonction accueil.</i></p> <p><i>Elles permettent de mesurer les besoins et attentes des usagers dans le contexte d'accueil (bâtiment rénové ; professionnalisation de l'accueil...).</i></p> <p><i>En outre, les usagers seront invités à s'exprimer sur les attentes en matière d'accueil et l'adaptation des horaires d'ouverture à leurs attentes.</i></p> <p><i>Une analyse qualitative des résultats obtenus est réalisée et les conclusions diffusées aux usagers (affichage dans le hall d'accueil et communication sur le site internet).</i></p>	<i>Existence d'une enquête annuelle de satisfaction des usagers sur l'accueil.</i>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 11 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
15	Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>L'implication du personnel est réelle depuis le lancement de l'Accélérateur Accueil : d'une part, 4 ateliers de travail et 2 sessions de mise en œuvre pratique ont été organisées avec en moyenne une douzaine d'agents. Ceux-ci ont pris part à la définition des leviers d'amélioration et à la réalisation d'actions concrètes en constituant des groupes de travail par thème.</p> <p>Des réunions et notes d'information relatives à la démarche ("brèves") ont permis de sensibiliser l'ensemble des agents de la DREAL à la qualité de l'accueil. A cet égard, tous les documents relatifs à l'accueil sont mis en ligne et accessibles aux agents depuis l'espace Marianne dans l'intranet. Le groupe "Marianne" se réunit de façon régulière et les comptes rendus sont affichés dans le hall et accessibles sur le site intranet.</p> <p>La politique qualité de l'accueil est animée par le Référent Marianne, C. Géaux, qui assure la coordination et le suivi de l'ensemble de la démarche, en lien avec B. Bossaert, Secrétaire Général.</p>	<p>Existence d'un document rédigé par la direction de l'organisation sur la politique qualité. Ce document précise le champ d'action du référentiel Marianne.</p> <p>Existence d'un référent Marianne, agent qui en plus de ses missions est en charge d'assurer le pilotage et le suivi de la démarche Marianne : organiser et suivre l'auto-évaluation, les enquêtes de satisfaction, préparer les bilans annuels...</p> <p>Fonction reconnue et affichée sur la fiche de poste du référent.</p>
16	Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Afin d'assurer une documentation pertinente et fiable, des règles de gestion documentaire ont été définies : elles reprennent le système qualité ex DRIRE certifié ISO 9001.</p> <p>Ces règles seront actualisées dans le cadre de la certification de la DREAL, bien que ses modalités actuelles assurent un bon niveau d'atteinte des exigences Marianne.</p>	Existence d'une ou plusieurs procédures dûment partagées définissant les modalités de création, rédaction, diffusion, mise à jour et destruction de l'ensemble des documents disponibles à l'accueil.
17	Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	<p>Un tableau de bord permet de suivre les indicateurs et de piloter la démarche qualité de l'accueil.</p> <p>Il est mis à jour selon un rythme semestriel pour assurer en continu le respect des engagements Marianne et identifier, le cas échéant, des actions complémentaires.</p> <p>Une auto-évaluation est réalisée chaque semestre.</p>	<p>Existence d'une procédure dûment partagée définissant les modalités de suivi régulier des indicateurs.</p> <p>Présence d'une liste des indicateurs de suivi, déjà évalués plusieurs fois.</p>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 12 / 27

N°	Engagement	Responsable	Quand ? Comment ?	Indicateurs de suivi
18	Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	Conduite deux fois par an, les auto-évaluations permet d'identifier les axes de la politique qualité de l'accueil, notamment les actions à mettre en place selon une logique d'amélioration continue.	Existence d'un outil d'auto-évaluation.
19	Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.	Toutes les actions sont coordonnées par le référent Marianne, en lien avec le Secrétaire Général (cf plan d'actions annexes).	La DREAL réalise un bilan annuel de la politique qualité de l'accueil au cours du premier semestre. A l'issue du bilan, un nouveau plan d'actions est élaboré avec les agents d'accueil (groupe Atelier). Les conclusions sont diffusées en interne et en externe (site internet et affichage).	Bilan effectué au moins une fois par an par la direction : analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des auto-évaluations, des évolutions réglementaires, des actions.  Diffusion à l'ensemble des agents d'une synthèse du bilan annuel.

## L'ORGANISATION INTERNE DU SITE PERMET DE GARANTIR LE RESPECT DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

La Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement de Picardie s'est organisé afin de pouvoir assurer une amélioration continue de la fonction Accueil.

L'organigramme détaillé des services est accessible sur notre site internet et vous le trouverez en pièce jointe.

## 3 - LES INDICATEURS DE SUIVI ET LA MESURE DE LA PERFORMANCE DE L'ACCUEIL

### LE RÔLE DU RÉFÉRENT MARIANNE

Chargé de coordonner les actions lancées dans le cadre de l'Accélérateur Accueil et d'animer la politique d'amélioration continue de la DREAL, C. GÉRAUX, référent Marianne, est chargé de :

- ◆ Réaliser une auto-évaluation semestrielle permettant d'identifier et de partager le niveau d'atteinte des engagements Marianne.
- ◆ Piloter la réalisation du plan d'actions de l'accueil en mettant à jour les outils de pilotage et de suivi (tableau de bord, planning, plan d'actions).

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 13 / 27

- ◆ Consolider les tableaux de suivi des délais (courrier, courriel, téléphone, suggestions et réclamations) et analyser les indicateurs associés.
- ◆ Assurer la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle et la prise en compte dans les délais des suggestions / réclamations.
- ◆ Rédiger le bilan annuel et assurer sa diffusion.
- ◆ Participer à l'animation du réseau des correspondants Marianne, qui sera réuni autant que de besoin.
- ◆ Veiller au respect des règles de gestion documentaire, notamment à l'actualisation des supports de la politique Accueil de la DREAL.

## LE SUIVI D'AVANCEMENT INTERNE

Les différents supports sont mis à jour selon les périodicités définies ci-après :

- ◆ Périodicité hebdomadaire : collecte des suggestions / réclamations et renseignement du tableau de suivi associé.
- ◆ Périodicité semestrielle : mise à jour du tableau de bord, du plan d'actions et de l'auto-évaluation.
- ◆ Périodicité annuelle : réalisation d'une enquête de satisfaction (novembre/décembre) et rédaction /diffusion d'un bilan annuel (au cours du 1<sup>er</sup> semestre).

## 4 - LA GESTION DE LA DOCUMENTATION

### L'ORGANISATION DOCUMENTAIRE : TRAÇABILITÉ ET GESTION PARTAGÉE

La gestion documentaire dans le cadre de la labellisation Marianne reprend le principe de la procédure de gestion documentaire du système qualité ex-DRIRE certifié ISO 9001. Cette procédure sera actualisée dans le cadre de la certification de la DREAL, mais ses modalités actuelles suffisent pour bien gérer documentairement les documents qualité de la labellisation Marianne.

