



**DREAL Picardie**

Direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement



# Guide de l'accueil

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 1 / 31

# SOMMAIRE

<b>1- PRÉAMBULE</b> .....	<b>5</b>
La démarche Marianne.....	5
19 Engagements au service d'un accueil de qualité.....	5
Les objectifs de l'accueil général.....	6
<b>2- LES CONDITIONS D'ACCUEIL À LA DREAL</b> .....	<b>6</b>
<b>2.a - Conditions d'accueil au siège</b> .....	<b>6</b>
Horaires d'ouverture de l'accueil au public.....	6
Accueil général.....	6
Accueil de 1er niveau.....	7
Accueil par service.....	7
<b>2.b - Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de la Somme</b> .....	<b>7</b>
Horaires d'ouverture de l'accueil au public.....	7
Accueil général.....	7
Accueil de 1er niveau.....	7
<b>2.c - Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de l'Oise</b> .....	<b>7</b>
Horaires d'ouverture de l'accueil au public.....	7
Accueil général.....	7
Accueil de 1er niveau.....	8
<b>2.d - Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de l'Aisne</b> .....	<b>8</b>
<b>2.d.1 – Unité Territoriale de l'Aisne à Soissons</b> .....	<b>8</b>
Horaires d'ouverture de l'accueil au public.....	8
Accueil général.....	8
Accueil de 1er niveau.....	8
<b>2.d.2 – Unité Territoriale de l'Aisne à Saint-Quentin</b> .....	<b>8</b>
Horaires d'ouverture de l'accueil au public.....	8
Accueil général.....	8
Accueil de 1er niveau.....	8

Procédure	<b>Guide de l'accueil</b>	Référence : PR_SG(1)_6	
DREAL de Picardie		Version : 4 du 03/02/2015	Page 2 / 31

<b>3- L'ORGANISATION DES SERVICES.....</b>	<b>9</b>
Organigramme des services.....	9
Mots clés des services.....	9
Trombinoscope.....	10
<b>4- LES COORDONNÉES DE LA DREAL.....</b>	<b>10</b>
Joindre l'accueil de la cité et le standard de chaque Unité Territoriale.....	10
Annuaire des services.....	10
Autres modes de contacts.....	10
<b>5- ACCÉDER AUX SITES DE LA DREAL PICARDIE.....</b>	<b>11</b>
<b>5.a – Accéder au siège (Amiens).....</b>	<b>11</b>
Plan d'accès.....	11
En voiture.....	12
En transports en commun.....	12
Se garer.....	13
<b>5.b – Accéder à l'Unité Territoriale de la Somme (Glisy).....</b>	<b>14</b>
Plan d'accès.....	14
Se garer.....	15
<b>5.c – Accéder à l'Unité Territoriale de l'Oise (Beauvais).....</b>	<b>16</b>
Plan d'accès.....	16
Se garer.....	17
<b>5.d – Accéder à l'Unité Territoriale de l'Aisne.....</b>	<b>18</b>
<b>5.d.1 – Unité Territoriale de l'Aisne à Soissons.....</b>	<b>18</b>
Plan d'accès.....	18
Se garer.....	19
<b>5.d.2 – Unité Territoriale de l'Aisne à Saint-Quentin.....</b>	<b>20</b>
Plan d'accès.....	20
Se garer.....	21

<b>6- LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL.....</b>	<b>22</b>
Lors de la venue de l'utilisateur.....	22
Lors d'un échange téléphonique.....	24
Lors d'un échange écrit : courrier ou courriel.....	26
<b>7 – PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS PORTANT SUR L'ACCUEIL....</b>	<b>29</b>
<b>8 - INFORMATIONS LOGISTIQUES.....</b>	<b>29</b>
Réservation de salles de réunions.....	29
<b>9 - CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT.....</b>	<b>30</b>
En cas de malaise.....	30
En cas d'incendie.....	30
En cas d'agression.....	30
<b>10 - ANNEXE.....</b>	<b>30</b>
Annexe I.....	30
Annexe II.....	30

# 1 - PRÉAMBULE

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 à travers "l'accélérateur Marianne" a remis à plat l'ensemble des pratiques existantes.

Le souhait de la DREAL est que les 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.

La nécessité d'aller vers la labellisation "Marianne" du site s'est alors imposée. Son intégration dans une certification ISO 9001 de la DREAL l'inscrit dans un cadre plus global.

L'objet du présent "Guide de l'accueil" est de vous présenter de façon synthétique l'essentiel de notre démarche Marianne.

## La démarche Marianne

Succédant à la charte Marianne généralisée en 2005, le référentiel Marianne fixe les ambitions des administrations de l'État en termes de qualité de l'accueil et de service.

Articulé autour de 19 engagements, le référentiel Marianne vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, courrier et courriel) et s'articule autour de 5 grands principes :

-  Des horaires adaptés
-  Un accueil courtois
-  Des informations claires
-  Des délais garantis
-  Une écoute permanente

Ces engagements visent notamment à assurer aux usagers un accès facilité aux services, un accueil attentif et courtois, une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé, une réponse systématique aux suggestions et aux réclamations.

## 19 Engagements au service d'un accueil de qualité

Voici le détail des 19 engagements Marianne :

### *Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins*

1. Adapter nos horaires au regard des attentes usagers
2. Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
3. Orienter vers le bon service
4. Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite
5. S'adapter aux personnes en difficulté

### *Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité*

6. Accueillir avec courtoisie et donner le nom de l'interlocuteur
7. Faciliter la constitution des dossiers
8. Veiller au confort des espaces

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 5 / 31

### ***Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés***

9. Répondre clairement aux courriers et courriels
10. Répondre aux courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
11. Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
12. Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

### ***Nous nous engageons à mieux prendre en compte vos suggestions et réclamations***

13. Répondre avant 15 jours ouvrés aux suggestions – réclamations

### ***Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser***

14. Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats

### ***Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences***

15. Impliquer notre personnel dans l'amélioration de l'accueil
16. Organiser et mettre à jour notre documentation
17. Mesurer la performance avec une volonté d'amélioration continue
18. Évaluer régulièrement nos pratiques
19. Réaliser un bilan annuel et lancer des nouvelles actions d'amélioration

## **Les objectifs de l'accueil général**

L'accueil participe à la qualité de l'offre de services de la DREAL et constitue souvent la première image que les usagers portent sur nos services. Ses fonctions sont les suivantes :

Informer	Renseigner en s'assurant de sa compréhension
Filtrer	Déterminer la demande pour procéder à l'orientation
Orienter	Guider de façon simple et claire
Rendre service	Aider la personne, lui donner une bonne image de l'institution
Faire patienter	Sensibiliser l'utilisateur sur les contraintes existantes et l'inviter à attendre avec courtoisie
Prendre congés	Être concis et clair, puis terminer l'échange en récapitulant/reformulant

## **2 - LES CONDITIONS D'ACCUEIL À LA DREAL**

### **2.a- Conditions d'accueil au siège**

### **Horaires d'ouverture de l'accueil au public**

#### **Accueil général**

La cité administrative accueille le public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Dans le cas du Registre des transports, des horaires spécifiques sont applicables : 8h30 à 11h30 et 13h30 à 16h. (uniquement le matin le mardi et le jeudi).

