

 <p>DREAL Normandie</p> <p><b>SERVICES PUBLICS+</b></p>	<i>Processus 4 Communication – Relations avec les usagers</i>	Service	MICOM
		Rédigé par	S Bernard
	Version	V1	
	<p align="center"><b>Bilan de synthèse Marianne 2020</b></p>	Vérfié par	F Dieuset
		Approuvé et transmis par	
Date		11/03/21	
<i>Documents joints</i>	- Tableau de suivi des indicateurs Marianne 2020		

La DREAL Normandie est attentive à la bonne prise en charge de ses usagers et s'est appliquée en 2020 à mettre en œuvre les 12 engagements du référentiel Marianne.

La politique d'accueil de la DREAL vise à apporter à nos usagers des garanties sur les conditions d'accueil et de suivi de leurs demandes. Les engagements de la direction dans sa politique Qualité Environnement s'applique à faire diffuser les bonnes pratiques d'accueil des usagers dans l'ensemble des 7 implantations afin de garantir un accueil de qualité et une prise en charge performante.

L'application du référentiel Marianne est rattachée au processus n°4 « communication – relations avec les usagers ».

### Les faits marquants en 2020

Jusqu'en septembre 2019, seules les unités départementales étaient labellisées Marianne. L'année 2020 est la première année complète de suivi des demandes Marianne pour l'ensemble des services de la DREAL, ce qui donne une visibilité sur la mise en œuvre de la procédure Marianne : modèles types de mails (accusé de réception, mail d'information au demandeur, ou de redirection vers d'autres services...), suivi annuel des demandes.

L'année 2020 est évidemment marquée par la crise sanitaire liée à la Covid-19 qui a placé une grande partie des agent.es en situation de télétravail. Malgré ces conditions de travail particulières, l'accueil des usagers est resté une préoccupation constante des services. Dès le début du premier confinement, des informations ont été mises en ligne sur le site internet, les messages des répondeurs téléphoniques ont été modifiés pour informer de la fermeture des accueils physiques et des horaires des accueils téléphoniques. Malgré les mesures de confinement dues à la Covid-19, et la mise en place du télétravail, les services ont traité les demandes des usagers dans des délais suivis et bien maîtrisés.

Le service risques a amélioré et augmenté les procédures dématérialisées de démarches en ligne (dépôt des dossiers de demandes d'autorisation environnementale, télédéclaration des forages...) conformément aux préconisations gouvernementales.

Le SSTV a mis en place en 2020 le logiciel GIDEM (Gestion Informatisée des DEmandes Marianne) pour gérer les demandes Marianne arrivant dans le service. Il s'agit d'un outil développé par le BTI pour le SSTV à partir de l'application GLPI utilisée pour le dépôt et la gestion des tickets incident en informatique. L'application a été adaptée pour traiter les demandes Marianne du service. L'application est utilisée pour les courriers papier (qui sont scannés), les courriels, les réclamations sur les dossiers en cours et les demandes de saisine par voie électronique (SVE).

La mission Mont-Saint-Michel a reçu une seule demande d'utilisateur en 2020, l'auditrice avait d'ailleurs observé que cette mission n'était pas en relation directe avec les usagers et qu'elle se positionnait à la marge du dispositif Marianne.

Traitement des courriers :

	UDLH	UDRD	UDE	UDO	UDC	UDM	DIR	MICOM	MQEA	MES
Nombre courriers conformes sur reçus par an	26 sur 27	46 sur 49	18 sur 21	14 sur 14	21 sur 23	11 sur 11	0	0	1 sur 1	7 sur 10
	SGAR	SPR	SG	SMCAP	SECLAD	SRN	SRI	SSTV	SMI	
	0	0	0	0	0	2 sur 2	5 sur 5	0	0 sur 1	

Traitement des courriels :

	UDLH	UDRD	UDE	UDO	UDC	UDM	DIR	MICOM	MQEA	MES
Nombre courriels conformes sur reçus par an	86 sur 86	267 sur 291	100 sur 126	56 sur 63	91 sur 94	60 sur 62	83 sur 85	8 sur 8	0 sur 1	24 sur 25
	SGAR	SPR	SG	SMCAP	SECLAD	SRN	SRI	SSTV	SMI	
	0	0	0	11 sur 11	17 sur 23	105 sur 139	32 sur 32	147 sur 159	13 sur 18	

Traitement des courriers :

Le taux de courriers traités dans un délai maximal de deux semaines conformément au référentiel Marianne est de **92 % en 2020** contre 94 % en 2019. Le chiffre est légèrement inférieur à la cible de 95 % et à celui de l'an passé mais il correspond à un périmètre plus étendu et à une année particulière dans le fonctionnement des services.

Traitement des courriels :

Le taux de courriels traités dans un délai maximal d'une semaine, conformément au référentiel Marianne est de **90 % en 2020** contre 93 % en 2019. La même remarque peut être faite au traitement des courriels qu'à celui des courriers.

Le courriel apparaît clairement, au vu des chiffres, comme un moyen de communication privilégié par les usagers.

Nombre d'appels téléphoniques reçus et nombre de visiteurs et de visiteuses reçus par an :

	UDLH	UDRD	UDE	UDO	UDC	UDM	DIR	MQEA	MES	SMI
appels téléphoniques	792	775 UDRD+ SRN : 1614*	1393	842	245	414	1096	5	45	18
visiteurs visiteuses	139	275	276	41	83	11	28	1	10	3

Sont cités les services ayant reçu au moins un appel téléphonique et reçu un usager Marianne.

\* Ce chiffre concerne le laboratoire hydrobiologie et le bureau hydrométrie et prévision des crues du SRN, tous deux situés rue Dufay à Rouen comme l'UDRD.

