



**Centre de Gestion**  
de la Fonction Publique Territoriale de la Manche

✉ 139, Rue Guillaume Fouace  
BP 20524  
50004 SAINT-LO CEDEX  
☎ 02.33.77.89.00  
☐ 02.33.57.07.07  
E-Mail : [cdg50@cdg50.fr](mailto:cdg50@cdg50.fr)

## CONCOURS D'ASSISTANT MEDICO-TECHNIQUE session 2010

Spécialité : technicien qualifié de laboratoire

EPREUVE D'ADMISSIBILITE DU MARDI 07 DECEMBRE 2010

**Rédaction d'un rapport établi à partir d'un dossier portant sur une situation en relation avec les missions du cadre d'emplois, et notamment la déontologie de la profession.**

Durée : 3 h 00

Coefficient : 1

Ce sujet comporte 33 pages y compris la page de garde

1/33

## SUJET

Vous venez d'être nommé(e) assistant médico-technique stagiaire dans le laboratoire départemental du département D.

Le président du conseil général a décidé, pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, de mettre en place une Gestion de la Relation Citoyen (GRC) dans l'ensemble des services de la collectivité.

Il est prévu d'adapter la GRC aux particularités de chaque service du conseil général et donc à celles du laboratoire départemental.

Profitant de votre arrivée et de votre vision externe, le directeur du laboratoire vous demande de rédiger à son intention une note dans laquelle :

- vous recenserez, d'une façon exhaustive, les éléments du processus de fonctionnement du laboratoire pour lesquels vous pensez qu'il est souhaitable de mettre en place une telle démarche ; vous justifierez vos propositions.
- vous définirez les objectifs que vous souhaitez atteindre,
- vous préciserez les moyens que vous souhaitez mettre en œuvre.

Liste des documents joints :

- DOCUMENT 1 : Fiche A extraite du site internet de la ville de Paris (1 page) ;
- DOCUMENT 2 : Fiche B extraite du site internet de la ville de Paris (1 page) ;
- DOCUMENT 3 : Fiche C extraite du site internet de la ville de Paris (1 page) ;
- DOCUMENT 4 : Fiche D extraite du site internet de la ville de Paris (1 page) ;
- DOCUMENT 5 : Fiche E extraite du site internet de la ville de Paris (1 page) ;
- DOCUMENT 6 : Lancement national de la Charte Marianne (18 pages ne pas tenir compte de la pagination du document) ;
- DOCUMENT 7 : Qualité de l'accueil public : affirmez votre différence (AFNOR) ( 6 pages) ;
- DOCUMENT 8 : Fiche descriptive du laboratoire (1 page) ;
- DOCUMENT 9 : Organigramme des services du laboratoire du département D (1 page).

**Fiche A extraite du site internet de la ville de Paris**

## **Un processus suivi et régulièrement évalué**

**Chaque année les responsables de sites sont appelés à refaire l'autodiagnostic de leur établissement selon une grille de critères de qualité retenus pour l'ensemble des équipements de même nature et à ajuster les propositions d'amélioration en fonction des résultats constatés en interne.**

Ce dispositif de suivi interne auprès des personnels est complété en externe par des enquêtes effectuées auprès des usagers pour mesurer leur perception de l'accueil.

Ainsi, en novembre 2007, ont été réalisées par la société BVA des enquêtes auprès des usagers des mairies, des piscines et des bibliothèques qui ont permis d'apprécier, près de deux ans après qu'elles se soient dotées d'une charte d'accueil, le degré de satisfaction de leurs usagers.

L'enquête avait un double objectif : mesurer la satisfaction globale et mesurer l'évolution du niveau de qualité de service.

Les résultats de cette enquête sont très positifs.

En valeur absolue, les taux de satisfaction sont très importants : 93 à 94 %, selon les secteurs, déclarent avoir globalement une bonne opinion de l'accueil dans les services et équipements de la Ville de Paris ; ce chiffre atteint 96 à 98 % selon les secteurs pour l'accueil « physique », dont 32 à 41 % de « très satisfaits ».

Ces résultats montrent également un sentiment très fort d'amélioration de la part des usagers : 26 à 38 % des usagers, selon les secteurs, estiment que la qualité de l'accueil s'est améliorée depuis un an, alors que le pourcentage d'usagers estimant qu'il y a eu une détérioration est tout à fait marginal (2 à 4% selon les secteurs).

**Fiche B extraite du site internet de la ville de Paris**

**Après une phase d'expérimentation conduite dans plusieurs sites pilotes, une charte est peu à peu mise en place dans les équipements accueillant du public.**

L'accueil étant par définition le premier et parfois l'unique point de contact entre l'utilisateur et l'administration, il est un élément essentiel de la perception globale du fonctionnement des équipements de la ville par les parisiens.

C'est pourquoi en avril 2004, Bertrand Delanoë annonçait la volonté de lancer une dynamique en vue « d'une administration parisienne au service des usagers ». Parmi les différents chantiers présentés, priorité était donnée à la mise en place d'une charte d'accueil du public.

Les lieux, les temps et les modes d'accueil se sont diversifiés (courrier électronique, création de maisons de service public, extension des horaires d'ouverture...), constituant un défi supplémentaire pour l'administration parisienne et les personnels de la Ville en contact avec le public.

Cette charte constitue donc un levier très important de la qualité de la relation entre la ville et les usagers de ses services.

Après une phase de préparation, la charte d'accueil a été mise en place en mars 2006 dans des sites pilotes (mairies d'arrondissement volontaires, bibliothèques, piscines, le centre administratif Morland, le centre d'appel téléphonique 3975).

Cette charte s'est étendue progressivement dans l'ensemble des équipements de la Ville accueillant du public.

Le Maire a souhaité que l'ensemble des élus soit impliqué dans cette démarche.