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 6 / 31</b>

### Accueil de 1er niveau

L'hôtesse d'accueil du hall assure l'accueil de 1er niveau, qui consiste à :

- écouter la demande de l'usager
- l'orienter dans le bon service vers l'accueil physique de 2<sup>nd</sup> niveau, ou vers la bonne salle de réunion en lui remettant au besoin un plan d'accès
- orienter les appels téléphoniques vers l'accueil téléphonique de 2<sup>nd</sup> niveau

### Accueil par service

L'accueil du 2<sup>nd</sup> niveau dans le service consiste à :

- écouter la demande de l'usager
- l'orienter vers le bon agent dans le service
- orienter les appels téléphoniques vers le bon agent du service

## 2.b- Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de la Somme

### Horaires d'ouverture de l'accueil au public

#### Accueil général

L'unité Territoriale de la Somme accueille le public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.  
Pour les renseignements véhicules, le mercredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30.

#### Accueil de 1er niveau

L'assistante assurant l'accueil de l'UT :

- écoute la demande de l'usager
- l'oriente dans la bonne subdivision vers le bon interlocuteur, ou vers la bonne salle de réunion en lui indiquant l'accès
- oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur

## 2.c- Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de l'Oise

### Horaires d'ouverture de l'accueil au public

#### Accueil général

L'unité Territoriale de l'Oise accueille le public :

- pour l'activité "ICPE" : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (16h00 le vendredi)
- pour l'activité "véhicules" : accueil physique du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30  
accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 7 / 31</b>

### Accueil de 1er niveau

L'assistante assurant l'accueil de l'UT :

- écoute la demande de l'utilisateur
- l'oriente dans la bonne subdivision vers le bon interlocuteur, ou vers la bonne salle de réunion en lui indiquant l'accès
- oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur

## 2.d- Conditions d'accueil à l'Unité Territoriale de l'Aisne

### 2.d.1- Unité Territoriale de l'Aisne à Soissons

#### Horaires d'ouverture de l'accueil au public

##### Accueil général

L'unité Territoriale de l'Aisne à Soissons accueille le public du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30.

##### Accueil de 1er niveau

L'assistante assurant l'accueil de l'UT :

- écoute la demande de l'utilisateur
- l'oriente dans la bonne subdivision vers le bon interlocuteur, ou vers la bonne salle de réunion en lui indiquant l'accès
- oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur

### 2.d.2- Unité Territoriale de l'Aisne à Saint-Quentin

#### Horaires d'ouverture de l'accueil au public

##### Accueil général

L'unité Territoriale de l'Aisne à Saint-Quentin accueille le public du lundi au vendredi de 9h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00.

##### Accueil de 1er niveau

L'assistante assurant l'accueil de l'UT :

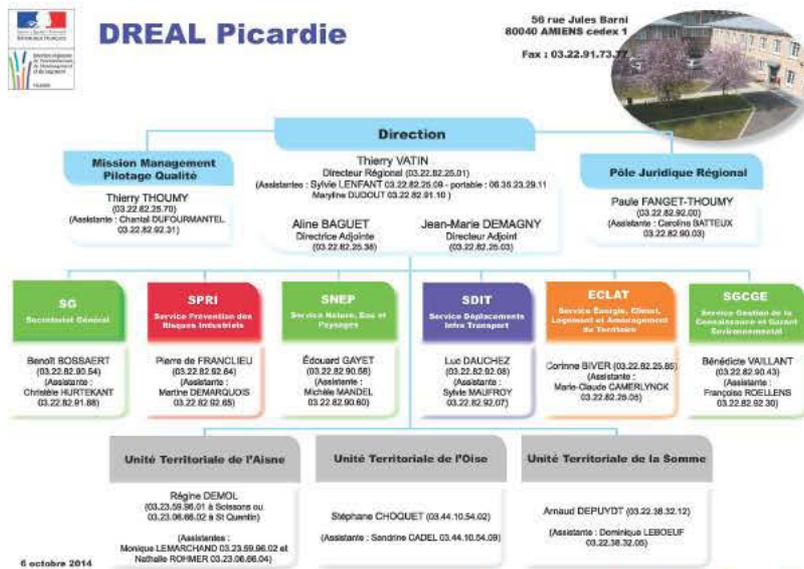
- écoute la demande de l'utilisateur
- l'oriente dans la bonne subdivision vers le bon interlocuteur, ou vers la bonne salle de réunion en lui indiquant l'accès
- oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 8 / 31

### 3 – L'ORGANISATION DES SERVICES

#### Organigramme des services

Voici l'organigramme général :



Les organigrammes des services sont joints en annexe. Ils précisent en plus l'intitulé du poste occupé par l'agent. (voir annexe I)

#### "Mots clés des services"

Afin que les usagers soient bien orientés de l'accueil de 1er niveau vers les bons services, un recueil des mots clés par services a été établi.

Il consiste à lister par ordre alphabétique les mots clés de chaque service afin de permettre à l'accueil de premier niveau d'orienter les usagers vers les bons services.