Dans un contexte de crise sanitaire et de confinement, on note sans surprise, en 2020, une nette diminution du nombre de visiteurs et de visiteuses, de l'ordre de -39 %. Le volume des appels téléphoniques a également été fortement impacté par cette situation sans précédent. A contrario, la direction a connu une très forte augmentation des appels téléphoniques, de l'ordre de 300 %. Dans le cadre du chantier de rénovation de la cité administrative Saint-Sever, la DDTM de la Seine-Maritime, qui assurait l'accueil physique et téléphonique pour la cité, a déménagé et l'accueil téléphonique de la DREAL a été transféré au secrétariat de direction.

Pour faciliter la venue des visiteurs et des visiteuses, une fiche d'information comportant l'adresse, l'accessibilité en transports en commun ou l'indication des places de stationnement réservées pour des personnes à mobilité réduite est mise en ligne par service sur le site internet de la DREAL ; elles peuvent être imprimées ou envoyées par mail lors d'une invitation à une réunion.

Les fiches sont mises à jour à la demande des services et le site service-public.fr est contacté pour répercuter ces mises à jour en ligne.

### **Appels mystères :**

En 2020, sur les 7 appels mystères réalisés, 5 étaient conformes soit un taux de 60 % d'appels mystères conformes.

### **Formation des agent-es à l'accueil**

---

Les conditions particulières vécues en 2020 n'ont pas été favorable à l'organisation de formations à l'accueil des usagers. Différentes sessions avaient été proposées en 2019.

Seules des sensibilisations au nouveau référentiel « Services Publics+ » ont pu être assurées par la MQEA lors des différents clubs (référentes et référents Marianne, correspondantes et correspondants qualité environnement, assistantes et assistants).

Des contacts sont pris entre le SPR et le CVRH de Rouen pour programmer des formations au nouveau référentiel SP+ et à l'accueil des usagers courant 2021.

### **Écoute externe 2020**

---

Les services, excepté le SSTV, n'ont pas réalisé d'enquête de satisfaction spécifique puisque le baromètre externe mis en place en 2016 a pour objectif de globaliser l'écoute externe de la DREAL en un seul point d'entrée.

Compte tenu du faible nombre de réponses au baromètre externe, une réflexion sur le format de l'écoute externe est en cours. Pour rappel, l'écoute externe de 2019 a permis d'obtenir un taux de satisfaction de 84 % pour l'accueil téléphonique et pour l'accueil physique et de 88 % pour les réponses apportées aux demandes écrites (sur 105 réponses exploitables) .

Le SSTV a mis en place 3 questionnaires de satisfaction en ligne ciblés auprès des usagers en 2020 en réponse aux préconisations de l'audit Marianne du 12 septembre 2019 face au faible taux de réponse aux questionnaires papier mis en place en 2019. Le premier questionnaire a été envoyé aux 123 entreprises inscrites au registre des transports. Les 63 entreprises ayant répondu se sont déclarées satisfaites des délais de réponse à 90 %. Le deuxième questionnaire, envoyé aux usagers ayant sollicité l'OST par courriel, a obtenu une note de satisfaction moyenne de 9,7/10. Le troisième questionnaire, à destination des centres de formation transport agréés par la DREAL, a obtenu une note de satisfaction moyenne de 8,87/10 pour un taux de réponse de 31 %.

### **Club des assistant-es / club des référent-es Marianne**

---

Le club rassemble l'ensemble des assistants et assistantes des services. Il se réunit a minima une

fois par an. Il traite en particulier du suivi des demandes des usagers de la DREAL dont les demandes Marianne. Les bonnes pratiques mises en œuvre continueront à être partagées au sein du club.

Le club des référent-es Marianne et assistant-es s'est tenu à deux reprises en 2020, les 6 novembre et 1<sup>er</sup> décembre. Lors de ces rencontres, le SSTV a présenté l'outil GIDEM (gestion informatique des demandes Marianne). Elles ont également été l'occasion de découvrir la charte graphique de l'État et le nouveau référentiel Marianne, avec un focus sur le droit à l'erreur.

## **Perspectives 2021**

---

Un changement important est intervenu en début d'année 2021 avec la transformation de Marianne dans un dispositif appelé Services Publics +. Ce dispositif comporte 9 engagements qui visent à avoir un niveau de qualité de service élevé de l'administration dans sa relation avec les usagers.

Un audit de renouvellement de la labellisation Marianne était programmé en février 2021, il a été reporté dans l'attente du nouveau référentiel Services Publics + qui remplace celui de Marianne.

Les agents situés au siège de la DREAL, à la cité administrative Saint-Sever, emménageront dans leurs nouveaux locaux au plus tard au 2 février 2022. Le chantier de rénovation de la cité administrative se poursuivra sur d'autres bâtiments. L'accueil physique des usagers doit être centralisé au rendez-de-chaussée et sera mutualisé entre plusieurs administrations. La DREAL, dans la perspective de transformer sa labellisation Marianne en labellisation Services Publics +, devra s'assurer du respect des 9 engagements qui garantissent un très bon accueil de nos usagers.

Les services sont invités à réaliser un auto-diagnostic de leur service sur la base du nouveau référentiel Services Publics + pour mettre en œuvre les engagements du nouveau référentiel et suivre les actions engagées dans le plan d'actions.

Lors du dernier audit externe, l'auditrice a identifié une procédure au sein de l'UDLH de traitement des plaintes comme étant un point fort qui pourrait être repris dans les autres unités départementales ou bi-départementales.

Une généralisation de l'outil GIDEM utilisé par le SSTV est proposée à l'ensemble des services pour le suivi des demandes Services Publics +.