



Edition 2018

Baromètre Marianne

de la qualité de l'accueil
et de la relation usagers



Sommaire

	Avant-propos	4
1	Résultats du Baromètre Marianne 2018 : malgré une amélioration globale, des progrès restent à faire pour mieux répondre aux demandes des usagers	6
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une progression de la note moyenne qui recouvre des situations très contrastées selon les réseaux 7 ■ Des progrès pour l'information et les services en lignes, des résultats insuffisants pour la réponse aux demandes écrites et aux appels téléphoniques 8 ■ Maisons de services au public (MSAP) : un accueil satisfaisant au guichet, des résultats insuffisants pour les MSAP du réseau postal 11 ■ Services des Impôts aux particuliers (SIP) : une moyenne qui progresse légèrement, des résultats à améliorer pour la réponse au téléphone 13 ■ Rectorats et DSDEN : un progrès sensible par rapport à 2017 malgré un taux insatisfaisant de réponse aux courriers et aux courriels 14 ■ Tribunaux de Grande Instance (TGI) : des résultats en forte progression par rapport à 2017, mais deux TGI sur trois restent injoignables par courriel 15 ■ Bibliothèques Universitaires (BU) : un accueil de très bon niveau, des résultats d'enquêtes de satisfaction qui ne sont pas suffisamment visibles 16 	
2	Le prix Marianne Kantar Public de la relation usager	18
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un prix qui met en valeur l'action des agents pour améliorer la relation usager 19 ■ Un travail de sélection exigeant pour départager les 28 candidats 19 ■ Présentation des dix nominés pour la remise des prix 20 ■ Les trois lauréats du prix Marianne Kantar Public de la relation usager 21 	
3	Un nouveau site kitmarianne pour aider à mettre en œuvre la démarche Marianne	22
4	Annexe : Méthodologie du baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation usagers	24
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plus de 600 sites testés sur l'ensemble du territoire français 25 ■ Une mesure objective complétée par des observations qualitatives pour évaluer le respect des engagements du référentiel Marianne 26 ■ Des résultats utiles pour améliorer la qualité de service et rendre des comptes aux citoyensréférentiel 27 ■ Un baromètre renouvelé en 2018 27 	



Thomas CAZENAVE
Délégué interministériel à la
transformation publique

Transformer l'action publique pour rapprocher le service public de l'usager **Agir pour rapprocher le service public de l'usager est au cœur de la stratégie de transformation de l'action publique.**

Cette ambition passe par le renouvellement des services publics de proximité, en associant les agents au plus près du terrain. C'est ainsi cette démarche qui a été retenue pour reconstruire les services publics de proximité suite à la circulaire du Premier Ministre du 24 juillet dernier. Dans trois territoires (Communauté de Commune Cœur du Perche, Ville de Béthune, Quartier QPV à Lyon), des immersions sont en cours pour observer la réalité de la difficulté d'accès aux services publics ainsi que les pratiques déjà mises en œuvre par les agents. Ce diagnostic va servir de point d'entrée au design de solutions nouvelles pour rendre les services publics plus proches des français.

Mais être plus proche, c'est aussi être transparent sur nos résultats, c'est prendre en compte l'avis des usagers, les faire participer à la création des services publics et c'est renouveler la confiance entre le citoyen et l'administration. C'est parce que la confiance des citoyens envers les institutions repose en grande partie sur la qualité des services qui leurs sont rendus mais aussi sur la capacité à s'engager que Marianne a toute sa place dans cette stratégie. Les douze engagements de ce référentiel, que les usagers et les agents du service public appellent souvent la « Charte Marianne », s'appliquent dans plus de 4500 services publics sur tout le territoire. Ce sont des services de l'Etat tels que les services des impôts aux particuliers et aux entreprises, les trésoreries, les tribu-

naux de grande instance, les rectorats, les consulats - mais aussi des communes, des caisses d'allocations familiales et aujourd'hui les maisons de services au public qui mettent en œuvre les engagements pour améliorer la qualité du service rendu au guichet, au téléphone ou sur Internet.

Les résultats du baromètre Marianne montrent que l'amélioration de la qualité de service doit rester une priorité

Depuis 2009, le **baromètre Marianne** permet de faire le point sur la qualité de l'accueil et de la relation usager grâce à des enquêtes mystères réalisées cette année auprès de plus de 600 services publics. Ce panel qui regroupe des services des impôts aux particuliers, des Tribunaux de grande instance, des services déconcentrés de l'Education Nationale et des bibliothèques universitaires, s'est élargi cette année avec la participation de 150 maisons de services au public.

Le premier constat que l'on peut faire à la lecture des résultats du baromètre 2018, c'est qu'il y a globalement une amélioration puisque la note moyenne progresse de 0,3 points de 2017 à 2018. Ainsi, la qualité des services en ligne, de l'accueil des personnes en situation de handicap et de l'information délivrée aux usagers se sont améliorés. Le deuxième constat, c'est que les services testés ont encore beaucoup de progrès à faire pour répondre correctement aux demandes des usagers. En effet, moins d'un appel mystère sur deux reçoit une réponse satisfaisante sur le fond. Près de 40% des mails adressés par les enquêteurs ne reçoivent aucune réponse. Ces résultats doivent nous inciter à agir pour améliorer la qualité de la réponse aux usagers.