En voici un extrait pour les lettres H et I :

<b>H</b>	Habitat (enquêtes, statistiques) Habitat HLM Hydrocarbures Hydroélectricité Hydrométries Hygiène	SGCGE ECLAT ECLAT ECLAT ECLAT SNEP PSI
<b>I</b>	ICPE (Installations classées pour la protection de l'environnement) Impact Impact eau Industrie Information environnementale Informatique Infrastructures	SPRI SGCGE Patrice HERMANT SPRI SGCGE SG SDIT

<b>Procédure</b> DREAL de Picardie	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
		Version : 4 du 03/02/2015	Page 9 / 31

## "Trombinoscope de la DREAL"

Le trombinoscope de la DREAL précise, pour chaque agent, son service, son numéro de téléphone, son adresse mail ainsi que sa photographie. Pour des questions de confidentialité certaines informations ont été masquées. En voici un extrait :

Photo	NOM et Prénom	Téléphone	Service	Adresse mail
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03 44 10 ...	UT06	prenom.nom@developpement-durable.gouv.fr
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03 22 02 ...	SG	prenom.nom@developpement-durable.gouv.fr
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03 22 02 ...	SDR	prenom.nom@developpement-durable.gouv.fr
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03 22 02 ...	Direction	prenom.nom@developpement-durable.gouv.fr
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03 23 59 ...	UT 02	prenom.nom@developpement-durable.gouv.fr

## 4- LES COORDONNÉES DE LA DREAL

### Joindre l'accueil de la cité et le standard de chaque Unité Territoriale

Nom	Localisation	Téléphone
Siège social	Amiens	03 22 82 25 00
Unité Territoriale de la Somme	Glisy	03 22 38 32 02
Unité Territoriale de l'Oise	Beauvais	03 44 10 54 00
Unité Territoriale de l'Aisne	Soissons	03 23 59 96 03
	Saint-Quentin	03 23 06 66 00

### Annuaire des services

Un annuaire de l'accueil de la cité, des services et des Unités Territoriales → LIST\_Guide\_Accueil\_SG(9)\_1 est tenu à jour et mis à disposition sur l'intranet (voir annexe II).

### Autres modes de contacts

Localisation	Télécopie	Adresse courrier	Adresse mail
Siège social (Amiens)	03 22 91 73 77	56, rue Jules Barni 80040 AMIENS Cedex 1	dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr
UT 80 (Glisy)	03 22 38 32 01	Pôle Jules Verne 12, rue du Maître du Monde 80440 GLISY	ut-somme.dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr
UT 60 (Beauvais)	03 44 10 54 01	283, rue de Clermont ZA de la Vatine 60000 BEAUVAIS	ut60.dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr
UT 02 (Saint-Quentin)	03 23 06 66 07	25, rue Albert Thomas 02100 SAINT QUENTIN	ut-aisne.dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr
UT 02 (Soissons)	03 23 59 96 10	47, avenue de Paris 02200 SOISSONS	ut-aisne.dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr

→ Site internet

<http://www.picardie.developpement-durable.gouv.fr>

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 10 / 31

## 5- ACCÉDER AUX SITES DE LA DREAL PICARDIE

### 5.a- Accéder au siège (Amiens)

#### Plan d'accès

Le plan d'accès à la cité administrative de la rue Jules Barni est le suivant :



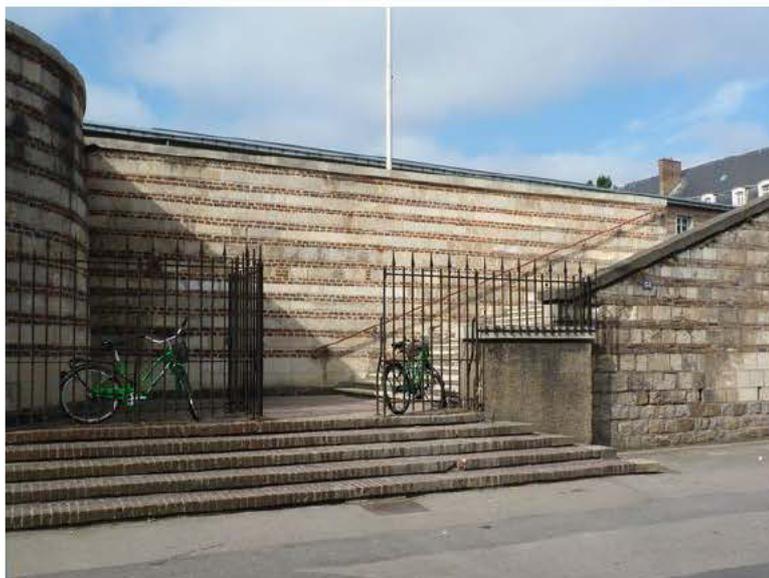
Voici quelques photos de la cité administrative pour vous repérer :

L'entrée rue Just Haüy :



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 11 / 31</b>

L'entrée rue Jules Barni :



## En voiture

Quelque soit l'endroit par lequel vous arrivez sur Amiens, dirigez-vous vers la gare. Une fois arrivé, empruntez la rue Jules Barni, puis la rue Just Haüy.

## En transports en commun

La cité administrative se situe à 5 minutes à pied de la gare. Empruntez la rue Jules Barni.

Voici une photo de la verrière de la gare d'Amiens pour se repérer :

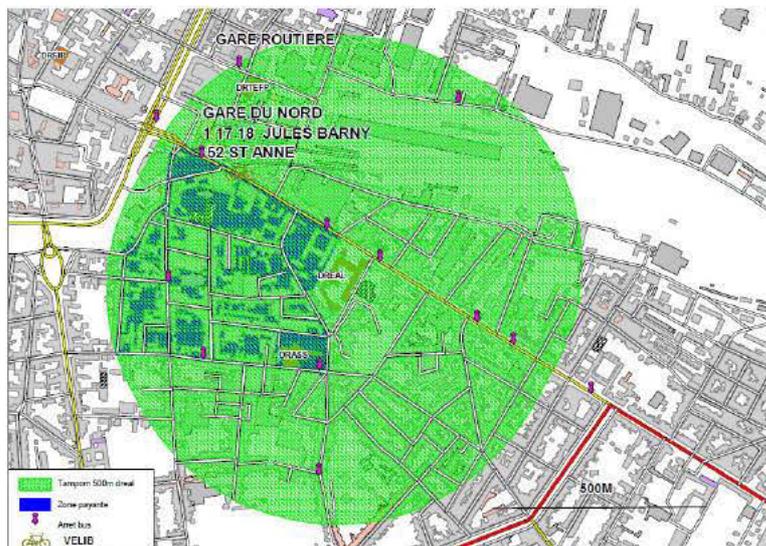


<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 12 / 31</b>

## SE GARER

### Stationnement

Le document ci-dessous montre le positionnement de la DREAL et les zones de stationnement non payant.