Les cartouches en en-tête et en pied de page des documents à maîtriser documentairement reprennent :

- ◆ La nature du document.
- ◆ Le document référent de niveau immédiatement supérieur.
- ◆ Le service émetteur du document.
- ◆ Le type de document (pour Marianne, ORG pour « organisation »).
- ◆ La version du document.
- ◆ La date de la version du document.
- ◆ La pagination.
- ◆ Le rédacteur du document.
- ◆ Le vérificateur du document (vérification de forme).
- ◆ Le valideur du document (validation de fond).

Tous les documents Marianne sont mis en ligne et accessibles aux agents depuis l'espace Marianne dans l'intranet.

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 14 / 27

<i>Type de document</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fréquence de contrôle / mise à jour</i>	<i>Circuit de validation</i>	<i>Mode / responsable de la diffusion</i>
Processus accueil.	Secrétaire général	Référent Marianne	Directeur	Référent Marianne
Procédure de gestion des délais.	Secrétaire général	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Procédure d'accueil physique.	Référent Marianne	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Procédure de gestion de la téléphonie.	Secrétaire général	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Procédure évaluation et retour d'expérience.	Secrétaire général	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Questionnaire Marianne.	Référent Marianne	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Mots clés de l'accueil.	Assistante communication	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Trombinoscope.	Assistante communication	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Espace intranet Marianne.	Assistante communication	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Site internet.	Assistante communication	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne
Document PMR.	Référent Marianne	Référent Marianne	Secrétaire Général	Référent Marianne

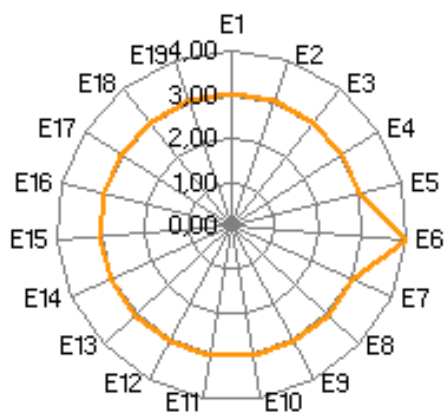
<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 15 / 27

## 5 - ANNEXES

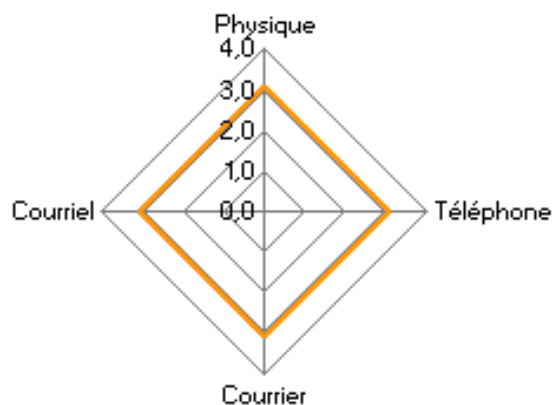
### ANNEXE 1 : AUTO-ÉVALUATIONS MARIANNE

Siège social : Amiens

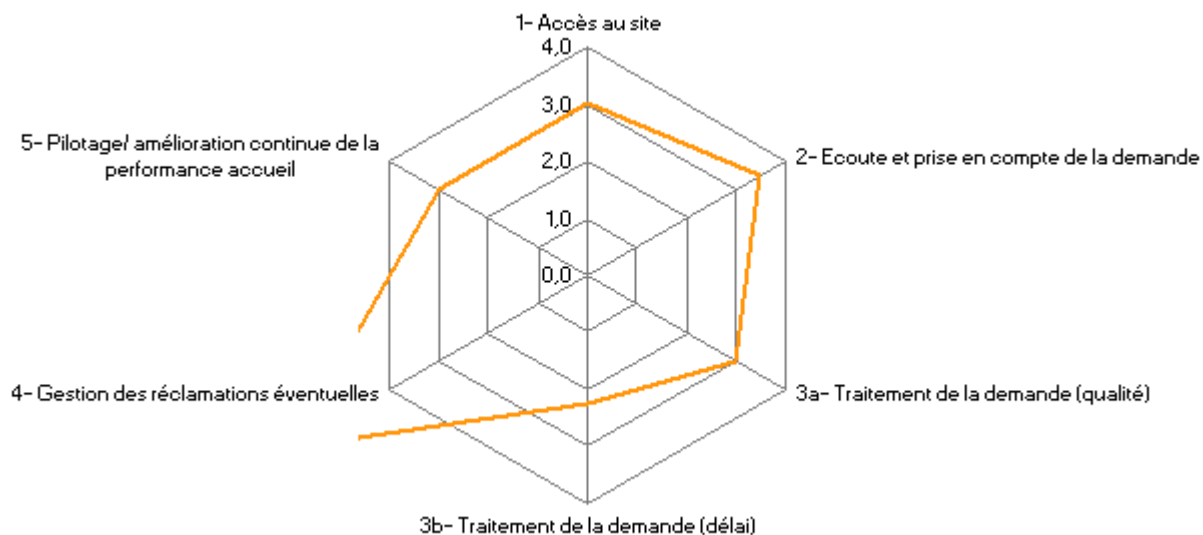
Auto-évaluation sur l'ensemble  
des 19 engagements



Auto-évaluation par canal  
(note moyenne du canal sur les  
engagements)



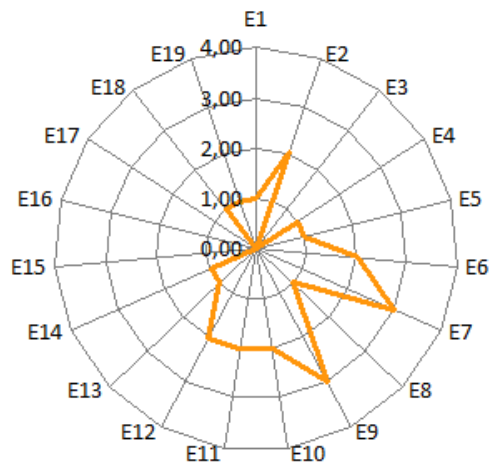
Auto-évaluation par étape d'accueil (moyenne)



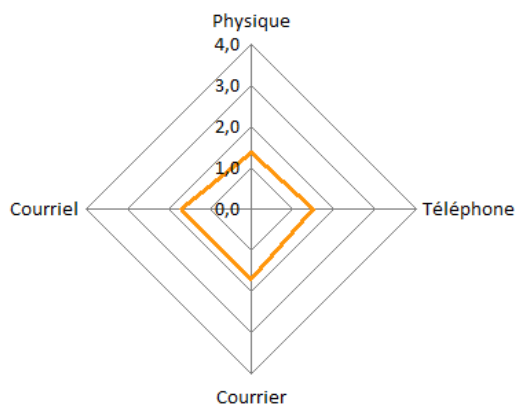
Procédure	Politique qualité de l'accueil	Référence : PR_SG(1)_5	
DREAL de Picardie		Version : 4 du 03/02/2015	Page 16 / 27