Un prix qui met en valeur l'action des agents pour améliorer la relation avec les usagers

Agir sur le terrain pour améliorer la qualité de service, c'est ce que font les 28 services candidats à la première édition du **prix Marianne Kantar Public de la relation usagers**. Avec ce prix, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) met en valeur le travail des agents qui mettent en œuvre des actions d'amélioration du service rendu aux usagers. Le prix sera remis aux trois lauréats choisis parmi les dix candidats nommés lors de la présentation des résultats du baromètre Marianne le 18 décembre : la ville de Besançon, le centre des impôts de St Quentin en Yvelines et la maison de services au public du pays des Écrins.

Un nouveau référentiel Marianne pour mettre en œuvre la stratégie de transformation de l'action publique dans tous les services publics

Marianne doit évoluer dès 2019 pour prendre en compte la stratégie de transformation de l'action publique.

La nouvelle version du référentiel devra notamment reprendre l'engagement de

publier les résultats des services publics pris lors du premier comité interministériel pour la transformation publique et traduire la promesse d'une administration bienveillante qui donne droit à l'erreur et agit pour établir une relation de confiance. Les nouveaux engagements devront pouvoir s'appliquer dans des contextes très différents, tels que des opérateurs de services numériques qui n'ont pas d'accueil physique comme l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, ou des petites structures d'accueil de proximité telles que des MSAP.

C'est en impulsant une nouvelle dynamique d'amélioration de la qualité de service dans les administrations, en diffusant une culture partagée de la relation usager chez les agents et en traduisant l'ambition d'un service public plus proche et plus simple dans de nouveaux engagements, que le référentiel Marianne participera à la réussite des objectifs de transformation du service public.

Transparence, confiance, proximité : la stratégie de transformation de l'action publique

Transparence. Le premier marqueur de cette transformation, c'est le programme de transparence sur les résultats qui démarre dès cette année et sera généralisé en 2020. En affichant au guichet et sur Internet leurs principaux indicateurs de résultats, les services publics rendront compte de leur action aux usagers pour garantir qu'ils répondent bien à leurs attentes

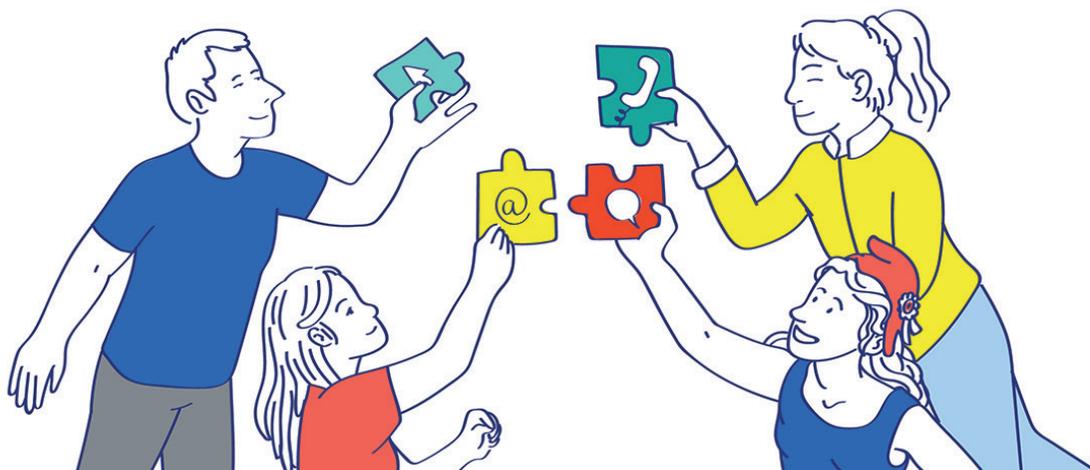
Confiance. Il s'agit de renouveler en profondeur la relation usager, grâce à des mesures concrètes telles que le droit à régularisation en cas d'erreur instauré par la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (loi ESSOC). L'objectif de la loi ESSOC, c'est une administration bienveillante qui conseille et accompagne l'usager pour établir avec lui une relation de confiance.

Proximité. Pour transformer le service public de proximité, il faut libérer la capacité d'initiative des territoires et des agents. Au plus près du terrain, avec le projet Carte Blanche à Cahors et Argenteuil, avec le projet Service Public de Proximité à Béthune, en quartier politique de la ville à Lyon et dans les territoires ruraux de l'Orne, les équipes de la DITP sont présentes pour aider les agents publics à réinventer la façon de délivrer le service à l'usager.



Résultats du baromètre Marianne 2018 :

malgré une amélioration
globale, des progrès restent à
faire pour mieux répondre aux
des usagers



Une progression de la note moyenne qui recouvre des situations très contrastées selon les réseaux

La note moyenne des sites testés s'établit à 6,7/10 en 2018 contre 6,4/10 en 2017, soit une hausse de 0,3 points. 51% des 611 sites testés obtiennent une note supérieure ou égale au niveau d'exigence de 7/10, soit près de 11 points de plus que l'an dernier.