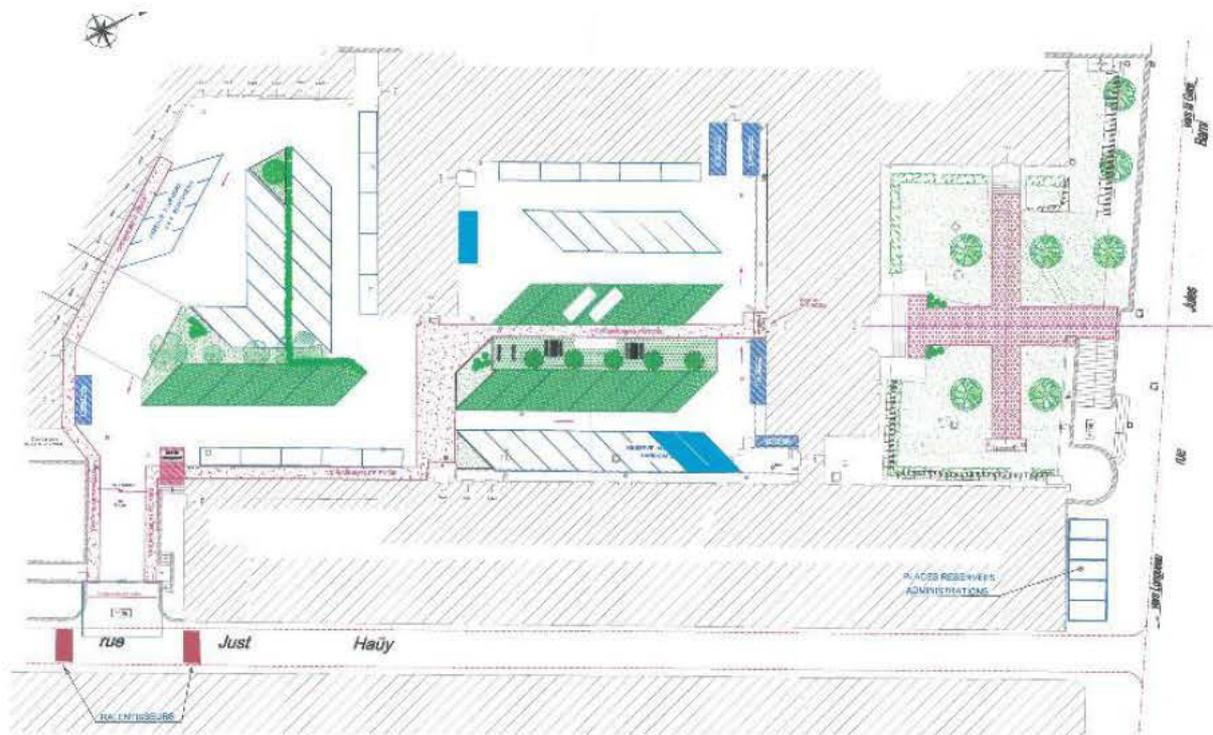


### Localisation des places handicapées

La cité administrative dispose de 3 places handicapées (alors que seulement 2 étaient réglementaires).

Les agents COTOREP ou ayant des difficultés à se déplacer (justificatif médical nécessaire) disposeront de places attribuées.

Le plan ci-dessous permet de situer les places handicapées :

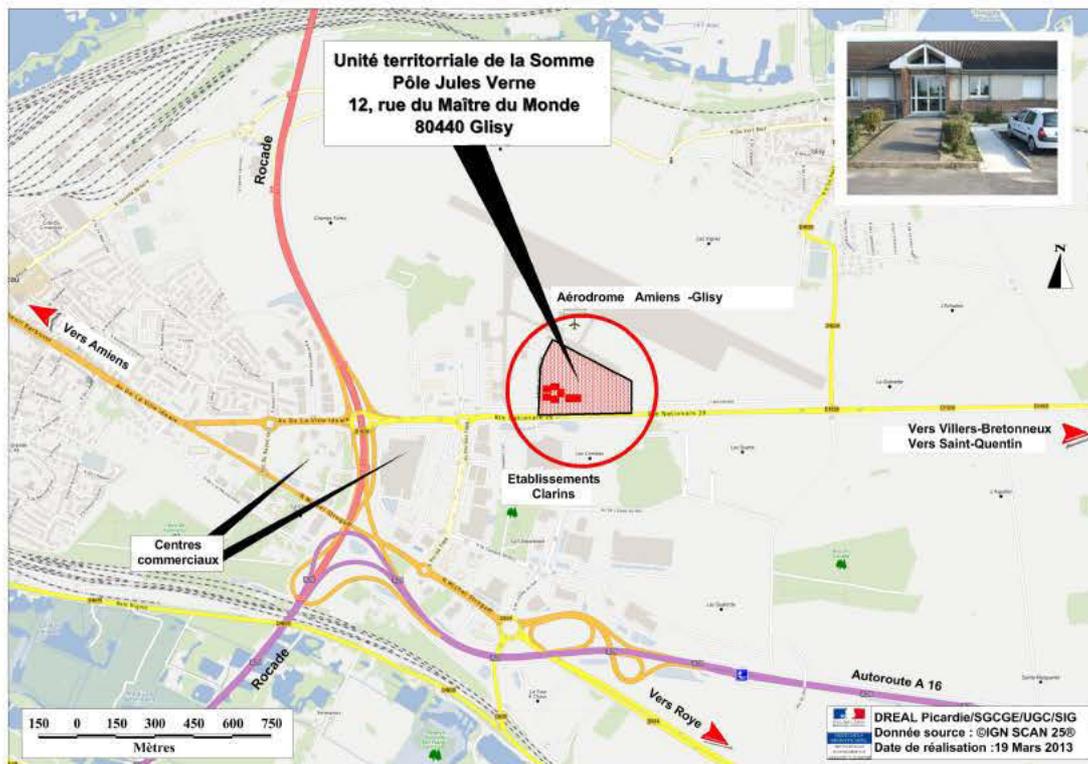


<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	<b>Page 13 / 31</b>
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	

## 5.B- ACCÉDER À L'UNITÉ TERRITORIALE DE LA SOMME (GLISY)

### Plan d'accès

Le plan d'accès à l'UT 80 est le suivant :



Voici une photo de l'UT 80 pour vous repérer :