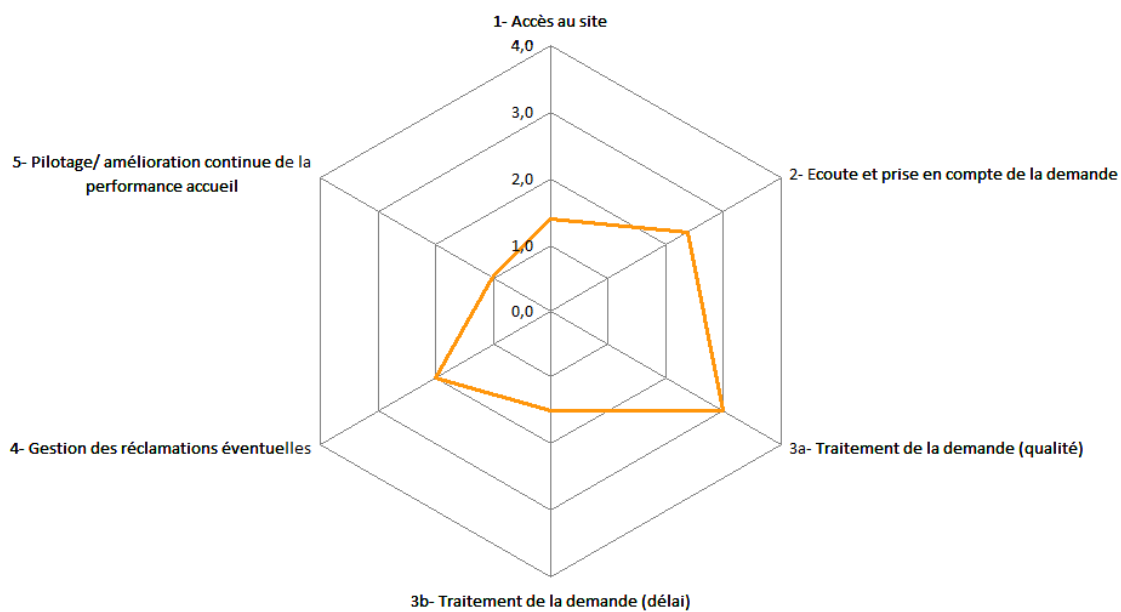
**Auto-évaluation sur l'ensemble des 19 engagements**



**Auto-évaluation par canal (note moyenne du canal sur les engagements)**

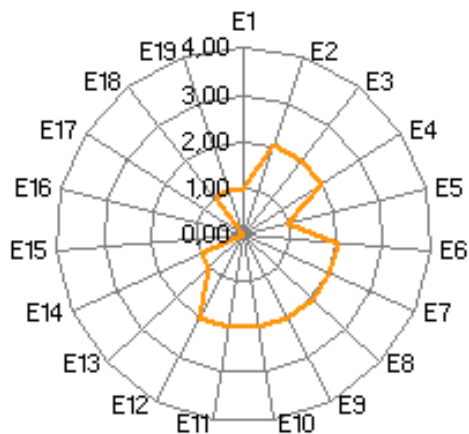


**Auto-évaluation par étape d'accueil (moyenne)**

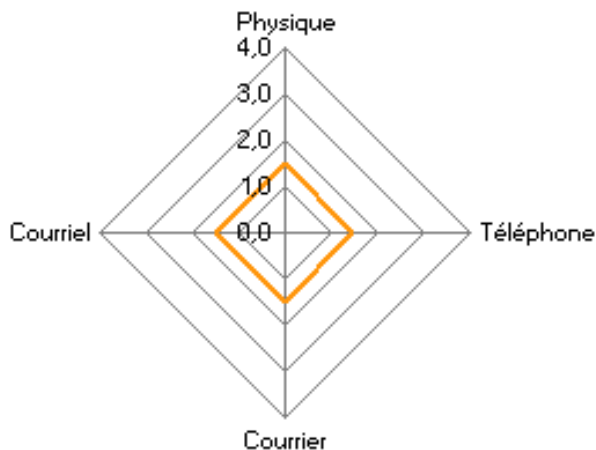


<b>Procédure</b> DREAL de Picardie	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
		Version : 4 du 03/02/2015	Page 17 / 27

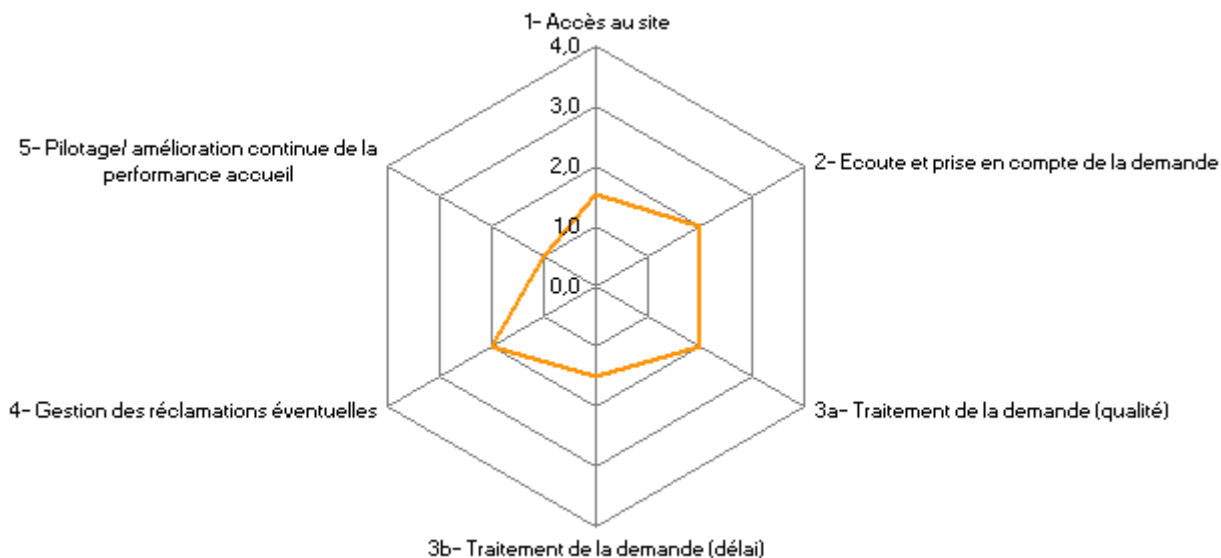
**Auto-évaluation sur l'ensemble des 19 engagements**