**Fiche C extraite du site internet de la ville de Paris**

**paris.fr et le 3975 s'engagent pour un accès simple et rapide, accessible et économique, précis et efficace, pour un service de qualité...**

**■ Simple et rapide**

- Paris.fr : une adresse simple et bien référencée sur l'ensemble des moteurs de recherche
- Une offre riche de rubriques avec l'ensemble des contenus accessible en moins de 4 clics.
- le 39 75 : 4 chiffres à composer et en 5 sonneries maximum vous êtes en contact direct avec une personne de la ville dans 80% des cas. Les heures creuses où le service vous répond en moins de 5 sonneries dans 100% des cas sont indiquées sur le site Paris.fr.
- Une question par mail à partir de paris.fr et le 3975 vous répond sous 48h

**■ Accessible et économique**

- Avec Paris.fr c'est la Mairie de Paris qui est accessible 24h sur 24 pour vous informer et préparer toutes vos démarches avec les services administratifs
- Les formulaires à remplir en ligne ou à télécharger sont de plus en plus nombreux pour vous faciliter le quotidien
- le 39 75 répond à vos questions sur la vie quotidienne à Paris, du lundi au vendredi de 8h à 19h sans interruption et le samedi de 9h à 14h.
- un appel au 3975 est facturé au coût d'un appel local à partir d'un poste fixe

**■ Précis et efficace**

- paris.fr s'engage à mettre à jour régulièrement l'ensemble des informations présentes sur le portail
- Sur Paris.fr, vous trouverez toujours une information factuelle qui va à l'essentiel
- Pour chaque sujet, le site vous propose deux niveaux de lecture : un premier niveau synthétique pour le grand public, un second niveau plus détaillé avec notamment les textes de références
- le 3975 apportera une réponse précise à votre demande d'information en moins de 3 mn
- si une réponse ne peut vous être donnée immédiatement, le 39 75 vous propose de vous rappeler sous 24h ou 48h.

**■ Attentif et à votre écoute**

- Vos réclamations sont systématiquement prises en compte, transmises au service compétent afin qu'une réponse vous soit donnée.
- La rédaction de paris.fr corrige l'ensemble des liens qui ne fonctionnent pas et autres « bogues » dans les 24h où ceux-ci sont signalés.

**■ Un service de qualité**

- La qualité du service rendu aux usagers par Paris.fr et par le 3975 est mesurée régulièrement par un organisme indépendant et rendu public.

**Fiche D extraite du site internet de la ville de Paris**

**La charte se décline sous la forme de deux affiches mises en place dans chaque équipement : une affiche « mieux vous accueillir » ainsi qu'une affiche « tous les jours avec vous ».**

La charte se présente sous forme de deux affiches dans chaque équipement

- L'affiche « mieux vous accueillir » présente la quinzaine d'engagements communs par type d'équipements concernés (piscines, bibliothèques...)

- L'affiche « tous les jours avec vous » présente les informations sur les services spécifiques de l'établissement (Piscine Aspirant Dunand, bibliothèque Georges Brassens...), ainsi que ses réalisations et ses projets à venir. Exemples : accessibilité aux handicapés, travaux envisagés, autres équipements à proximité...

**L'amélioration de la qualité de l'accueil est structurée autour de 4 objectifs :**

- Un accès facile,
- Une communication claire et adaptée,
- Un service attentif et efficace,
- Des observations prises en compte.

**L'amélioration de l'accueil est une oeuvre collective** à laquelle chacun peut contribuer, chaque charte intègre un principe de réciprocité entre agents et usagers. Il est ainsi formulé :

« La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.  
En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil. »

## **La méthode : une démarche participative**

### **La démarche utilisée s'appuie sur les usagers et les équipes chargées de l'accueil auprès desquels des enquêtes ont été menées.**

Cette méthode repose sur la réalité propre aux différents secteurs et sites. Pour cela, la démarche a été engagée avec un double regard :

- L'avis des usagers s'est exprimé par le biais d'une enquête pour connaître leur degré de satisfaction, leur vision des points forts et des points faibles de la qualité de l'accueil, l'importance comparée des différents éléments de l'accueil, et leurs attentes ;

- L'avis des agents chargés de l'accueil a été pris en compte pour connaître leur propre vision des attentes des usagers, pour analyser les réactions exprimées par les usagers dans l'enquête et pour définir sur ces bases les critères de ce que serait un « accueil de qualité » de ces usagers.

1 - Des sites pilotes - 4 piscines, 4 bibliothèques, 6 mairies d'arrondissement - ont été constitués pour réaliser un autodiagnostic : comment se situait, en termes de qualité de l'accueil leur établissement, leur site, par rapport à ces critères ?

2 - Le travail a été poursuivi par une réflexion sur les engagements vis-à-vis des usagers et les actions d'amélioration pour chaque établissement.

3 - Ce travail de fond a été complété de deux manières :

- Plusieurs groupes d'usagers ont été réunis ;
- Un dialogue avec les associations de consommateurs a été engagé.

Le travail accompli par les groupes pilotes a été utilisé dans l'ensemble des autres établissements pour qu'ils puissent à leur tour faire leur propre autodiagnostic et définir leur propre plan d'amélioration.