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 14 / 31</b>

## Se garer

### Stationnement

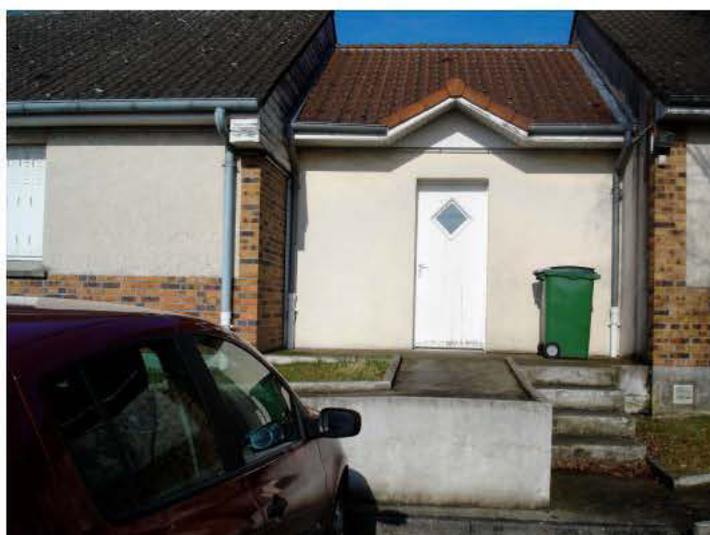
Il existe des places de stationnement à l'intérieur de l'enceinte de l'UT et à l'extérieur (gratuit).

### Localisation des places handicapées

L'UT 80 dispose d'une place handicapée.

Les agents COTOREP ou ayant des difficultés à se déplacer (justificatif médical nécessaire) disposeront de places attribuées.

La place handicapée se trouve à gauche de l'entrée principale. L'accès au bâtiment pour les PMR se fait par la rampe se situant à droite de l'entrée. Cette dernière facilite l'accès aux bureaux par une porte "secondaire" de plain pied.



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 15 / 31</b>

## 5.C- ACCÉDER À L'UNITÉ TERRITORIALE DE L'OISE (BEAUVAIS)

### Plan d'accès

Le plan d'accès à l'UT 60 est le suivant :



Voici une photo de l'UT 60 pour vous repérer :



Procédure	Guide de l'accueil	Référence : PR_SG(1)_6	
DREAL de Picardie		Version : 4 du 03/02/2015	Page 16 / 31

## Se garer

### Stationnement

Il existe des places de stationnement à l'intérieur de l'enceinte de l'UT.

### Localisation des places handicapées

L'UT 60 dispose de 2 places handicapées. Les agents COTOREP ou ayant des difficultés à se déplacer (justificatif médical nécessaire) disposeront de places attribuées.

Les places handicapées se trouvent à gauche du parking à proximité de l'entrée principale. L'accès au bâtiment pour les PMR se fait de plain pied.



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 17 / 31</b>

## 5.d- Accéder à l'Unité Territoriale de l'Aisne

### 5.d.1- Unité Territoriale de l'Aisne à Soissons

#### Plan d'accès

Le plan d'accès à l'UT 02 à Soissons est le suivant :



Voici une photo de l'UT 02 à Soissons pour vous repérer :



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	<b>Page 18 / 31</b>
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	

## Se garer

### Stationnement

Il existe des places de stationnement à l'intérieur de l'enceinte de l'UT.

### Localisation des places handicapées

Une place de stationnement pour les PMR est prévu sur le parking de l'UT 02 à Soissons. Les agents COTOREP ou ayant des difficultés à se déplacer (justificatif médical nécessaire) disposeront de places attribuées.

L'accès au bâtiment pour les PMR se fait par la rampe se situant à droite de l'entrée principale. Cette rampe facilite l'accès aux bureaux par une porte de plain-pied.

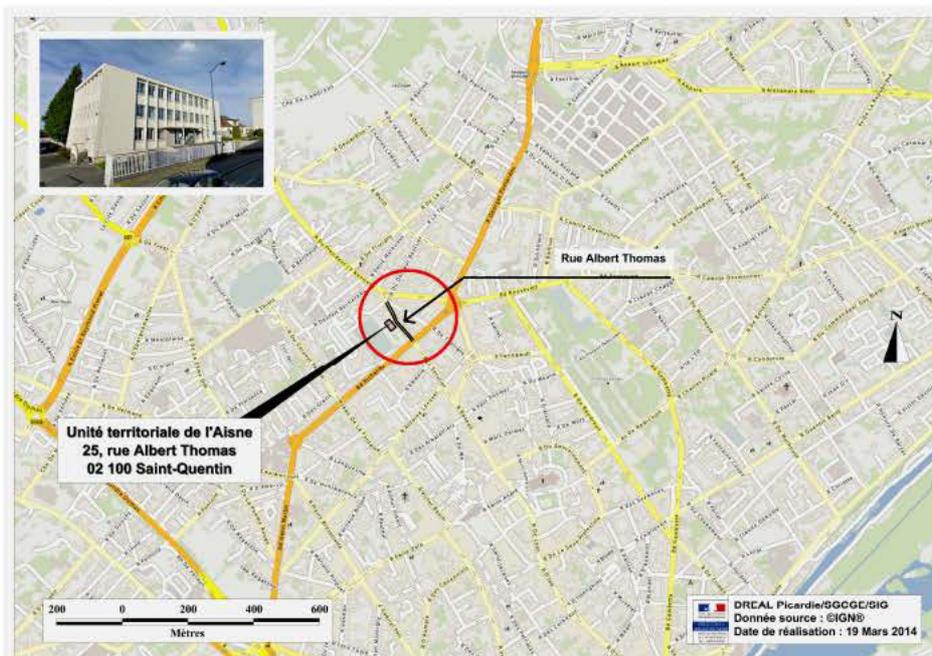


<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 19 / 31</b>

## 5.d.2- Unité Territoriale de l'Aisne à Saint-Quentin

### Plan d'accès

Le plan d'accès à l'UT 02 à Saint-Quentin est le suivant :



Voici une photo de l'UT 02 à Saint-Quentin pour vous repérer :



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	<b>Page 20 / 31</b>
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	

## Se garer

### Stationnement

Il existe des places de stationnement à l'intérieur de l'enceinte de l'UT.

### Localisation des places handicapées

Une place de stationnement pour les PMR est prévu sur le parking de l'UT 02 à Saint-Quentin. Les agents COTOREP ou ayant des difficultés à se déplacer (justificatif médical nécessaire) disposent de places attribuées.

L'accès au bâtiment pour les PMR se fait par la rampe se situant à droite de l'entrée principale. Cette rampe facilite l'accès aux bureaux par une porte de plain-pied.