**Auto-évaluation par canal (note moyenne du canal sur les engagements)**

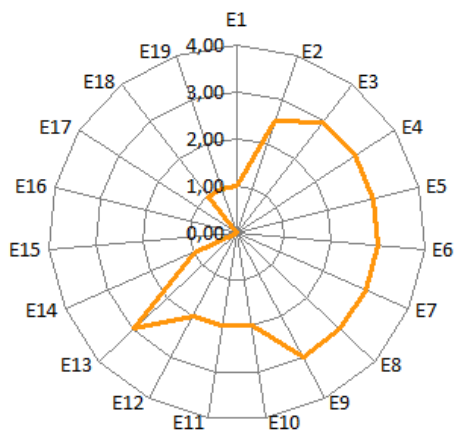


**Auto-évaluation par étape d'accueil (moyenne)**

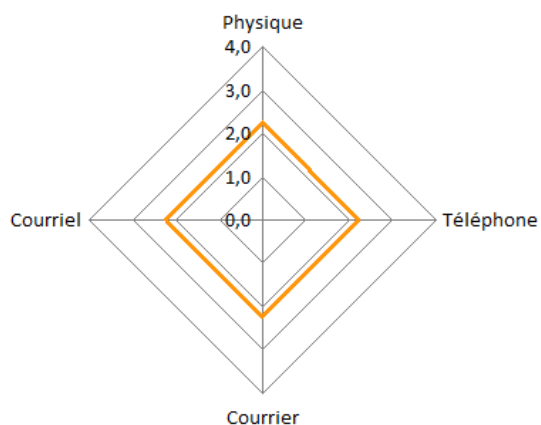


<b>Procédure</b> DREAL de Picardie	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
		Version : 4 du 03/02/2015	Page 18 / 27

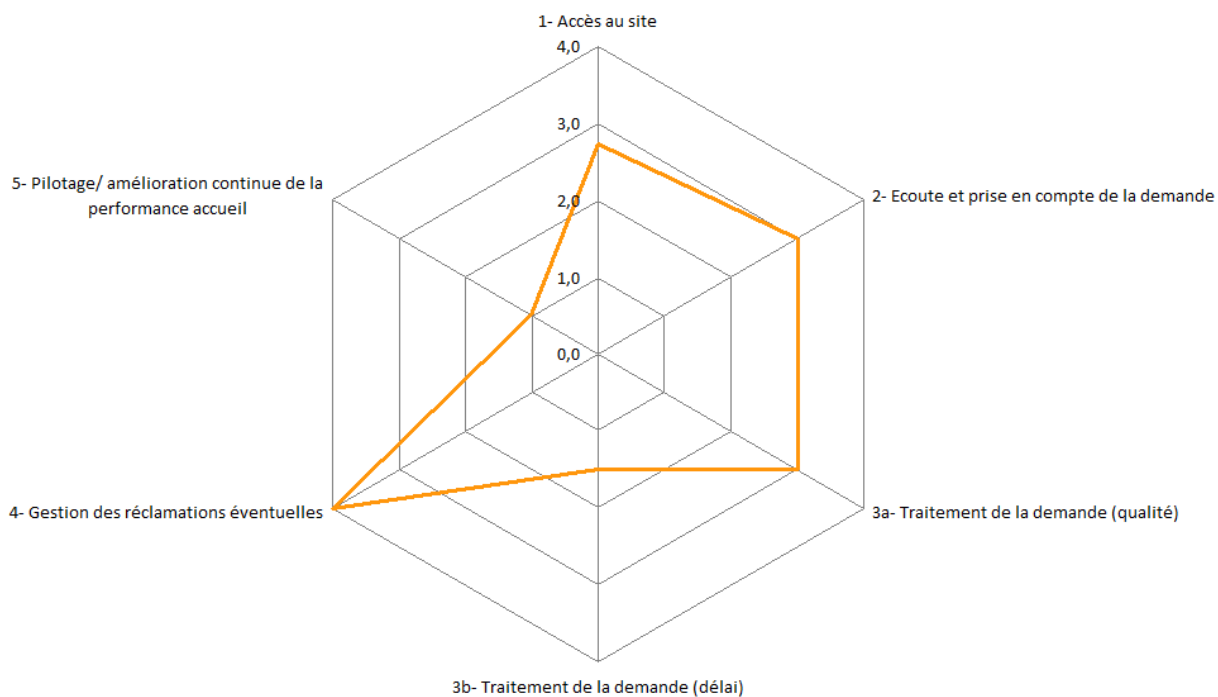
**Auto-évaluation sur l'ensemble des 19 engagements**



**Auto-évaluation par canal (note moyenne du canal sur les engagements)**

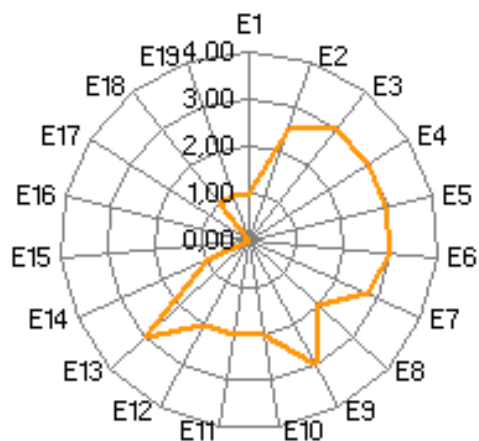


**Auto-évaluation par étape d'accueil (moyenne)**



<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 19 / 27</b>

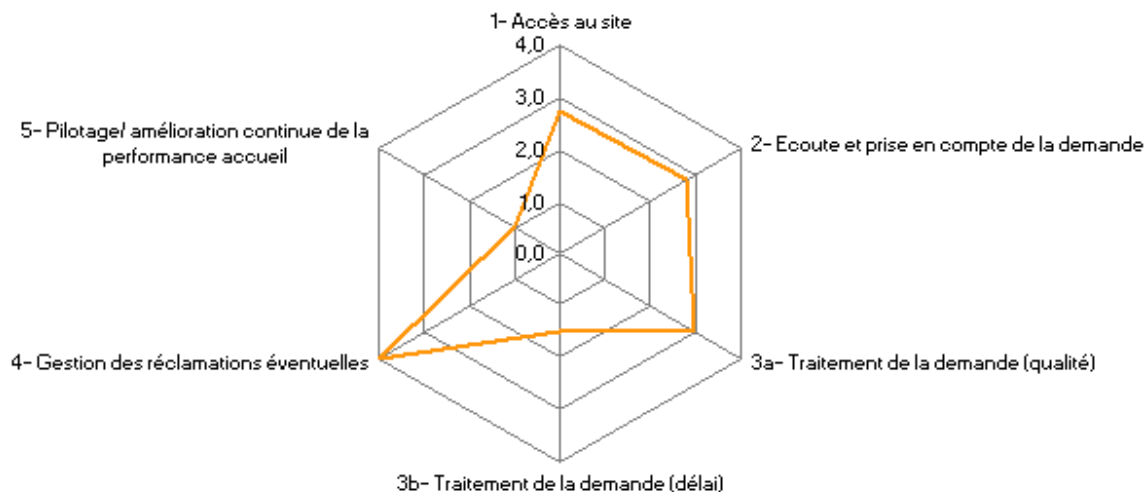
**Auto-évaluation sur l'ensemble des 19 engagements**