Toutefois, il est délicat de comparer les notes de 2017 à 2018, car le périmètre des sites testés a évolué avec la participation de 150 maisons de services aux publics (MSAP) au baromètre pour la première fois cette année¹.

	Note moyenne 2018	Rappel Note moyenne 2017
Ensemble des services	6,7	6,4
Bibliothèques universitaires	7,5	7,1
Services des Finances Publiques	7,4	7,3
Services de l'Éducation nationale	6,5	6,2
Services judiciaires	6,4	5,5
Services MSAP	6,5	

- A** Très satisfaisant (8,5 à 10)
- B** Plutôt satisfaisant (7 à moins de 8,5)
- C** Pas vraiment satisfaisant (5 à moins de 7)
- D** Pas du tout satisfaisant (moins de 5)

¹ La participation des MSAP ne modifie pas la note moyenne globale, car la moyenne des MSAP en est très proche, mais peut jouer sur d'autres critères comme par exemple la répartition des notes par niveau d'engagement.

La note moyenne recouvre des situations très contrastées. **Deux réseaux ont des résultats nettement supérieurs à 7/10, qui correspond au seuil d'exigence.** Il s'agit des **services des impôts aux particuliers (7,4/10)** et des **bibliothèques universitaires (7,5/10)**. En revanche, le réseau des services déconcentrés de l'Education Nationale (6,5/10), celui de la Justice (6,4/10) et des MSAP (6,5/10) ont des notes inférieures à ce seuil.

Les écarts entre réseaux se constatent encore plus nettement si l'on considère la répartition des notes. Ainsi, plus de 90 % des services des impôts des particuliers et des bibliothèques universitaires testés obtiennent une note supérieure ou égale à 7/10, alors que pour les trois autres réseaux, plus de 60% des sites testés ont une note inférieure ou égale au seuil de 7/10.



Des progrès pour l'information et les services en lignes, des résultats insuffisants pour la réponse aux demandes écrites et aux appels téléphoniques

Sur les 10 engagements du référentiel Marianne évalués par le baromètre, 6 se situent globalement au-dessus du seuil d'exigence. Ainsi, la qualité globale de l'accueil (courtoisie, confort, information sur les délais d'attentes), avec un point fort, le confort des espaces d'accueil et d'attente est conforme aux attentes (engagement 4).

L'orientation vers le bon service et la prise en charge de l'utilisateur est égale-

ment un point fort (engagement 3), tandis que l'aide et l'accueil des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté est satisfaisant (engagements 5 et 6), même si des améliorations peuvent encore être apportées. Le résultat de l'engagement 3 (orientation) est en baisse, essentiellement parce que le niveau d'exigence a été relevé.

Engagement 7

Une réponse a été apportée à moins de 6 mails sur 10. La réponse aux demandes écrites est un point faible des réseaux. Le taux de réponses aux mails est stable par rapport à l'an dernier (57%) avec de fortes disparités selon les réseaux : 90% pour les SIP et 27 % pour les TGI, ce dernier chiffre s'expliquant par le fait que seul un TGI sur trois est joignable par mail. Seuls 53% des courriers mystères

reçoivent une réponse, malgré la possibilité pour les services de répondre par téléphone ou par mail. Lorsqu'elle est apportée cette réponse parvient à l'enquêteur en moins de 15 jours (délais Marianne) dans 9 cas sur 10, notamment quand la réponse est faite par téléphone ou par mail, ce qui est le cas pour 2 réponses aux courriers sur trois.

Engagement 8

Moins d'un appel sur deux reçoit une réponse satisfaisante. Pour les appels téléphoniques, le taux de mise en relation avec un agent est en nette baisse (67% contre 75% en 2017). Cette baisse s'explique en partie par les résultats du réseau des MSAP (54%) qui ne participait pas au baromètre l'an dernier, et par la saisonnalité des enquêtes qui se sont

déroulées à des périodes de forte activité pour les réseaux des SIP et des services déconcentrés du MEN. Cependant, in fine, seuls 45% des appels reçoivent une réponse satisfaisante sur le fond, alors que les scénarios de tests sont des cas d'usages assez simples définis par les réseaux eux-mêmes.

Engagements 9 & 10

L'affichage des résultats d'enquêtes de satisfaction progresse en ligne, mais n'est visible que dans moins d'un site physique sur cinq. Concernant la prise en compte des retours des usagers et la mesure de la satisfaction, seuls 16 % des sites affichent dans les locaux les résultats d'enquêtes de satisfaction usagers.

Le résultat est un peu meilleur si l'on ne considère que les réseaux qui participaient au baromètre en 2017 : le taux passe de 14% l'an dernier à 20% en 2017 pour l'ensemble des SIP, des BU, des TGI et des services du MEN. Sur Internet, la visibilité des résultats de satisfaction est constatée dans 55% des tests contre 34 % en 2017.

