

Référentiel Marianne Politique qualité

Répondre aux attentes des usagers grâce à une gestion précise, rigoureuse et optimisée des deniers publics, tout en réservant aux usagers un accueil professionnel, attentif et courtois, d'une part ;

Atteindre les objectifs, obtenir des résultats et, pour cela, se doter d'outils de mesure, d'autre part, tels sont, en résumé, les enjeux de la démarche qualité menée depuis plusieurs années au sein de la direction des services départementaux de l'éducation nationale de l'Isère.

Le référentiel et le label Marianne à la DSDEN, une tradition forte d'engagement qui s'appuie sur la modernisation de l'Etat

La direction des services départementaux de l'éducation nationale de l'Isère, attachée à un service public de qualité, s'est engagée dès 2005 dans la charte, puis dans le référentiel Marianne. Elle est labellisée depuis 2007, et à ce titre se soumet régulièrement à des audits par des organismes indépendants. Elle fait également l'objet d'un suivi par le secrétariat général à la modernisation de l'action publique, nouvellement direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

La qualité des échanges et la fiabilisation des réponses faites aux usagers est un enjeu essentiel, comme l'a rappelé la publication, en janvier 2016, du premier code des relations entre le public et l'administration.

Vous avez dit « démarche qualité » ?

La qualité est une démarche qui consiste à faire **analyser** par tous les acteurs les procédures existantes, du début à la fin, et à apporter une **action corrective** s'il existe un écart avec l'objectif fixé.

Pour parvenir à ce résultat, la **méthode** choisie est **participative**. Elle implique l'ensemble des agents : par leur connaissance du terrain, la proximité avec les usagers, ils savent expliquer et proposer des solutions adaptées.

Il n'y a pas de qualité sans **mesure**. Le référentiel Marianne est donc basé sur :

- ✓ Des contrôles internes. Ils font partie de cette nouvelle culture :
 - le meilleur évaluateur, c'est l'agent lui-même, qui met en œuvre la procédure.
 - sa hiérarchie contribue au contrôle et aux mesures de correction, grâce aux nouveaux outils de pilotage et de suivi des engagements : ce pilotage devient une nouvelle forme de management.
- ✓ Des contrôles externes. Ils sont gages d'une impartialité indispensable dans cette démarche :
 - la certification effectuée par un organisme indépendant donne tout son sens à cette démarche.
- ✓ Un **dialogue** avec les usagers, notamment via l'enquête de satisfaction, dont les résultats sont publiés annuellement.



Une traçabilité pour mieux répondre aux attentes du public

En bref, la qualité est l'expression d'une volonté. Elle se traduit dans les procédures écrites, qui permettent de retracer les démarches et de les évaluer régulièrement. Ainsi, la traçabilité induite par le référentiel Marianne favorise la recherche d'une amélioration constante.

Le référentiel Marianne et la démarche globale de modernisation de l'action publique permettent de mieux préparer la fonction publique de demain, en optimisant le service rendu à l'utilisateur.

Quelques nouveautés de la politique qualité en 2017-2018 :

1. Des enquêtes de satisfaction ainsi que des formulaires de suggestion et réclamation disponibles sur le site internet, afin de suivre de manière plus régulière les attentes des usagers concernant l'accueil ;
2. Des engagements en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ; un effort d'information sur le site internet concernant l'accessibilité du bâtiment ;
3. L'apport d'informations précises et ciblées sur le site internet à destination des usagers, basé sur les questions les plus fréquemment posées et les demandes les plus courantes, via une foire aux questions notamment.

Enfin, l'engagement de tous les agents de la DSDEN est à saluer : ils fournissent chaque jour un accueil de qualité aux usagers, et s'efforcent d'identifier régulièrement des pistes d'amélioration, au service de tous.

la Directrice académique des
services de l'éducation nationale



Viviane Henry