**Auto-évaluation par canal (note moyenne du canal sur les engagements)**



**Auto-évaluation par étape d'accueil (moyenne)**

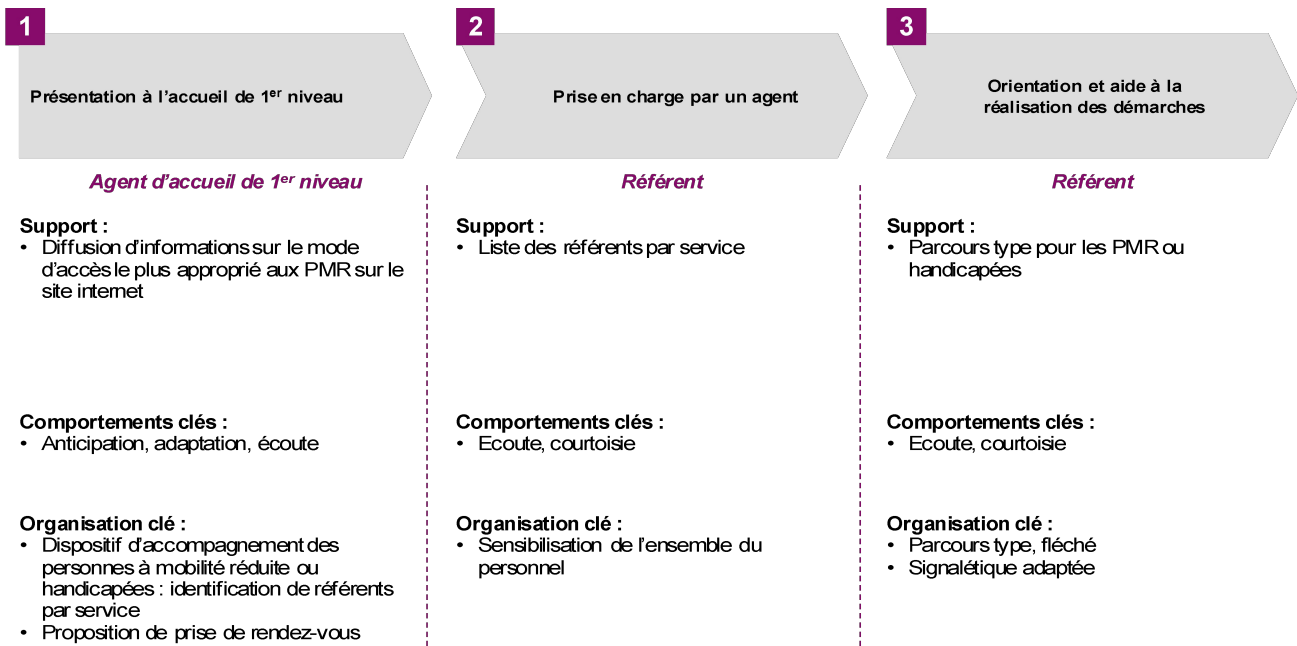


<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 20 / 27

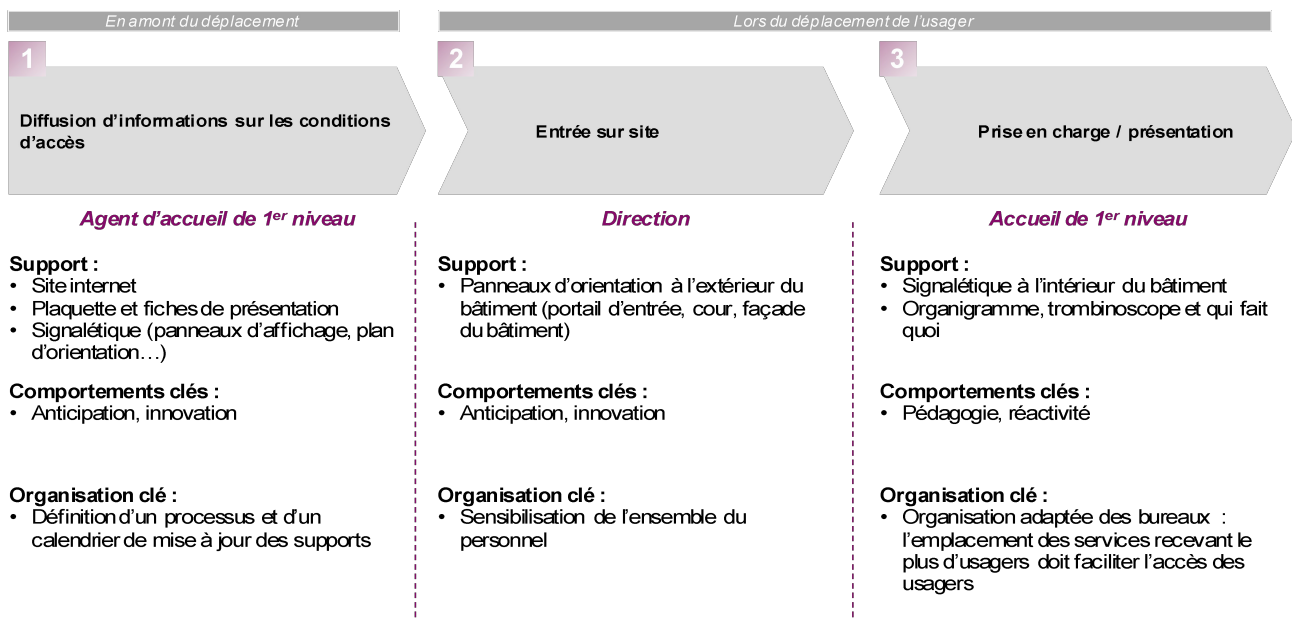
## ANNEXE 2 : PROCESSUS DU FONCTIONNEMENT CIBLE