Document ⑥

Lancement national de la  
*"Charte Marianne"*



Pour un meilleur **accueil**  
dans les services de **l'État**

---

Janvier 2005

8/33

# Sommaire

1	Communiqué de presse .....	2
2	Qu'est-ce que la <i>Charte Marianne</i> ? .....	4
3	Le bilan des expérimentations de la <i>Charte Marianne</i> dans les six départements pilotes .....	6
4	Un exemple d'application de la <i>Charte Marianne</i> : le département des Hautes-Pyrénées .....	8
5	Un dispositif piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État .....	10
6	Un exemple étranger qui a inspiré la création de la <i>Charte Marianne</i> : la <i>Charter Mark</i> britannique .....	12
7	Le détail des engagements de la <i>Charte Marianne</i> .....	14
8	La <i>Charte Marianne</i> : des supports de communication et des outils méthodologiques .....	18
9	Les supports de communication .....	20
10	Un exemple de déclinaison locale de la <i>Charte Marianne</i> : la direction départementale de l'équipement des Hautes-Pyrénées .....	22

# Communiqué de presse

---

**Renaud Dutreil, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, et Éric Woerth, secrétaire d'État à la Réforme de l'État, annoncent aujourd'hui la mise en place de la *Charte Marianne* pour un meilleur accueil.**

Cette charte traduit l'engagement pris par chacun des services déconcentrés de l'État pour :

- 1 - faciliter l'accès des usagers dans les services ;
- 2 - accueillir de manière attentive et courtoise ;
- 3 - répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé ;
- 4 - traiter systématiquement la réclamation ;
- 5 - recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

Chaque service a ainsi précisé les engagements détaillés qu'il a pris en fonction de ses missions et de ses moyens pour atteindre les objectifs précédents.

Par exemple, pour traiter systématiquement les réclamations, certains services ont désigné un conciliateur chargé de régler les situations difficiles des usagers.

Les ministres souhaitent ainsi promouvoir des valeurs telles que **la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses** mais aussi un **esprit d'écoute, de rigueur et de transparence**.

La *Charte Marianne* a fait l'objet d'une concertation menée avec les syndicats et les associations d'usagers.

La *Charte Marianne* a été expérimentée depuis janvier 2004 dans six départements : l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret, la Moselle.

C'est en ayant tiré les enseignements de ces expériences pilotes que la charte est désormais appliquée dans les services de l'État sur l'ensemble du territoire. Elle a aussi vocation à être appliquée par les établissements publics sous tutelle et, au-delà, par tout autre acteur public qui souhaiterait se l'approprier (les collectivités locales, par exemple).

La *Charte Marianne* incarne la volonté du Gouvernement de simplifier la vie des usagers et répond aux vœux du président de la République, exprimés le 7 janvier 2004. ■

# Qu'est-ce que la *Charte Marianne* ?

---

## Un cadre générique interministériel

- Cinq rubriques d'engagements :
  - un accès plus facile à nos services ;
  - un accueil attentif et courtois ;
  - une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ;
  - une réponse systématique à vos réclamations ;
  - à votre écoute pour progresser.
- Dans chaque rubrique :
  - des engagements obligatoires et des engagements optionnels ;
  - pour chaque engagement, des standards de qualité modulables.
- La possibilité d'ajouter des engagements spécifiques relatifs à certaines prestations.
- Une conclusion obligatoire : "Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel."

## Des déclinaisons ministérielles

Les instructions données par chaque ministère à ses services et établissements peuvent :

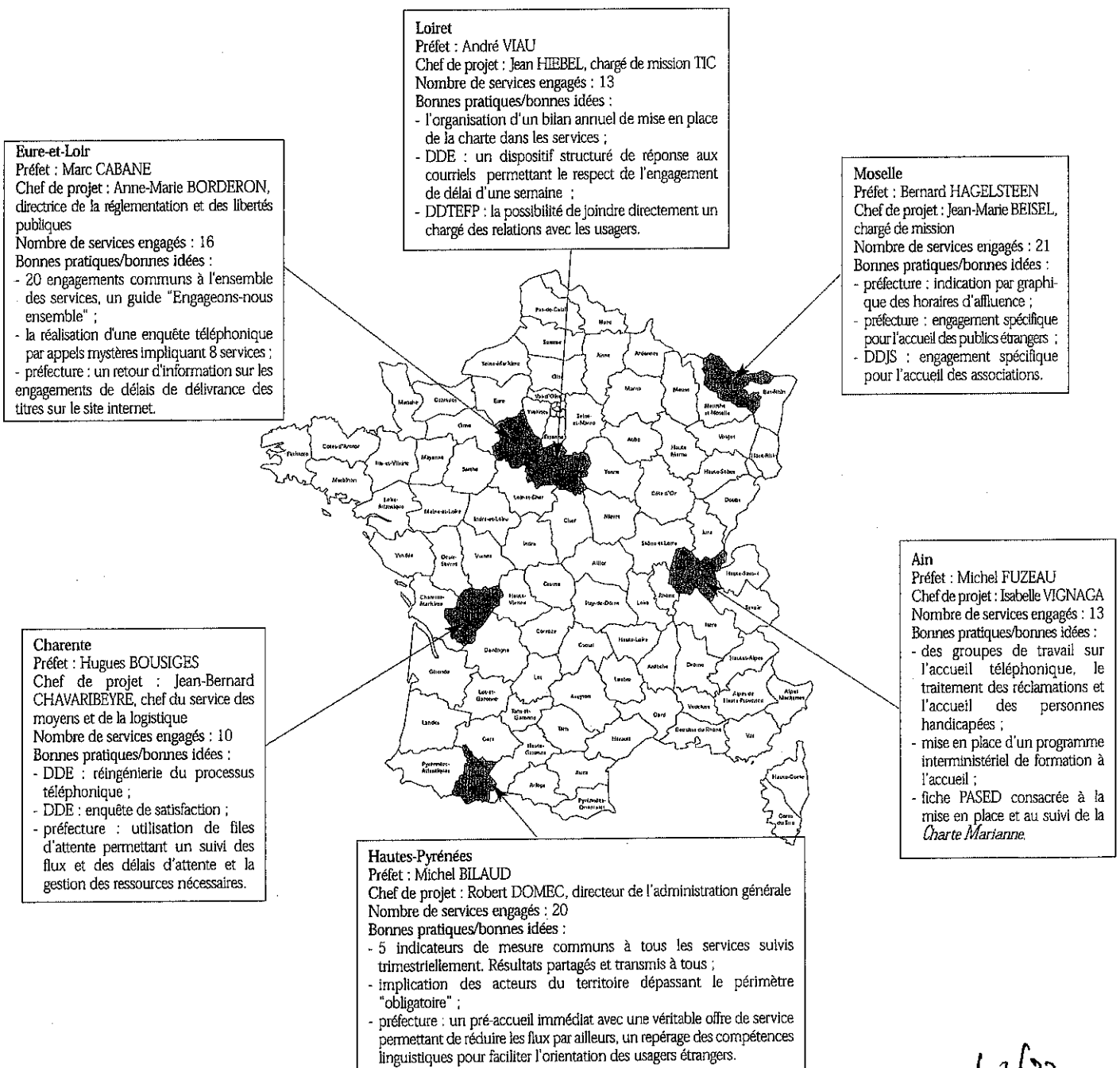
- préciser les engagements optionnels à retenir ;
- prescrire d'associer à certains engagements des standards de qualité plus exigeants que ceux du cadre générique (sur les délais de réponse, par exemple) ;
- recommander l'ajout de certains engagements spécifiques.