Les résultats par engagement		2017	2018
E1 : Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.		C	B
E2 : Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.		C	B
E3 : Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.		A	B
E4 : Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.		B	B
E5&6 : Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté		B	B
E7 : Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)		D	D
E8 : Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.		C	D
E9&10 : Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.		D	C

A 85% à 100% des tests réussis	B 70% à 85% des tests réussis	C 50% à 70% des tests réussis	D Moins de 50% des tests réussis
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---

Maisons de services au public (MSAP) : un accueil satisfaisant au guichet, des résultats insuffisants pour les MSAP du réseau postal

Une note moyenne qui recouvre des résultats contrastés. Pour leur première participation au baromètre, les 150 MSAP testées obtiennent une note moyenne de 6,5/10, proche de la moyenne générale de l'ensemble des sites (6,7/10). 39% des MSAP ont une note supérieure ou égale au niveau d'exigence de 7/10, contre 51% pour l'ensemble des sites.

Ce résultat recouvre des résultats contrastés selon les catégories de MSAP : 5,8/10 pour les MSAP du réseau postal qui ne sont que 14% à atteindre le niveau d'exigence, 6,7/10 pour les associations (46% de notes > ou = à 7) et 6,9/10 pour les MSAP collectivités (58% de notes > ou = à 7).

Sur les 8 MSAP qui obtiennent une note moyenne très insuffisante, 5 appartiennent au réseau de La Poste.

De bons résultats sur l'accueil qu'il faut relativiser. Les MSAP obtiennent un bon résultat pour les engagements 1 (informations indispensables à la réalisation des démarches des utilisateurs), 2 (aide à l'utilisation des services en ligne) et 4 (qualité de l'accueil, information sur le délai d'attente). Ces résultats doivent être relativisés : si, à l'accueil physique, le test « les agents sont en capacité d'orien-

ter vers les démarches réalisables en ligne » est réussi 3 fois sur quatre pour des démarches CAF ou pôle emploi, le même test ne réussit que deux fois sur trois lorsque les scénarios de tests concernent aussi des services plus éloignés du cœur de métier des MSAP (impôts, carte grise...).

On retrouve cette tendance dans les tests sur la capacité des agents à aller plus loin que l'orientation pour conseiller et accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne : 2/3 de réussite dans le premier cas, un test réussi sur deux lorsque la palette des démarches testées est plus large. De plus, la bonne performance du réseau la Poste sur l'engagement 2 (aide à l'utilisation des démarches

en ligne) n'est pas significative : en l'absence de canal téléphonique, les tests sur la capacité des agents à orienter et à accompagner vers les démarches en ligne au téléphone n'impactent pas les résultats du réseau postal pour cet engagement, alors qu'ils ont tendance à pénaliser les réseaux Collectivités et Associations (taux de réussite de 57% pour l'orientation par téléphone, et de 51 % pour l'accompagnement). **Des faiblesses sur la réponse au téléphone et aux mails.** Les principaux points faibles des MSAP sont les

« Bon accueil. L'agent paraît un peu dépassé par la demande. Personne sympathique et volontaire. »
« L'agent est très accueillant mais ne connaît pas très bien le fonctionnement des sites. »

Verbatim recueillis auprès des enquêteurs MSAP (téléphone).

engagements 7 (réponses aux courriels) et 8 (réponses au téléphone) : près d'une MSAP sur deux obtient des résultats très insuffisants (niveau D) pour ces deux engagements.

Ainsi, seuls 46% des courriels adressés par les enquêteurs reçoivent une réponse, et pour le téléphone, le taux de mise en relation avec un agent n'atteint que 54%.

Le décrochage du réseau postal s'explique par l'absence de téléphone dans les MSAP Poste. Les usagers n'ont pas la possibilité de contacter les MSAP du réseau postal par téléphone.

De ce fait, pour les MSAP Poste, les tests sur l'engagement 8 (téléphone) sont considérés comme ayant échoué. Pour les MSAP Collectivités et Associations, le contact téléphonique avec un agent aboutit dans 8 cas sur 10.

Si l'on compare les différentes caté-

gories de MSAP sur des critères indépendants du téléphone, on observe des performances un peu supérieures pour les MSAP collectivités et associations dans la relation agent usager.

Ainsi, le test portant sur la capacité d'accompagner vers les démarches en ligne sur un périmètre de démarches élargi est mieux réussi pour les MSAP collectivités et associations que pour les MSAP Poste (54% contre 48% des MSAP Poste).

En revanche, ces dernières sont plus souvent équipées de bornes automatiques (95%), d'imprimantes (97%) ou de dispositifs pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite (95%), et offrent des plages horaires plus étendues le samedi matin ou en soirée (82% des MSAP Poste contre 12% pour les autres MSAP).

Services des Impôts aux particuliers (SIP) : une moyenne qui progresse légèrement, des résultats à améliorer pour la réponse au téléphone

La note moyenne globale des 150 SIP testés progresse légèrement cette année et s'établit à 7,4/10 contre 7,3/10 en 2017. Comme l'an dernier, près de 9 sites sur 10 atteignent le niveau d'exigence (7/10), et près de 24% des sites ont une note supérieure ou égale à 8/10 (12% en 2017).

Les engagements 1 (information), 2 (services en ligne), 5 et 6 (personnes handicapées et en difficulté), 9 et 10 (prise en compte des retours et affichage satisfaction) progressent par rapport à 2017. Ainsi pour l'engagement 2, 83% des sites atteignent au moins le niveau B.

Cependant, pour les tests réalisés par téléphone, seuls 4 agents sur 10 accompagnent ou conseillent les usagers pour réaliser leur démarche en ligne. Pour les engagements 9 et 10, l'affichage d'enquêtes de satisfaction est réalisé sur le

site internet, mais n'est constaté que dans une visite sur 3 par les enquêteurs de terrain.