### Canal physique

#### Gestion de l'accessibilité

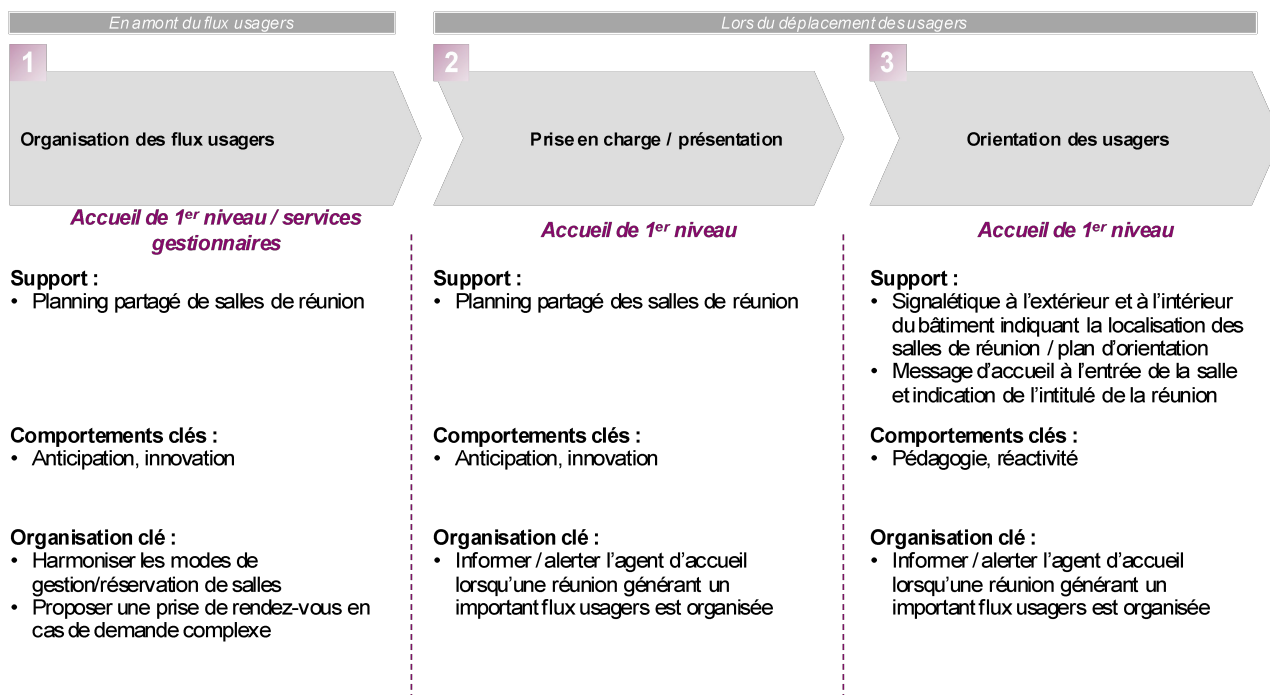


#### Information sur les conditions d'accès

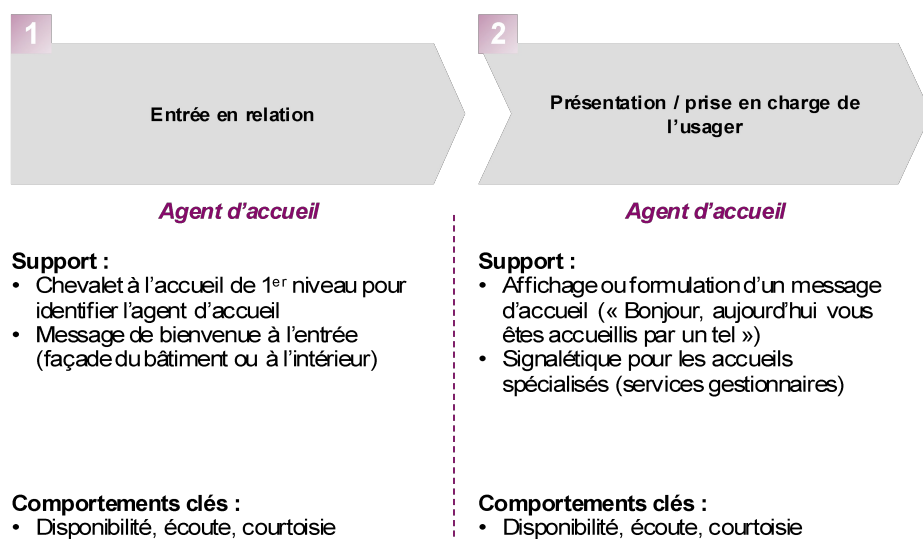


<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 21 / 27

## Gestion des flux usagers



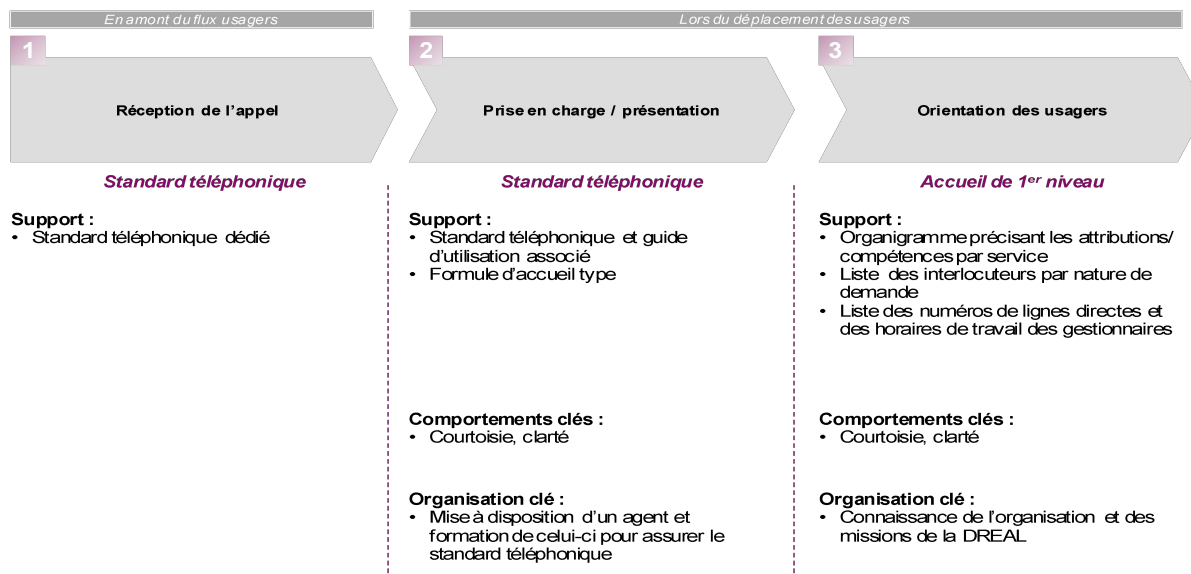
## Entrée en relation / présentation



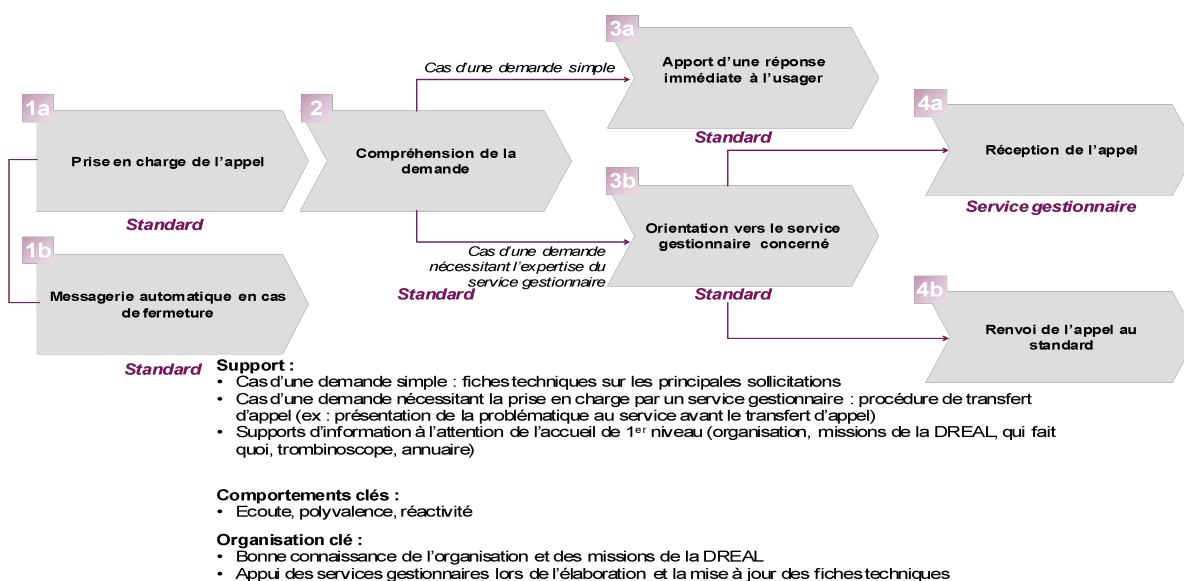
<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 22 / 27