## Des déclinaisons locales

À partir du cadre générique interministériel et des instructions ministérielles, chaque service définit un ensemble d'engagements précis et concrets.

La *Charte Marianne* doit s'appliquer dans les services déconcentrés de l'État recevant du public et les juridictions, le 3 janvier 2005. ■

# Le bilan des expérimentations de la *Charte Marianne* dans les six départements pilotes



## Un exemple d'application de la *Charte Marianne* : le département des Hautes-Pyrénées

---

Le département des Hautes-Pyrénées a été précurseur puisque, dès 2003, le préfet avait mis en place une charte interministérielle de l'accueil. Cette initiative a été récompensée par un Trophée de la qualité des services publics.

La forte implication du préfet, du secrétaire général de la préfecture et du chef de projet "Marianne" (directeur départemental de l'équipement puis directeur de l'administration générale de la préfecture) a permis de mobiliser les acteurs du territoire.

L'ensemble des services s'est accordé sur des indicateurs et des objectifs communs :

- 90 % de courriers d'usagers traités en moins d'un mois ;
- 100 % de courriers indiquant les noms et les coordonnées de la personne chargée du dossier ;
- nombre de courriels reçus à l'adresse institutionnelle du service ;
- nombre d'appels aboutis en moins de cinq sonneries hors répondeur/nombre d'appels reçus égal à 88 % ;
- 95 % de personnes attendant moins de 15 minutes.

Au bout d'un an, les résultats obtenus ont tous été supérieurs aux objectifs poursuivis.

L'animation interministérielle est rythmée par des réunions trimestrielles des correspondants "Marianne". Elles permettent de faire le point sur les résultats de chaque service sur ces indicateurs. Par ailleurs, les services déconcentrés ont décrit dans un document formalisé, les réalisations effectives en lien avec les engagements affichés. La prochaine étape sera la définition d'engagement sur les délais de réponses aux courriers électroniques.

La préfecture a mis en place un pré-accueil immédiat avec une véritable offre de service permettant de réduire les files d'attente. Un jeu de fiches expliquant les formalités à accomplir pour les démarches les plus courantes (délivrance de la carte d'identité, du passeport, de la carte grise) est mis à disposition des usagers. Afin d'accueillir au mieux les publics étrangers, les compétences linguistiques de certains agents sont valorisées (le russe, par exemple) et des formations au perfectionnement en anglais et espagnol sont proposées au personnel (cycle d'une à deux semaines). ■

13/33

# Un dispositif piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État

---

## La *Charte Marianne* : un dispositif pragmatique piloté par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État appuyé sur le réseau préfectoral.

Une opération comme la généralisation d'engagements de qualité à l'ensemble des services d'accueil de l'État, quel que soit leur ministère de rattachement, exige un effort politique et administratif considérable.

Sur le plan politique, le signal a été donné par le président de la République dans son discours du 7 janvier 2004 en réponse aux vœux des corps constitués. Ce signal a été relayé par le Premier ministre dans ses circulaires du 2 mars 2004, publiées au *Journal officiel* du 3 mars.

Sous l'autorité du secrétaire d'État à la Réforme de l'État, une équipe d'animation composée de trois cadres a été mise en place au sein de la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) pour assurer l'animation interministérielle du dispositif.

Cette équipe s'appuie sur :

- un réseau de correspondants ministériels ;
- un réseau de chefs de projet "Marianne" départementaux.

Elle a fourni aux services déconcentrés la méthodologie nécessaire pour rédiger la version locale de la charte.

Elle s'est appuyée sur des chefs de projet départementaux désignés par le préfet.

Chaque service déconcentré a ensuite élaboré les engagements précis et concrets. Ceux-ci s'inscrivent dans le cadre générique fixé par le Gouvernement et sont adaptés aux publics, aux missions et aux moyens propres à chaque service.

## La *Charte Marianne* : un dispositif soumis à évaluation permanente.

Prendre des engagements n'a de sens que si les mesures prévues sont vérifiées.