Si le niveau de l'engagement 7 (réponses courriers et mails) est porté par un canal courriel performant (92% de réponses dans les délais), le taux de réponse sur le canal courrier n'est que de 59% contre 66% pour la campagne précédente.

« Malgré la très forte affluence l'agent a pris le temps de prendre en considération ma demande, il était très courtois il devait faire vite pour gérer le flux de personnes »
« (...) l'interlocuteur m'indique ne pas avoir de réponse à ma question et ne fait aucune recherche pour m'aider. »

Verbatim recueillis auprès des enquêteurs - SIP (guichet et téléphone).

Le niveau atteint pour l'engagement 8 (téléphone) demeure très insuffisant et pénalise la note globale en raison d'un plus faible taux de mise en relation au téléphone qu'en 2017 (56% contre 64%).

Un effet de saisonnalité pourrait expliquer ce résultat: les enquêtes se sont déroulées durant une période de forte activité pour la DGFiP.

Rectorats et DSDEN : un progrès sensible par rapport à 2017 malgré un taux insatisfaisant de réponse aux courriers et aux courriels

La note moyenne des services déconcentrés du MEN s'établit à 6,5/10 contre 6,2 en 2017, soit une hausse de 0,3 points, similaire à la hausse constatée pour l'ensemble des sites du baromètre.

Cette évolution se reflète dans le nombre croissant de sites atteignant le seuil d'exigence de 7/10 (34% contre 13% en 2017), ainsi que dans une répartition des notes des sites plus homogène: 79% des sites obtiennent une note entre 6/10 et 7,5/10.

Trois engagements progressent par rapport à 2017:

L'engagement 1 (information), les engagements 5&6 (accueil des personnes en situation de handicap ou en situation difficile) où 79% des sites atteignent les niveaux A ou B, et les engagements 9&10 grâce à un affichage plus visible des engagements Marianne.

En revanche, la visibilité des résultats

des enquêtes de satisfaction demeure insuffisante : le test n'est réussi que dans moins de 2 cas sur 10, au guichet ou sur Internet.

L'engagement 7 (réponses aux courriers et courriels) est en baisse et pénalise la note globale en raison d'un plus faible taux de réponse qu'en 2017 sur le canal courrier - 59% contre 66% pour la campagne précédente - et sur le canal courriel (55% contre 65%).

Un effet de saisonnalité pourrait expliquer cette contre-performance, les tests se sont déroulés entre fin mai et début juillet dans une période de forte activité pour les services déconcentrés

du MEN .

Pour le téléphone, le taux de mise en relation avec un agent demeure satisfaisant (80%) bien qu'en baisse par rapport à 2017 (85%), mais le test concernant l'orientation des usagers vers les démarches réalisables en ligne échoue près de 4 fois sur cinq.

« Excellent accueil. L'interlocutrice me donne l'ensemble des informations nécessaires et m'accompagne (...) et me propose de me rappeler si je n'y arrive pas »

« L'interlocutrice ne me donne aucune réponse et me dit de chercher sur Google. »

Verbatim recueillis auprès des enquêteurs - DSDEN (téléphone).

Tribunaux de Grande Instance (TGI) : des résultats en forte progression par rapport à 2017, mais deux TGI sur trois restent injoignables par courriel

La note moyenne des 157 TGI testés s'élève à 6,4/10 contre 5,5 en 2017, soit une hausse de 0,9 points, plus élevée que la progression moyenne de 0,3 points pour l'ensemble des sites.

Ce progrès se traduit également par un nombre croissant de sites atteignant le niveau d'exigence de 7/10 (24% contre 3% en 2017), ainsi que dans une répartition des notes des sites plus homogène autour d'une médiane à 6,5/10.

Si le réseau des TGI reste en deçà de la moyenne de l'ensemble des sites, il obtient cette année des résultats comparables au réseau des services déconcentrés du MEN.

Trois engagements progressent sensiblement par rapport à 2017: l'engagement 1 (informations nécessaires aux démarches), l'engagement 2 (démarches en ligne), et surtout les engagements 5&6 (accueil des personnes en situation de handicap ou en situation difficile) où 79% des sites ont atteint les niveaux A ou B. Deux engagements se maintiennent à un niveau « pas du tout satisfaisant »: l'engagement 7 sur la réponse aux

demandes faites par courrier/courriel et les engagements 9&10 (utilisation des remarques améliorer les services, affichage d'enquêtes de satisfaction).

S'agissant des réponses aux courriels, le réseau des TGI demeure fortement pénalisé par le fait que seul un TGI sur trois est joignable par mail ou par formulaire de contact. On constate à cet égard que les 52 TGI qui peuvent être contactés par mail répondent de manière très satisfaisante à près de 83% dans les délais aux courriels qui leurs sont adressés.

Par ailleurs, si les engagements Marianne sont visibles lors d'une visite sur deux, les enquêteurs ne constatent l'affichage de résultats d'enquêtes de satisfaction que dans moins d'un cas sur 10. Pour le téléphone, le taux de mise en relation avec un agent est stable à 72%. Cependant, lorsqu'un agent décroche, il n'est pas toujours en mesure de répondre sur le fond: seul un agent sur deux est en mesure d'accompagner ou de conseiller un usager pour réaliser sa démarche en ligne.