## Canal téléphonique

### Identification du service concerné

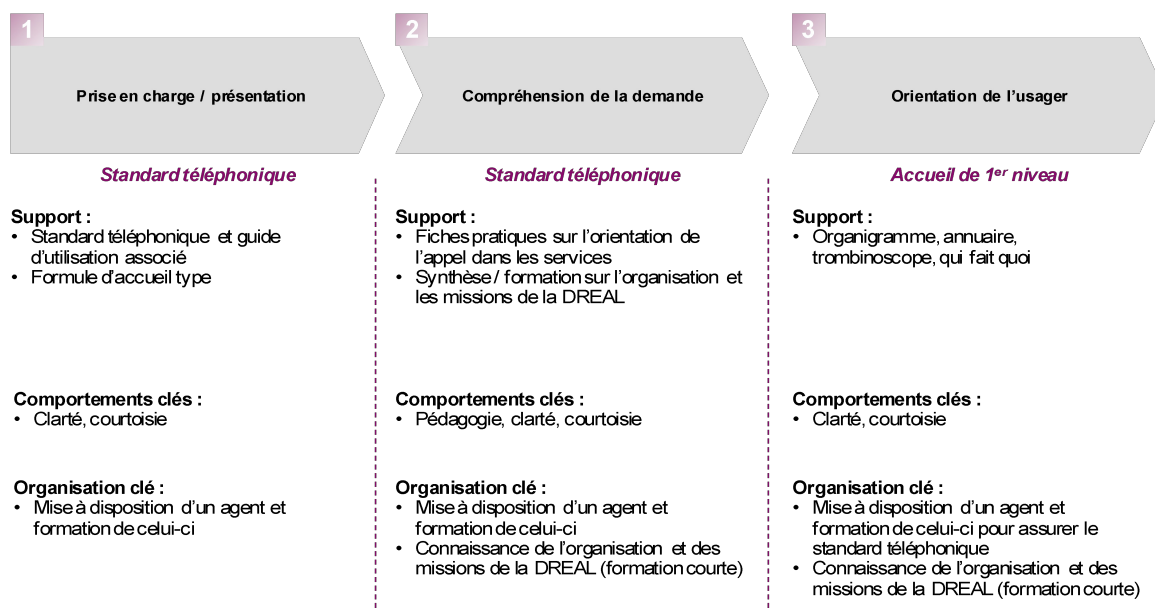


### Gestion de la disponibilité des lignes



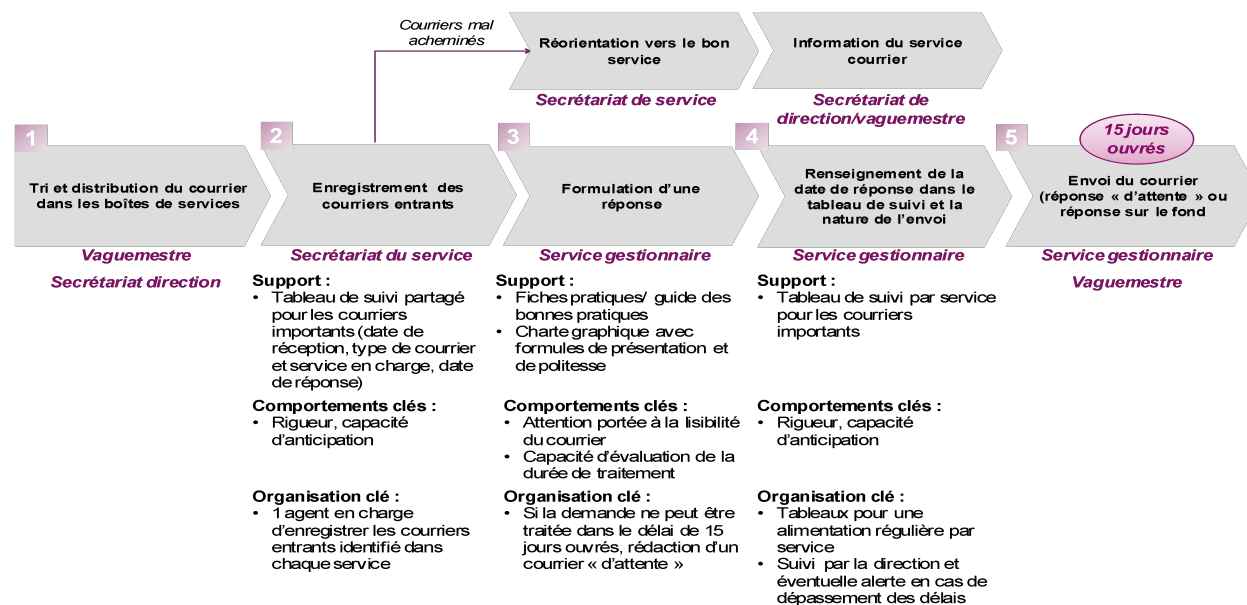
Procédure DREAL de Picardie	Politique qualité de l'accueil	Référence : PR_SG(1)_5	
		Version : 4 du 03/02/2015	Page 23 / 27

## Entrée en relation / présentation



## Canal courrier

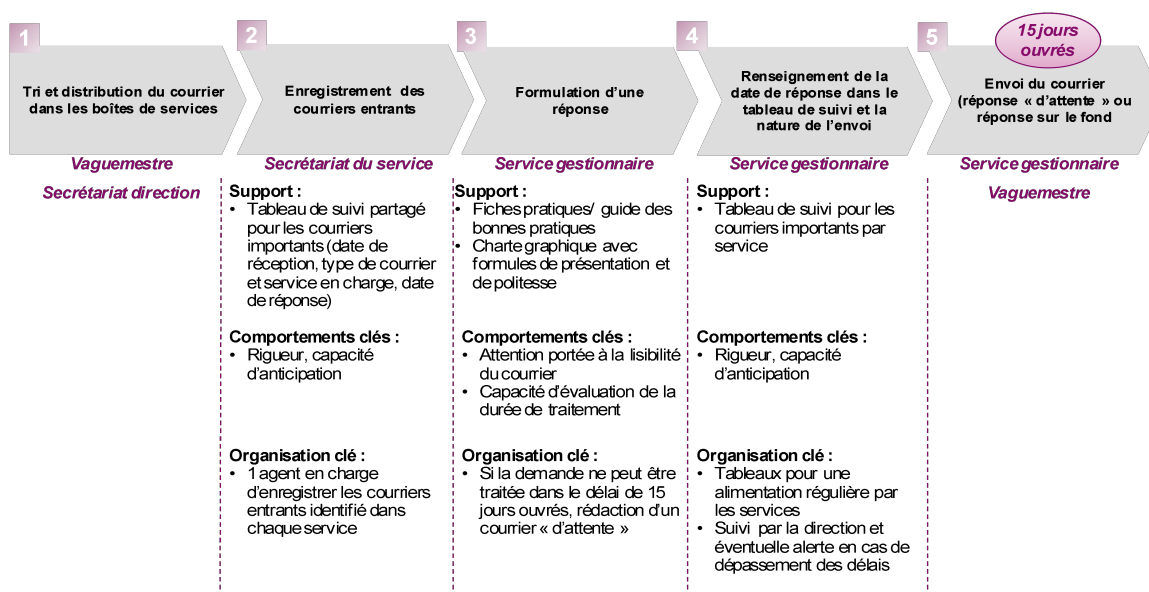
### ROUTAGE DU COURRIER VERS LE SERVICE CONCERNÉ