<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 21 / 31</b>

## 6 - LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL À LA CITÉ ADMINISTRATIVE (AMIENS)

### Lors de la venue de l'utilisateur

#### Se repérer dans la cité administrative

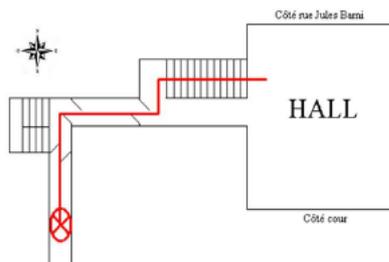
La cité administrative est un grand bâtiment dans lequel il n'est pas évident, sans plan, de se repérer facilement. C'est la raison pour laquelle des plans ont été rédigés afin que tout usager puisse se rendre facilement du hall d'accueil vers un service ou une salle de réunion.

Voici un exemple de plan :

**La cité administrative vous accueille !**  
Je souhaite me rendre au **SPRI**  
(Service Prévention des Risques Industriels) :

- Monter l'escalier du hall
- Franchir les portes battantes sur votre droite
- Traverser le couloir
- Après les portes battantes prendre à votre gauche
- Vous êtes au SPRI

Accueil du Service : **Martine DEMARQUOIS**



Pour tout évènement particulier (visites, interventions ponctuelles, réunions, congés, ...), il convient de s'assurer que votre service dispose de l'information afin que l'accueil de second niveau puisse renseigner l'interlocuteur de votre absence.

Dans les services, des référents sont en mesure de bien orienter les usagers. Un annuaire → LIST\_Guide\_Accueil\_SG(9)\_1 est tenu à jour et mis à disposition sur l'intranet (voir annexe II).

#### Procédure en cas de changement de service / bureau

En cas de changement de service ou de bureau, il convient d'informer le service communication du secrétariat général, afin que l'annuaire téléphonique soit bien à jour.

#### Les formules de courtoisie

##### La bonne attitude

- Écouter, laisser parler l'interlocuteur, bien comprendre la demande, l'attente, le problème.
- Reformuler ou récapituler la demande si nécessaire.
- Diriger, expliquer (trajet, n° de service, nom de l'agent) annoncer la visite.
- Filtrer les demandes.

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 22 / 31</b>

- Contrôler les pièces à fournir pour l'obtention des documents.
- Connaître les procédures, le plan du bâtiment et l'annuaire des services (si besoin le planning des personnes absentes).
- Demander si tout est clair et précis (le cas échéant, il convient de reformuler).

### Formules types

- "Bonjour, vous désirez ?"
- "En quoi puis-je vous aider / vous être utile ?"
- "Que puis-je faire pour vous ?"

### Accueil des personnes à mobilité réduite (personnes handicapées, femmes enceintes, personnes âgées)

- Afin de faciliter les démarches des personnes à mobilité réduite, un accès dédié (formalisé en rouge sur le plan supra) a été aménagé.
- A leur arrivée, les personnes à mobilité réduite bénéficient d'une prise en charge individualisée, grâce à un réseau de référents chargés de les accompagner jusqu'au service concerné. Les référents à contacter sont par ordre de priorité Christophe GERAUX, Maryline DELATOURE et Christèle HURTEKANT.
- En outre, les agents leur proposent systématiquement de prendre rendez-vous avec les services de la DREAL afin de faciliter leurs démarches. Ils informent l'accueil général des horaires et visiteurs concernés.
- Le parcours de l'utilisateur à mobilité réduite est fléché à l'aide d'une signalétique claire et visible.
- Des places de parking réservées sont mises à disposition dans le parking de la DREAL. Des sièges sont également disponibles dans le hall d'accueil.
- Dans le hall d'accueil, un haut parleur permet aux personnes mal voyantes de se déplacer.

### Accueil des personnes en difficulté

Voici quelques conseils pour gérer l'accueil de personnes en difficultés :

#### Faire preuve de compréhension

- "Je comprends votre point de vue"
- "Je comprends bien votre situation"

#### Proposer une solution

- Si vous en avez la possibilité, offrez-lui votre aide et répondez à sa demande
  - Si la solution n'est pas de votre compétence, expliquez ce que vous allez entreprendre, par exemple : "J'en parle à Monsieur XX dès son retour et je vous appelle à XX pour vous donner la réponse"
- ⇒ **Conseil : face à une personne en difficulté, il faut prendre l'initiative et savoir rassurer.**

#### Reformuler les engagements de chacun

- A la fin de l'entretien, faites le point sur ce que chacun doit faire
- ⇒ **Conseil : veillez à préciser les délais (date, heure) et le nom de la personne référente (vous-même ou un responsable)**

Procédure	Guide de l'accueil	Référence : PR_SG(1)_6	
DREAL de Picardie		Version : 4 du 03/02/2015	Page 23 / 31

## Rassurez

- Concluez par une formule rassurante montrant votre implication dans la résolution du problème, par exemple : "Vous pouvez compter sur moi";

**NB : Si, malgré vos efforts, vous ne parvenez pas à construire le dialogue, appelez-le responsable hiérarchique direct.**

Le savoir être	Le savoir faire
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le sourire (il fait presque tout)</li><li>2. Une tenue vestimentaire soignée et adaptée</li><li>3. Une bonne élocution (voix claire, calme) : tact, discrétion, écoute</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aller au devant de la personne</li><li>2. La formule de politesse par excellence "Bonjour Madame / Monsieur, en quoi puis-je vous être utile ?"</li></ol>

## Lors d'un échange téléphonique

### Les formules à utiliser

Voici quelques conseils pour bien accueillir au téléphone :

#### 1. Premier contact

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Allo ?</li><li>▪ Allo oui ?</li><li>▪ Oui, j'écoute ?</li></ul>	<p><b>Au standard :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accueil de la cité administrative, Bonjour !</li></ul> <p><b>Après le standard :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nom du service + bonjour !</li></ul> <p>⇒ Exemple : Service Nature, Eau et Paysages, bonjour !</p>

#### 2. Identifier son interlocuteur

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vous êtes ?</li><li>▪ Vous êtes qui ?</li><li>▪ C'est de la part ?</li><li>▪ C'est de la part de qui ?</li><li>▪ Vous êtes Mme... ?</li><li>▪ Qui dois-je annoncer ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pouvez-vous me donner votre nom, s'il vous plaît</li><li>▪ Dans quel organisme travaillez-vous ?</li></ul>

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 24 / 31</b>

### 3. Obtenir la raison de l'appel

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ C'est pour quoi ?</li><li>▪ C'est à quel sujet ?</li><li>▪ C'est pour quel objet ?</li><li>▪ Qu'est-ce que vous voulez ?</li><li>▪ Que voulez-vous ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quel est l'objet de votre appel ?</li></ul>