« Excellent accueil et voix chaleureuse, renseigne bien. Réponse donnée avec professionnalisme. »
« Personne très hautaine qui ne comprend pas qu'on puisse appeler pour ce genre de question. »

Verbatim recueillis auprès des enquêteurs - TGI (téléphone).

Bibliothèques Universitaires (BU) : un accueil de très bon niveau, des résultats d'enquêtes de satisfaction qui ne sont pas suffisamment visibles

La note moyenne globale des sites testés s'établit à 7,5/10 contre 7,1 en 2017, soit une hausse de 0,4 points (contre une hausse de 0,3 pour l'ensemble des réseaux).

Une évolution qui se traduit par un nombre croissant de sites atteignant le seuil d'exigence de 7/10 (90% contre 76% en 2017), dont 17% atteignant même le niveau d'excellence avec une note moyenne supérieure ou égale à 8,5, contre 3% en 2017.

Comme l'an dernier les bibliothèques universitaires offrent un accueil de très bon niveau: 97% des sites testés atteignent le niveau A pour l'engagement 4. On constate que 86% des bibliothèques universitaires ont des horaires d'ouvertures étendus soit en soirée, soit le week-end.

Les progrès sont marqués pour les engagements 5&6 (accueil des personnes en situation de handicap et en situation difficile) où 8 sites sur 10 at-

teignent les niveaux A et B, et pour les engagements 9&10 (prise en compte des remarques et suggestions et affichage de la satisfaction).

Toutefois, l'affichage des résultats d'enquêtes de satisfaction doit être amélioré : ils ne sont vus par les enquêteurs que dans un test sur 2 sur Internet, et dans moins de 20% des visites sur sites.

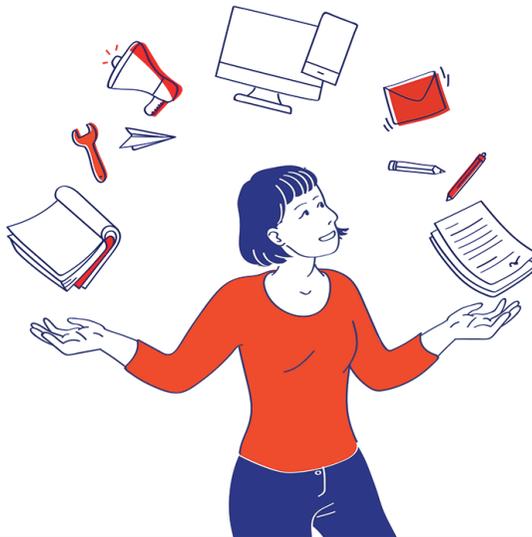
« Très bon accueil me renseigne au-delà de ma demande, accompagne et explique très bien super contact. »
« Pas de bonjour ni de présentation, mais ensuite bon échange. »

Verbatim recueillis auprès des enquêteurs - BU (téléphone).

La réponse aux courriels est également un point à améliorer.

Si le taux moyen de réponse dans les délais est stable à 75%, un tiers des bibliothèques universitaires testées ne dépassent pas le niveau D pour l'engagement 7.

Au téléphone, le taux de mise en relation avec un agent qui s'élève à 92% est très satisfaisant. Cependant, la réponse n'est pas toujours adéquate: le test d'orientation vers les démarches en ligne ne réussit que dans 4 cas sur 10 pour les appels.



2

Le prix Marianne Kantar Public de la relation usager



Un prix qui met en valeur l'action des agents pour améliorer la relation usager

Décerné par la DITP et KANTAR PUBLIC pour la première fois en 2018, le prix Marianne KANTAR PUBLIC de la relation usager distingue des actions d'amélioration de la qualité de service mises en œuvre par des services publics qui appliquent le référentiel Marianne. Le prix est ouvert à tous les services publics qui appliquent le référentiel Marianne (voir conditions plus bas).

Des représentants des ministères impliqués dans la démarche Marianne (Finances publiques, Justice, MEN...) participent au jury, également ouvert à un responsable qualité d'une grande collectivité, un chercheur en sciences de gestion et à une représentante des organismes de certification habilités pour le label Marianne.

Un travail de sélection exigeant pour départager les 28 candidats

Avec 28 candidats au prix, l'étape de présélection pour aboutir à une liste de dix nominés a été très exigeante.

Chacun des 10 jurés a établi un classement des 10 dossiers qu'il souhaitait retenir, et c'est la moyenne de ces classements qui a permis de déterminer la liste des nominés.

Dans un second temps, le jury s'est réuni pendant près de 4 heures pour départager les 10 candidats restants.

Des critères de notations ont été définis par le jury.

- Clarté du projet
- Association des agents/usagers à la conception
- Impact usager
- Évaluation/transférabilité

■ Articulation avec la démarche qualité Marianne

Et c'est sur la base de ces 5 critères que les candidatures ont été évaluées individuellement par les jurés dans un vote à bulletins secrets. Pour le scrutin, une règle de déport interdisant à un juré de voter pour un service de son administration a été respectée.

