

La qualité de l'accueil dans les services publics

Mise en place du référentiel Marianne

OBJECTIFS

- **Comprendre** les enjeux de la qualité de l'accueil des usagers dans les services publics.
- **Connaître** les 19 engagements du référentiel Marianne et savoir les décliner pour son entité administrative.
- **Disposer** des outils pratiques pour mettre en place le référentiel Marianne et communiquer le projet.
- **Savoir** évaluer le système mis en place pour l'améliorer.
- **Connaître** la démarche permettant d'aboutir à l'obtention du Label Marianne.

Responsable pédagogique

Virginie DESBORDES

Responsable Programme
Certification QSE
Direction de la Certification
et de la Formation (DCF) - LNE

PUBLIC

- Référents Marianne des services publics lancés dans la démarche
- Chefs de projet en charge de la qualité de l'accueil dans son administration publique (Catégorie A ou B)
- Directeurs/chefs de service ayant à gérer un accueil du public dans leur administration publique

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Travaux pratiques
- Dossier technique remis à chaque stagiaire comportant le texte des exposés
- Évaluation du stage
- Déjeuner-rencontre pris en commun avec l'intervenant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation formalisée
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du client est remis en fin de stage

PROGRAMME

1^{er} JOUR /// 9 H 30 - 17 H 30

- Accueil et présentations
- La qualité de l'accueil des usagers dans les services publics : principes et enjeux
 - Principes d'une démarche qualité, amélioration continue
 - Application à l'accueil des usagers
 - Quels enjeux pour votre entité administrative ?
- De la Charte Marianne au Référentiel Marianne
 - Les origines et le lien entre ces démarches
 - Détail du référentiel Marianne
 - Les 14 engagements de service et les 5 engagements de moyens
- Utilisation du Guide d'auto évaluation
 - Exploitation des résultats
 - L'auto évaluation comme outil d'initiation de la démarche
 - Structure et principes, comment utiliser de façon optimale le guide
 - L'auto évaluation comme outil d'amélioration continue

2^e JOUR /// 9 H 00 - 17 H 00

- Exercice pratique sur le guide d'auto évaluation
 - Mise en situation
- Conduire le projet de labellisation
 - Méthodologie à suivre, de l'auto évaluation initiale au plan d'actions
 - Les points clefs : gestion du changement et implication des acteurs
 - Le processus de labellisation, de la mise en place à l'obtention du Label
- Évaluation du stage et conclusions