### 4. Transmettre la communication

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Je vous le passe</li><li>▪ Je vous passe le service</li><li>▪ Je vous bascule</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Je vous mets en relation avec Monsieur X de la Société X</li></ul>

### 5. Faire patienter

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ne quittez pas...</li><li>▪ Quittez pas...</li><li>▪ Coupez pas...</li><li>▪ Attendez...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le poste de Monsieur X est occupé, je vous mets en relation avec le secrétariat du service</li></ul>

### 6. Faire épeler le nom

Formules déconseillées	Formules conseillées
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Parlez plus fort !</li><li>▪ Vous pouvez répéter ?</li><li>▪ Je n'ai pas compris</li><li>▪ Je n'ai pas bien entendu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pouvez-vous m'épeler votre nom, s'il vous plaît ?</li></ul>

#### Transférer son poste de façon temporaire sur un autre poste

Pour activer le renvoi de votre ligne vers celle du secrétariat ou d'un collègue, vous devez suivre la démarche suivante :

 Composez sur le clavier téléphonique : 61 + numéro du poste (4 derniers chiffres)

Pour annuler le renvoi de votre ligne, vous devez suivre la démarche suivante :

 Composez sur le clavier téléphonique : 60

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 25 / 31</b>

### Transférer un appel à un autre agent

Pour transférer un appel sur un autre poste, vous devez suivre la démarche suivante :

 Composez sur le clavier téléphonique : R + numéro du poste (4 derniers chiffres)

Pour récupérer l'appel, vous devez suivre la démarche suivante :

 Composez sur le clavier téléphonique : R puis 1

## **Lors d'un échange écrit : courrier ou courriel**

Quelques réflexes à adopter

### **Les engagements Marianne en termes de délais**

- 2- L'engagement n°10 du référentiel Marianne invite à répondre aux courriers dans un délai de 15 jours ouvrés.
- 3- L'engagement n°11 du référentiel Marianne invite à répondre aux courriels dans un délai de 5 jours ouvrés.

### L'enregistrement et le suivi des courriers importants

Chaque service a formalisé dans une procédure les modalités pratiques d'enregistrement des courriers "Marianne".

Lorsqu'un courrier est fléché Marianne, chacun doit s'assurer qu'avant l'échéance du délai de 15 jours ouvrés suivant la réception du courrier, une réponse est apportée. Elle vise à transmettre les informations demandées par l'usager ou à lui préciser que sa demande a bien été prise en compte. Dans les deux cas, il faut indiquer à l'interlocuteur les coordonnées de son contact dans le service, lui préciser que son courrier a bien été reçu, qu'il sera traité dans les meilleurs délais et qu'une réponse écrite lui sera adressée. Il faut inscrire la date de réponse dans le fichier d'enregistrement.

Un logiciel d'enregistrement des courriers est en cours d'installation dans tous les services de la DREAL. Tout le courrier arrivé est ouvert par le secrétariat de direction et suite à un pré-tri, les courriers importants et/ou signalés (Préfecture/SGAR/Parlementaires/Élus/etc...) sont visés par les 3 directeurs, puis enregistrés et transmis via le logiciel "Followin" au(x) service(s) concerné(s). Dans le même temps, le courrier papier est transmis également au service concerné pour traitement et éventuellement à d'autres services pour information.

Pour le courrier qui n'a pas été visé par les directeurs, notamment les courriers référencés "Marianne", chaque service doit, à son propre niveau, l'enregistrer dans le logiciel "Followin".

### L'enregistrement et le suivi des courriels importants

Chaque service a formalisé dans une procédure les modalités pratiques d'enregistrement des courriels "Marianne".

Dans chaque service, une boîte fonctionnelle "Marianne" a été créée. Pour le SPRI, c'est par exemple spri.dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr. Chaque matin, une assistante de direction transfère les mails Marianne dans les boîtes de service.

Lorsqu'un courriel est fléché Marianne, chacun doit s'assurer qu'avant l'échéance du délai de 5 jours ouvrés suivant la réception du courriel, une réponse est apportée. Elle vise à transmettre les informations demandées par l'usager ou à lui préciser que sa demande a bien été prise en compte. Dans les deux cas, il faut indiquer à l'interlocuteur les coordonnées de son contact dans le service, lui préciser que son courrier a bien été reçu, qu'il sera traité dans les meilleurs délais et qu'une réponse écrite lui sera adressée. Il faut inscrire la date de réponse dans le fichier d'enregistrement.

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 26 / 31</b>

### Modèle de courrier d'attente

Voici un modèle de courrier d'attente :

"Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier en date du ..... relatif à .....

Nous étudions votre demande. Une réponse vous sera donnée dans les meilleurs délais.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées."  
*Signature*

### Modèle de courriel d'attente

Voici un modèle de courriel d'attente :

"Bonjour,

Nous avons bien reçu votre demande. Elle est en cours d'étude et fera l'objet d'une réponse dans les meilleurs délais.

Cordialement"

*Signature*

### Règles d'utilisation des messageries électroniques

#### La mise en place d'un message d'absence

En cas d'absence (congés, réunion à l'extérieur...), veuillez à activer un message d'absence sur votre messagerie électronique.

Pour ce faire, il convient de suivre la procédure suivante :

1. [cliquez sur l'icône Mélanie 2 Web \(menu en haut\)](#)
2. [cliquez sur "mon compte" \(menu de gauche\)](#)
3. [cliquez sur l'onglet "gestionnaire d'absence"](#)
4. [complétez le formulaire.](#)

#### La mise en place d'une signature automatique

Pour créer une signature automatique, procédez de la manière suivante :

##### **1er étape : Vérifier que Mélanie2 permet de rédiger les messages en HTML**

Lorsqu'un nouveau message est créé, une barre d'outils permettant de mettre le texte en gras, en italique, de changer la couleur de la police, etc, doit apparaître. Si ce n'est pas le cas, voici comment la faire apparaître :

- Outils
- Paramètres des comptes
- Rédaction et adressage
- Cocher "rédiger les messages en HTML"

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		<b>Version : 4 du 03/02/2015</b>	<b>Page 27 / 31</b>

## **2ème étape : créer le fichier de signature**

2-1) Créez un nouveau message en cliquant sur l'onglet "écrire", puis rédigez le texte de la signature tel que vous voulez qu'il apparaisse ultérieurement dans tous les nouveaux messages en respectant le modèle suivant. Dans un souci d'homogénéité, les signatures devront comporter à minima les informations contenues dans l'exemple suivant, ainsi que la forme prédéfinie. Au sein d'un service, il est possible de compléter ces informations si vous le jugez nécessaire.