Présentation des dix nominés pour la remise des prix

Avec la **borne interactive à l'accueil du bâtiment principal** réalisée par l'IUT Robert Schumann (Université de Strasbourg) les usagers s'orientent plus facilement dans le vaste campus universitaire en visualisant leur chemin en 3 dimensions.

Le **Service commun de la documentation de l'Université de Limoges** a organisé une **visite-expérience de la bibliothèque universitaire avec des usagers en situation de handicap** pour sensibiliser les agents à l'accueil des personnes handicapées et améliorer les services qui leurs sont offerts.

Grâce à la **Buzzweek**, une semaine d'animation en ligne et sur site, les étudiants de l'**Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines** ont pu découvrir les services et ressources mis à leur disposition dans leurs bibliothèques universitaires.

Infocité est une base de connaissances créée par la **commune et l'agglomération de Besançon**. Accessible à tous les agents des 69 communes de Grand Besançon, cet outil leur permet de renseigner et de répondre aux questions de niveaux 1 sur tous les services municipaux.

La **commune de Villeurbanne** a formé ses agents à l'observation active pour réaliser une **enquête participative sur les usages dans les accueils de l'Hôtel de Ville**.

A la **Maison de services au public du Pays des Ecrins**, les demandeurs

d'emplois peuvent participer aux ateliers « **a key for a job** » pour gagner en autonomie et en confiance dans leur usage des services publics en ligne et des outils numériques.

Une question, un clic et un interlocuteur est là pour vous répondre: le **Rectorat de Clermont Ferrand** met en place un **interlocuteur unique** pour mieux suivre les demandes des usagers qui sont informés en temps réel de leur suivi.

Le **Rectorat de l'académie de Poitiers et la DSDEN de la Vienne** réalisent un « **espace tous risques** » : un lieu d'accueil ouvert aux agents et aux usagers pour favoriser l'expression de l'intelligence collective et relationnelle.

La **rénovation de l'accueil du Centre des Finances publiques de St Quentin en Yvelines** a permis de co-construire avec les usagers et les agents du site, un nouveau parcours usagers qui s'appuie sur un zonage de l'espace d'accueil et un accompagnement aux démarches en ligne pour réduire les temps d'attentes et améliorer l'expérience usager.

Comme l'ensemble des TGI, le **Tribunal de Grande Instance d'Épinal** a mis en place un service de l'accueil unique du justiciable (SAUJ), qui a permis de réduire le délai de traitement des procédures et de délivrer une information personnalisée aux justiciables.

Les trois lauréats du prix Marianne Kantar Public de la relation usager

- La Maison de services au public du Pays des Ecrins pour l'atelier « a key for a job »
- La ville de Besançon pour le label Infocité
- Le Fiplab de la DGFIP et la DDFIP des Yvelines pour la rénovation du renouvellement de l'accueil du Centre des Finances publiques de St Quentin en Yvelines



Les membres du jury² au travail pour choisir les trois lauréats du prix Marianne Kantar Public.

² Le jury était composé de Frédérique REHFELD (Ministère de l'Éducation Nationale), Clara LOLIVIER (Commissariat Général à l'Égalité des Territoires), Claire JOSSE RAND (Ministère de l'Enseignement Supérieur), Caroline VIGIER (Direction Générale des Finances Publiques), Pauline DIVINE (Ministère de la Justice), Romain RIDEAU (Ministère des Affaires Étrangères), Marcel GUENOUN (Directeur de la recherche, Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique), Serge GUILLEMIN (Ville de Besançon), Violaine TRAJAN (AFNOR Certification), Icare LE BLANC (DITP), Alban CORDIER et Claire DARRIGADE (Kantar Public).

3

Un nouveau site
kitmarianne pour vous
aider à mettre en oeuvre
la démarche Marianne



Un nouveau site kitmarianne pour aider à mettre en œuvre la démarche Marianne

A partir du 19 décembre les référents Marianne chargés de mettre en œuvre le référentiel sur le terrain pourront découvrir un nouveau site kitmarianne.

Le site kitmarianne permet aux référents Marianne de réaliser une autoévaluation en ligne de la qualité de service, d'accéder à l'ensemble de la documentation Marianne (affiches, bonnes pratiques, outils) et de consulter les résultats du baromètre lorsqu'ils y participent.

Le nombre de comptes créés sur kitmarianne.modernisation.gouv.fr a plus que doublé entre octobre 2017 et octobre 2018 : plus de 800 services publics de proximité sont aujourd'hui enregistrés sur le site. Le nouveau site doit permettre d'amplifier cette dynamique pour élargir la diffusion du référentiel. Pour développer cette nouvelle version, les résultats de l'enquête de satisfaction de juillet 2017 ont été mis à profit. Grâce à des ateliers utilisateurs, des solutions nouvelles ont été imaginées pour faciliter la création de comptes, améliorer le déroulé du questionnaire d'autoévaluation et la consultation des résultats du baromètre. Le compte Marianne permet-



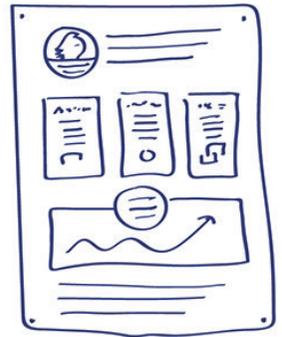
La nouvelle page d'accueil du site kitmarianne

tra également d'accéder à l'outillage du programme transparence (voir à l'éditorial page 4 à ce sujet)

Une deuxième enquête de satisfaction aura lieu dès début 2019 pour savoir si le site répond aux attentes des utilisateurs. Et Marianne respectera le programme de transparence, puisque les indicateurs de résultats du site (satisfaction utilisateurs, nombre de comptes, délai de réponse) seront visibles sur la page d'accueil.