<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 24 / 27</b>

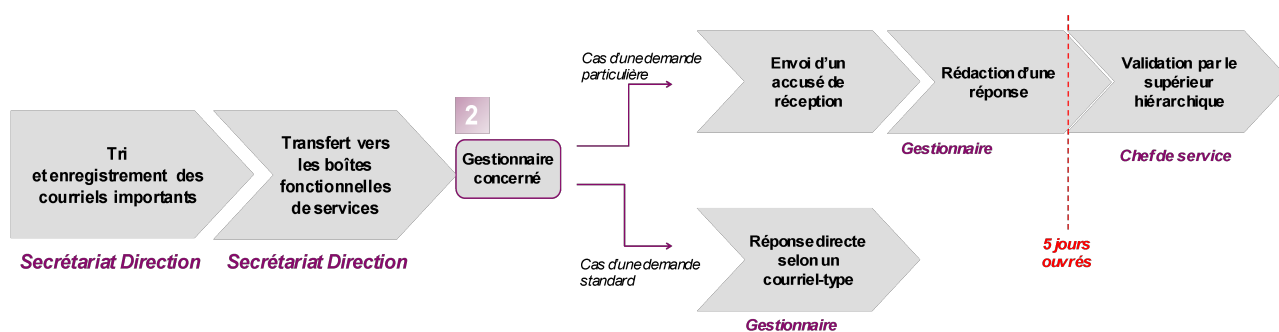


## Gestion des délais de réponse



## Canal courriel

### Messageries fonctionnelles



#### **Support :**

- Cas d'une demande simple : courriel type (charte graphique)
- Cas d'une demande particulière : accusé de réception + rédaction d'une réponse + en cas de difficultés particulières : courriel d'attente

#### **Comportements clés :**

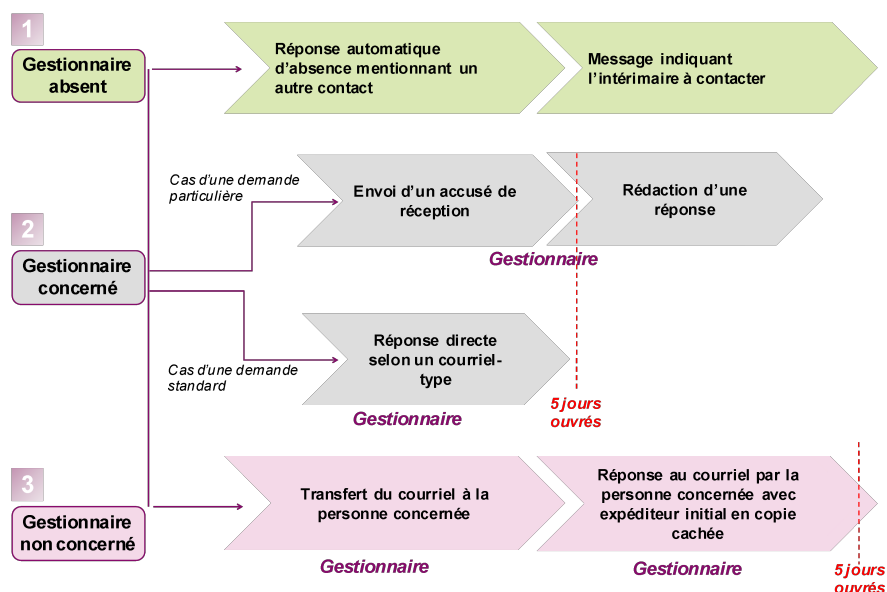
- Attention
- Réactivité
- Pédagogie

#### **Organisation clé :**

- Définition d'un processus courriel : actions, livrables, acteurs

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 25 / 27</b>

## Messageries nominatives



### Support :

- Cas d'une demande simple : courriel type (charte graphique)
- Cas d'une demande particulière : accusé de réception + rédaction d'une réponse + en cas de difficultés particulières : courriel d'attente

### Comportements clés :

- Attention
- Réactivité
- Pédagogie

### Organisation clé :

- Définition d'un processus courriel : actions, livrables, acteurs

## ANNEXE 3 : BOÎTES À OUTILS (DOCUMENTS JOINTS)

### [Annexe 3.1 : Guide de l'accueil](#)

### [Annexe 3.2 : Procédures d'accueil physique](#)

### [Annexe 3.3 : Questionnaire d'enquête de satisfaction auprès des usagers](#)

### [Annexe 3.4 : Mots clés de la DREAL](#)

## ANNEXE 4 : PLAN D'ACTION ET TABLEAU DE BORD (DOCUMENTS JOINTS)

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 26 / 27</b>

## Fiche de vie du document

### FV.1. Résumé des modifications introduites par la présente version

Remise à jour de la procédure
-------------------------------

### FV2. Historique des modifications précédentes

3	05/08/2013	Remise à jour de la procédure et changement du nom du vérificateur
2	19/09/2011	Changement du nom de l'approbateur
1	06/06/2010	Version initiale
<b>version N°</b>	<b>depuis le</b>	<b>Objet de la modification/ chapitre et ou paragraphe modifiés</b>

### FV3. Information, mise à disposition, classement & archivage

Information des agents de la DREAL à l'initiative du responsable qualité de la DREAL, pour le directeur	
Périmètre de diffusion dans la messagerie :	• tout-dreal-picardie
Autres modes de diffusion de l'information	
Mise à disposition des agents de la DREAL à l'initiative de l'approbateur	
Emplacement dans l'INTRANET DREAL	Espace métier / SG / qualité / procédure /Charte Marianne
Classement de l'original papier : par le responsable qualité de la DREAL	
Archivage des versions antérieures	
Original(ux) papier(s) antérieur(s)	• Responsable qualité DREAL
Version électronique en format PDF	• Responsable qualité DREAL dans le secteur "versions antérieures" de "l'Espace qualité" de l'intranet DREAL
Nbre minimum de versions antérieures	• 1

### FV4. Approbation

<b>Rédigé par</b>	<b>Vérifié par</b>	<b>Approuvé par</b>
<i>Christophe GERAUX</i>	<i>Thierry THOUMY</i>	<i>Benoît BOSSAERT</i>
<i>Signé</i>	<i>Signé</i>	<i>Signé</i>
<b>Date d'approbation</b>		<b>Le 24 février 2015</b>

<b>Procédure</b>	<b>Politique qualité de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_5</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 27 / 27