Insérer.

Afin que la mise en forme de votre signature soit rapide, il vous suffit de faire un copier coller de la signature du mail intitulé "mail signature type" qui vous est transmis, puis de le personnaliser.

2-2) Lorsque ces étapes sont réalisées, enregistrez le message sur votre disque dur au lieu d'envoyer le message en faisant comme suit :

Fichier  
Enregistrez comme  
Fichier

Donnez un nom au fichier "signature", par exemple, puis repérez bien le répertoire dans lequel vous l'enregistrez. Ce fichier aura alors pour nom complet : signature.html

## **3ème étape : Faire le lien entre Mélanie2 et le fichier de signature**

Enfin, il ne reste plus qu'à sélectionner ce fichier. A partir de mélanie2 :

Outils  
Paramètres des comptes  
Cliquez sur votre nom d'utilisateur  
Cochez "apposer cette signature"  
Bouton choisir et sélectionnez le fichier de signature

## **4ème étape : tester**

Créez un nouveau message et la signature doit apparaître.

Si vous souhaitez la modifier, faites vos modifications puis réitérez l'étape 2-2).

Si vous ne parvenez pas au résultat voulu, contactez un collègue qui a réussi ou l'équipe informatique.

### **L'explication systématique des sigles dans les courriers et courriels à l'attention des usagers**

L'utilisateur est au cœur de notre démarche d'amélioration de l'accueil. Celle-ci passe, entre autres, par une simplification de notre langage administratif.

C'est pourquoi il est important d'employer un langage simple et compréhensible. Lorsque vous rédigez un courrier ou un courriel, veillez à :

- Expliciter les sigles.
- Utiliser des mots simples et, le cas échéant, expliciter les termes complexes.

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	<b>Page 28 / 31</b>

## 7 - PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS PORTANT SUR L'ACCUEIL

*L'usager a la possibilité d'adresser une réclamation écrite :*

- En la déposant dans la boîte Marianne située sur la banque dans le hall d'accueil de la cité ou à l'accueil de chaque Unité Territoriale.
- En la transmettant par courrier à l'adresse suivante :  
Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Picardie  
56, rue Jules Barni - 80040 Amiens Cedex 1
- En l'envoyant par courriel à l'adresse suivante :  
[Dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr](mailto:Dreal-picardie@developpement-durable.gouv.fr)
- En déposant une réclamation dans la rubrique "Informations complémentaires" "Suggestions et réclamations" sur le site internet de la DREAL Picardie :  
[www.picardie.developpement-durable.gouv.fr](http://www.picardie.developpement-durable.gouv.fr)
- Toute réclamation écrite portant sur le respect du référentiel et entrant dans le champ du référentiel Marianne fait l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, dans la mesure où le requérant a mentionné ses coordonnées téléphoniques ou postales.
- Tout courrier postal ou courriel de réclamation portant sur le respect de nos engagements est transmis au référent Marianne (Christophe GERAUX).

## 8 - INFORMATIONS LOGISTIQUES

### Réservation de salles de réunions

*Dispositions à prendre pour réserver une salle*

Toutes les réservations de salles se font dans l'application informatique GRR, en ligne sur l'intranet.

*Modalités relatives à l'organisation de réunions dans les salles*

Avant une réunion, pensez à :

- vérifier que la réservation de la salle a bien été faite
- vérifier que la réservation des matériels (vidéo-projecteur, ordinateur) a bien été faite
- organiser les tables en fonction de la participation
- installer le matériel (vidéo-projecteur, ordinateur) 30 minutes avant la réunion pour avoir le temps de faire face à une difficulté de connexion (contacter l'équipe informatique)
- accueillir les participants, qui arrivent pour certains quelques minutes avant la réunion

Après une réunion, pensez à :

- vérifier que la salle est propre
- remettre les tables en configuration initiale

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 29 / 31

## 9 - CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT

### En cas de malaise

Contacteur le SAMU : 15

### En cas d'incendie

Contacteur les pompiers : 18

### En cas d'agression

Contacteur la police : 17

## 10 - ANNEXES

### Annexe I

#### Organigrammes

Annexe I-1 : Organigramme général  
Annexe I-2 : Direction  
Annexe I-3 : MMPQ (Mission Management Pilotage Qualité)  
Annexe I-4 : PJR (Pôle Juridique Régional)

Annexe I-5 : SG (Secrétariat Général)  
Annexe I-6 : SPRI (Service Prévention des Risques Industriels)  
Annexe I-7 : SNEP (Service Nature, Eau et Paysages)  
Annexe I-8 : SDIT (Service Déplacements Infra Transport)  
Annexe I-9 : ECLAT (Service Énergie, Climat, Logement et Aménagement du Territoire)  
Annexe I-10 : SGCGE (Service Gestion de la Connaissance et Garant Environnemental)  
Annexe I-11 : UT02 (Unité Territoriale de l'Aisne)  
Annexe I-12 : UT60 (Unité Territoriale de l'Oise)  
Annexe I-13 : UT80 (Unité Territoriale de la Somme)

### Annexe II

Annexe II : Annuaire de l'accueil de la cité, des services et des Unités Territoriales de la DREAL

<b>Procédure</b>	<b>Guide de l'accueil</b>	<b>Référence : PR_SG(1)_6</b>	
<b>DREAL de Picardie</b>		Version : 4 du 03/02/2015	Page 30 / 31

## Fiche de vie du document

### FV1. Résumé des modifications introduites par la présente version

Mise à jour
-------------

### FV2. Historique des modifications précédentes

3	24/07/2013	Création d'une annexe
2	19/09/2011	Changement de certains référents
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 :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tout-dreal-picardie</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace métier / SG / qualité / procédures et notes / Charte Marianne / Guide de l'accueil</li> </ul>
Classement de l'original papier : par le responsable qualité de la DREAL	
Archivage des versions antérieures	
Original(ux) papier(s) antérieur(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable qualité DREAL</li> </ul>
Version électronique en format PDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable qualité DREAL dans le secteur "versions antérieures" de "l'Espace qualité" de l'intranet DREAL</li> </ul>
Nbre minimum de versions antérieures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> </ul>

### FV4. Approbation

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

Procédure DREAL de Picardie	<b>Guide de l'accueil</b>	Référence : PR_SG(1)_6	
		Version : 4 du 03/02/2015	Page 31 / 31