4

Annexe : Méthodologie du baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation usagers



Information et orientation des usagers, délais de traitement des demandes, clarté des réponses, courtoisie, accessibilité, disponibilité des agents... l'ensemble de ces critères caractérisent la qualité du service rendu aux usagers des services publics, quel que soit le canal utilisé pour contacter les administrations (déplacement, téléphone, courrier, mail, Internet). Grâce à des tests réalisés sur le terrain

par des enquêteurs mystères, le baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation usagers aide les administrations à améliorer la qualité de service, et rend compte aux citoyens de la manière dont les services publics répondent à leurs attentes. Il s'appuie sur une méthodologie rigoureuse définie avec le cabinet d'études KANTAR PUBLIC.

Plus de 600 sites testés sur l'ensemble du territoire français

Piloté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), le baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation usagers est réalisé chaque année depuis 2009.

En 2018, ce sont 611 sites sur l'ensemble du territoire français, issus de cinq réseaux de service public à fort enjeu d'accueil : les services des

impôts des particuliers (SIP), les tribunaux de grande instance (TGI), les services déconcentrés de l'Éducation nationale (directions départementales de l'Éducation nationale et rectorats), les bibliothèques universitaires (BU) et les maisons de services au public (MSAP) qui participent pour la première fois au baromètre.

En 2018, le baromètre a testé 611 sites, issus de 5 réseaux de services publics

125 Services déconcentrés de l'Éducation nationale (30 rectorats et 95 directions des services départementaux de l'Éducation nationale)

29 Bibliothèques universitaires

157 Tribunaux de grande instance

150 Services des impôts des particuliers

151 Maisons de services au public

Pour l'édition 2018 du baromètre de la qualité de service

4761 Appels passés

1372 Visites sur site réalisées

157 Site internet consultés

4454 Courriels envoyés

1296 Courriers postés

Une mesure objective complétée par des observations qualitatives pour évaluer le respect des engagements du référentiel Marianne

La qualité de l'accueil est mesurée de façon objective à travers des enquêtes-mystères réalisées par un organisme indépendant, Kantar Public.

Parmi les 12 engagements du référentiel Marianne, le baromètre évalue les 10 premiers engagements qui s'adressent aux usagers, grâce à des enquêtes-mystères.

Les enquêteurs se font passer pour des usagers ordinaires voulant réaliser une démarche, à l'aide de scénarios qui sont élaborés par les réseaux. Ils visitent deux fois les sites testés, et adressent

à chacun d'entre eux 9 appels, 10 mails (ou demandes par formulaire en ligne) et 3 courriers. Les sites Internet font également l'objet de tests. Ces enquêtes mystères permettent de réaliser plus d'une centaine de tests afin d'évaluer les engagements de manière précise et objective pour chaque site participant au baromètre.

Depuis 2017, ces mesures objectives sont complétées par des observations qualitatives grâce à des verbatim recueillis auprès des enquêteurs mystères.

Des résultats utiles pour améliorer la qualité de service et rendre des comptes aux citoyens

Pour les administrations, le baromètre est un outil précieux au service d'une démarche d'amélioration continue. Grâce aux résultats, chaque site testé peut identifier points forts et points faibles, définir des leviers d'amélioration, et agir pour améliorer la qualité de service.

Un guide méthodologique détaillé précise les tests réalisés et définit le mode de calcul des scores obtenus par chacun des sites sur les différents engagements. En fonction des scores, des niveaux A, B, C ou D sont

attribués à chaque site pour chaque engagement testé, ainsi qu'une note sur 10. La moyenne de ces notes par sites donne la note moyenne globale de l'ensemble des réseaux.

Tous les sites peuvent accéder aux résultats détaillés des tests le concernant sur kitmarianne.modernisation.gouv.fr.

Le baromètre permet aussi de rendre compte aux usagers de la manière dont les services publics répondent à leurs attentes.

Un baromètre renouvelé en 2018

Les scénarios de tests ont été renouvelés par rapport aux éditions précédentes, notamment pour mieux évaluer la capacité des agents à accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches. Pour la première participation des MSAP, des tests spécifiques ont été créés, et le nombre d'enquêtes par canal a été adapté pour ce réseau.

Au total, plus de 30 tests existants ont été modifiés et 16 nouveaux tests ont

été introduits, dont deux tests dans le cadre du suivi de la loi ESSOC et du programme de transparence, un test permettant de vérifier si les services disposent d'horaires d'ouvertures étendus, et un test permettant de vérifier l'affichage d'indicateurs de résultats complémentaires aux résultats d'enquêtes de satisfaction (déjà évalués).

