

Communication de la Directrice des relations et des ressources humaines, le lundi 3 mai 2010

En 2005, l'Etat créait la Charte Marianne, initiant ainsi une démarche qualité qui visait à améliorer l'accueil des usagers dans toutes les administrations publiques, qu'il s'agisse des usagers externes ou internes.

Depuis 2009, l'objectif est plus ambitieux, et surtout plus explicite : le programme de déploiement du Référentiel Marianne s'accompagne de mesures très concrètes, qui concernent notamment :

- l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins du public ;
- la courtoisie de l'accueil physique et téléphonique ;
- la clarté des informations données ;
- la garantie du respect des délais dans le traitement des demandes ;
- l'écoute permanente des besoins, des suggestions, voire des réclamations des usagers.

En Picardie, dans le cadre de l'amélioration de l'accueil dans les services de l'Etat et du chantier pilote d'accélérateur du déploiement du référentiel Marianne, le département de la Somme est précurseur puisque l'Inspection académique, les Centres d'Information et d'Orientation, les 2 Bibliothèques Universitaires d'Amiens ainsi que le Rectorat ont été retenus comme sites pilotes.

Valérie BERTOUX, DRRH et Amandine DUTOTE, adjointe DRRH, sont chefs de projet Marianne pour le Rectorat.

Madame BERTOUX dont l'objectif est d'améliorer la communication - en complément de la signalétique appliquée aux services - par l'identification des agents souhaite voir se généraliser au sein du rectorat le port de badges nominatifs ou l'installation de chevalets porte-nom (forme de communication silencieuse) pour faciliter l'identification des agents accueillant le public.

Dans un premier temps cela va concerner les collègues de l'accueil du Rectorat et ceux qui exercent dans de grosses divisions ouvertes au public comme la DPE dont les collègues ont choisi majoritairement le système du chevalet.

La démarche est centrée sur l'utilisateur et l'idée générale d'amélioration de la qualité du service public est que l'agent doit être identifié sans que l'administré ait besoin d'en faire la demande.

Le référentiel Marianne : une garantie de qualité

A l'initiative d'Eric Woerth, les services de l'Etat disposent depuis la fin de l'année 2007 d'un standard commun de qualité de l'accueil du public : le référentiel Marianne.

Les services qui le souhaitent, peuvent faire certifier par un tiers qu'ils respectent bien les engagements du référentiel et se voir décerner, si c'est le cas, le « Label Marianne ». Cet examen par un tiers extérieur à l'administration est un gage de neutralité. Il apporte aux usagers des garanties sur la qualité de l'accueil et offre aux responsables de service de précieuses informations pour mieux satisfaire ses usagers et engager une démarche d'amélioration.

Lire le Dossier de presse de mars 2010



Cher(e)s collègues,

Madame BERTOUX adressera rapidement une note rectorale aux personnels pour expliquer cette démarche, mais l'objectif est d'améliorer la communication par l'identification des agents publics et non d'identifier les agents indélicats qui, par leurs actes ou attitudes, jetteraient du discrédit sur le Rectorat.

Si vous avez des remarques ou des suggestions à ce sujet, vous pouvez me les communiquer à cette adresse ©

En fait de note rectorale, nous venons d'avoir communication par courriel d'une note sur le référentiel Marianne en date du 30 avril 2010 émanant du Directeur général de la modernisation de l'Etat

[Bernard GUEANT, Co-Secrétaire académique du SNASUB/FSU d'AMIENS](#)