C'est pourquoi le dispositif Marianne prévoit trois formes d'évaluation :

- chaque charte locale définit un système de recueil et de traitement des remarques, suggestions et réclamations qui permet au service concerné de prendre connaissance des insuffisances éventuelles de l'accueil. Ce système repose d'une part sur les engagements n° 4 ("une réponse systématique à vos réclamations") et n° 5 ("à votre écoute pour progresser") et d'autre part sur la mise à disposition du public d'une "boîte à suggestions" ;

- chaque service doit mettre en place un indicateur objectif de la qualité de l'accueil ;
- le respect des engagements pris sera vérifié par des "visiteurs mystères" missionnés par le ministère de la Réforme de l'État et évaluant, de manière indépendante, la qualité du service apportée aux usagers. ■

## Un exemple étranger qui a inspiré la création de la *Charte Marianne* : la Charter Mark britannique

---

Le *Cabinet Office*, état-major du Premier ministre britannique, a lancé en 1992 le "*Charter Mark Award Scheme*", un label certifiant la qualité de service d'une institution. Toute administration en rapport avec le public peut se porter candidate auprès de la "*Charter Mark Unit*" du *Cabinet Office* pour l'obtention de ce label, qui est ensuite affiché dans les halls d'accueil. L'existence de cette "récompense" vise à inciter le secteur public à faire les efforts nécessaires pour améliorer la qualité des organisations et du service rendu à l'utilisateur.

Les administrations candidates sont alors jugées sur leurs résultats, c'est-à-dire sur le service que l'utilisateur reçoit effectivement, selon 10 critères bien identifiés :

- définir les niveaux de service, mesurer les performances et être transparent sur les résultats ;
- être à l'écoute et informer ;
- consulter et impliquer les usagers et les agents des services publics ;
- encourager l'accessibilité et le choix du meilleur service ;
- traiter tous les publics avec impartialité ;
- corriger les erreurs et tirer les enseignements des critiques ;
- utiliser les ressources avec efficacité ;
- innover et progresser ;
- travailler avec les autres services publics pour une réponse simple, efficace et coordonnée ;
- veiller à la satisfaction des usagers et démontrer que le public est satisfait.

Cette initiative a suscité une vraie dynamique, qui s'est non seulement propagée dans les administrations centrales, mais aussi dans les collectivités locales. Si bien que d'un label gouvernemental, le *Cabinet Office* a souhaité faire évoluer la "*Charter Mark*" vers le statut d'un standard national indépendant. ■

16/33

# Le détail des engagements de la *Charte Marianne*

---

## Un titre : "Pour un meilleur accueil"

### I - Une introduction (obligatoire)

L'État et ses services publics exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité. Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous accueillir.

### II - Cinq rubriques obligatoires, avec pour chacune des engagements obligatoires ou optionnels

- En caractères gras : engagements obligatoires.
- En caractères courants : engagements optionnels. Ces engagements optionnels peuvent être complétés d'autres engagements spécifiques au service concerné.



#### **Un accès plus facile à nos services**

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : (les indiquer).
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux (*indiquer ici les dispositifs mis en place, par exemple : signalétique, parking, guichet unique, etc.*).
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (*indiquer les dispositions particulières*).
- Nous nous rendons plus facilement disponibles (*indiquer ici les dispositifs mis en place : prise de rendez-vous, information sur les heures d'affluence, enquêtes sur les préférences en termes d'horaires d'ouverture, etc.*).
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet (*l'indiquer*).

17/33

•••

- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance (*mettre ici les dispositifs mis en place : téléphone, téléprocédures, etc.*).



### **Un accueil attentif et courtois**

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente (*indiquer ici les dispositifs mis en place : aménagement des lieux d'accueil, services associés tels que photocopieuse ou photomaton...*).



### **Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Dans un délai maximal de... [ne pas dépasser 2 mois], nous apportons à vos courriers postaux :
  - soit une réponse définitive ;
  - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Dans un délai maximal de..., nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous annonçons votre temps d'attente prévisible à l'accueil, sauf périodes exceptionnelles.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants (à préciser). Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur [cet engagement, provisoirement facultatif, sera obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2005].



### **Une réponse systématique à vos réclamations**

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximal de... (à préciser)
- Nous vous offrons la possibilité de contacter M. X, chargé des relations avec les usagers de notre service. Vous pouvez le contacter au...

18/33

...



### A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

### III - Des engagements sur la réalisation de certaines prestations propres au service concerné ou à certains publics

*Les services concernés pourront ajouter des engagements supplémentaires concernant notamment :*

- *la réalisation de certaines prestations rendues en situation d'accueil ;*
- *les dispositifs particuliers permettant d'adapter l'accueil aux besoins spécifiques de certains publics. Il est notamment souhaitable de prévoir des modalités d'accueil facilitant les démarches des handicapés (personnes à mobilité réduite, malvoyants, malentendants ...).*

### IV - Une conclusion (obligatoire)

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel. ■

19/33

# La *Charte Marianne* : des supports de communication et des outils méthodologiques

---

Au-delà du cadre générique d'engagement, la *Charte Marianne* c'est aussi :

- des supports de communication communs aux administrations pour en montrer le caractère fédérateur ;
- des ressources méthodologiques pour garantir la rigueur de la mise en place de la démarche.

## Des supports de communication communs

La Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) a élaboré en coopération avec le Service d'information du Gouvernement (SIG) des supports de communication qui sont distribués à tous les services appliquant la charte :

- une affiche reprenant les cinq rubriques d'engagement ;
- un modèle de dépliant personnalisable que chaque service complétera avec sa déclinaison locale des engagements et distribuera à ses usagers ;
- un présentoir pour les dépliants ;
- une boîte à suggestions et un modèle de fiche de réclamation.

## Les ressources méthodologiques

La *Charte Marianne* implique une évolution des pratiques et des méthodes. L'un des rôles importants de la DUSA est d'aider les services dans sa mise en œuvre en leur apportant conseils et outils.

La charte est complétée par un guide proposant des conseils de méthode sur la démarche à concevoir, la communication interne et externe, le suivi des engagements. Les enseignements tirés de l'évaluation des expérimentations ont permis d'améliorer la version prototype de ce guide et de l'enrichir d'exemples.

Au-delà de ce guide général, la volonté est de constituer des ressources méthodologiques sur des aspects particuliers de la démarche sur lesquels les services expriment le besoin d'être aidés. Dans cette optique, le choix a été de traiter en priorité le thème de la mesure. En effet, il ne peut y avoir d'engagements fiables sans un suivi rigoureux des résultats. Un groupe thématique a travaillé en octobre et novembre 2004 sur l'élaboration d'un "guide de la mesure" qui définit des indicateurs

précis et fait des préconisations de méthodes et d'outils pour le suivi des engagements.

Outre ses productions propres, la DUSA veille à faire connaître et à diffuser des documents, outils, référentiels... produits par d'autres administrations ou opérateurs (par exemple, les guides pratiques élaborés par l'association France Qualité Publique). L'extranet vit@min (l'outil interministériel de travail coopératif) abrite un thème consacré à la *Charte Marianne* qui constitue un centre de ressources électroniques à disposition des services susceptibles d'appliquer la charte. ■

21/33

## Les supports de communication



**Charte Marianne**

**Pour un meilleur accueil**

- 1 Un accès plus facile à nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une réponse systématique à vos réclamations
- 5 A votre écoute pour progresser

Nous prenons **5 engagements** pour mieux vous servir

Pour tous renseignements connectez vous à [www.chartemarianne.gouv.fr](http://www.chartemarianne.gouv.fr)

Affiche Charte Marianne

Format 400 mm x 600 mm



**Charte Marianne**

Nous prenons **5 engagements** pour mieux vous accueillir

- 1 Un accès plus facile à nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une réponse systématique à vos réclamations
- 5 A votre écoute pour progresser

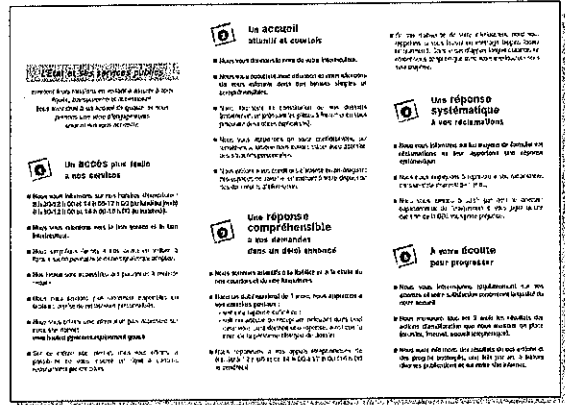
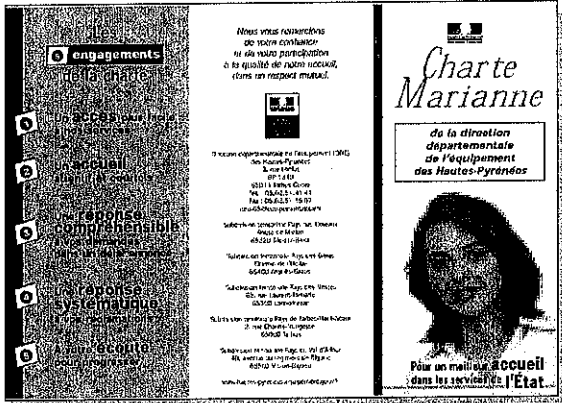
**Pour un meilleur accueil dans les services de l'État**

Pour tous renseignements connectez vous à [www.chartemarianne.gouv.fr](http://www.chartemarianne.gouv.fr)

Porte-dépliant Charte Marianne

Format 210 mm x 297 mm

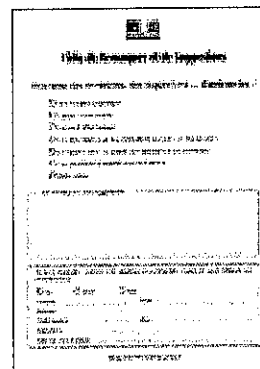
22/33



Dépliant "Charte Marianne"  
Format 210 mm x 297 mm - 3 volets  
recto/verso



Boîte à suggestions  
"Charte Marianne"  
Format 280 mm x 280 mm




Fiche de suggestions  
"Charte Marianne"  
Format 148,5 mm x 210 mm

# Un exemple de déclinaison locale de la *Charte Marianne* : la direction départementale de l'équipement des Hautes-Pyrénées

**Les engagements de la charte**

- 1 **Un accès plus facile à nos services**
- 2 **Un accueil attentif et courtois**
- 3 **Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**
- 4 **Une réponse systématique à vos réclamations**
- 5 **A votre écoute pour progresser**

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.



Direction départementale de l'équipement (DDE)  
des Hautes-Pyrénées  
3, rue Lortiat  
BP 1349  
65013 Tarbes Cedex  
Tél. : 05.62.51.41.41  
Fax : 05.62.51.15.07  
dde-65@equipement.gouv.fr

Subdivision territoriale Pays des Coteaux  
Route de Miélan  
65220 The-sur-Boëse

Subdivision territoriale Pays des Gaves  
Chemin de l'Herbe  
65400 Argelès-Gazost

Subdivision territoriale Pays des Nestes  
88, rue Laurent-Jailhade  
65300 Lannemezan

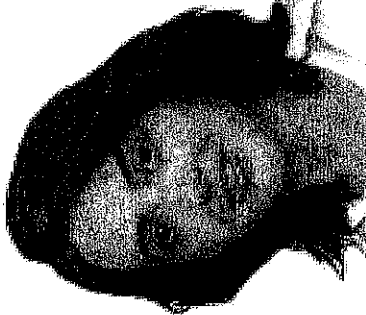
Subdivision territoriale Pays de Tarbes-Haut-Adour  
2, rue Charrier-Nurgesser  
65000 Tarbes

Subdivision territoriale Pays du Val d'Adour  
40, avenue du régiment de Bigorre  
65503 Vic-en-Bigorre

[www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr](http://www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr)

**Charte Marianne**

de la direction  
départementale  
de l'équipement  
des Hautes-Pyrénées



**Pour un meilleur accueil  
dans les services de l'État**

### LE DŒIL DES SERVICES PUBLICS

exercer leurs missions en veillant à assurer à tous  
équité, transparence et accessibilité.  
Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous  
prenons une série d'engagements  
pour mieux vous accueillir.



#### Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :  
8 h 30-12 h 00 et 14 h 00-17 h 00 (du lundi au jeudi)  
8 h 30-12 h 00 et 14 h 00-16 h 00 (le vendredi).
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente d'une signalétique adaptée.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet :  
[www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr](http://www.hautes-pyrenees.equipement.gouv.fr)
- Sur ce même site internet, nous vous offrons la possibilité de vous inscrire en ligne à certains recrutements par concours.



#### Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons la consultation de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notes explicatives).
- Nous vous accueillons en toute courtoisie, sur rendez-vous, lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant des espaces de travail et en mettant à votre disposition des documents d'information.



#### Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Dans un délai maximal de 1 mois, nous apportons à vos courriers postaux :  
- soit une réponse définitive ;  
- soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- Nous répondons à vos appels téléphoniques de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 (15 h 00 le vendredi).



#### Une réponse systématique à vos réclamations

- En cas d'absence de votre interlocuteur, nous vous rappelons si vous laissez un message (appels locaux uniquement). Dans le cas d'appels longue distance, un rendez-vous téléphonique avec votre interlocuteur vous sera proposé.
- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximal de 1 mois.
- Nous vous invitons à saisir par écrit le directeur départemental de l'équipement, si vous jugez qu'une décision de la DDE vous paraît préjudiciable.
- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons tous les 3 mois les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courrier, internet, accueil téléphonique).
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis, une fois par an, à travers diverses publications et sur notre site internet.



#### À votre écoute pour progresser

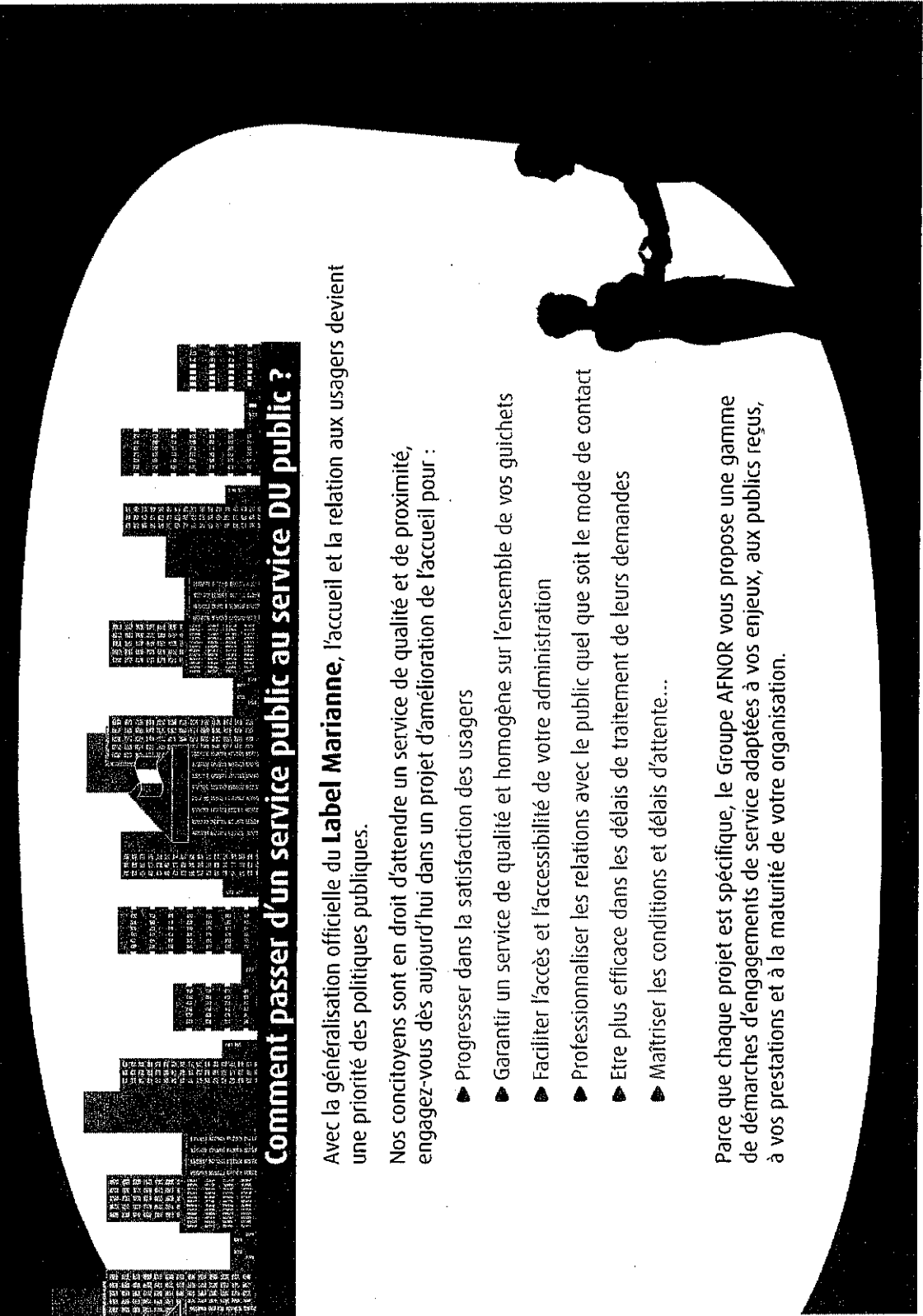
Qualité de l'accueil public :

affirmez votre différence

Les solutions du  
Groupe AFNOR

Label Marianne

afnor  
GROUPE



# AFNOR

## Comment passer d'un service public au service DU public ?

Avec la généralisation officielle du **Label Marianne**, l'accueil et la relation aux usagers devient une priorité des politiques publiques.

Nos concitoyens sont en droit d'attendre un service de qualité et de proximité, engagez-vous dès aujourd'hui dans un projet d'amélioration de l'accueil pour :

- ▶ Progresser dans la satisfaction des usagers
- ▶ Garantir un service de qualité et homogène sur l'ensemble de vos guichets
- ▶ Faciliter l'accès et l'accessibilité de votre administration
- ▶ Professionnaliser les relations avec le public quel que soit le mode de contact
- ▶ Etre plus efficace dans les délais de traitement de leurs demandes
- ▶ Maîtriser les conditions et délais d'attente...

Parce que chaque projet est spécifique, le Groupe AFNOR vous propose une gamme de démarches d'engagements de service adaptées à vos enjeux, aux publics reçus, à vos prestations et à la maturité de votre organisation.

# Pour chaque projet d'accueil, une solution

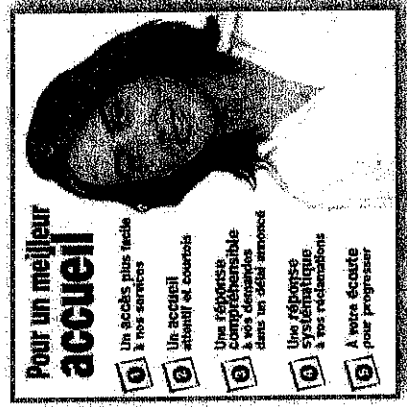
■ **Démarrez avec le Label Marianne,**  
programmez dès aujourd'hui votre labellisation !

Le référentiel Marianne est, depuis l'annonce de sa généralisation par la Révision Générale des Politiques Publiques, LA référence commune en matière d'accueil des services publics.

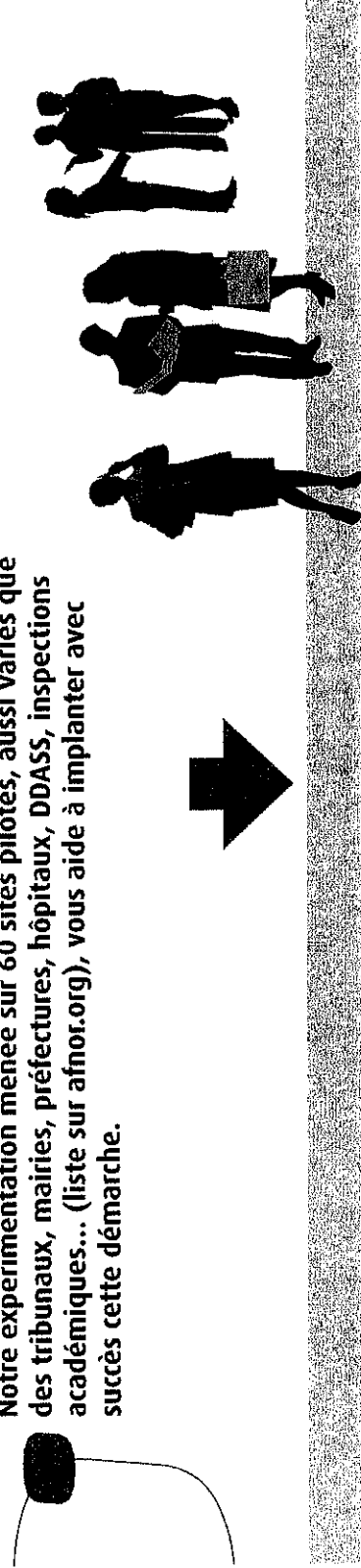
Il s'adresse à toute structure chargée d'une mission de service public, recevant des usagers, quel que soit le canal d'accueil – physique, téléphonique, électronique, courrier.

## Pourquoi se faire labelliser ?

La labellisation par AFNOR Certification est une réelle opportunité d'amélioration pour adapter vos modes d'accueil aux différents publics, revoir la pertinence de vos procédures, valoriser vos agents... et donner de la visibilité à votre engagement !



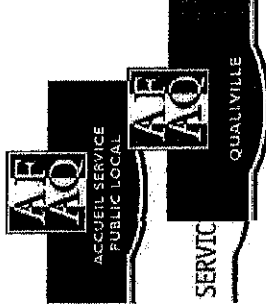
Notre expérimentation menée sur 60 sites pilotes, aussi variés que des tribunaux, mairies, préfectures, hôpitaux, DDASS, inspections académiques... (liste sur [afnor.org](http://afnor.org)), vous aide à implanter avec succès cette démarche.



## Pour aller plus loin, des certifications de service adaptées à vos métiers !

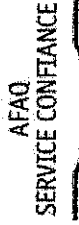
### Qualiville

Tout comme Le Havre, Boulogne-Billancourt, Marly-Le-Roi... étendez la qualité de l'accueil à l'ensemble de vos prestations. Complètement adaptée au fonctionnement d'une mairie, la certification Qualiville valorise les relations quotidiennes entre usagers et services municipaux. Qualiville reprend les exigences du Label Marianne et reste une démarche sur mesure et progressive : accueil, orientation, information, délivrance d'actes administratifs, prestations de service aux populations... vous pouvez couvrir l'ensemble du bouquet de services de votre mairie.

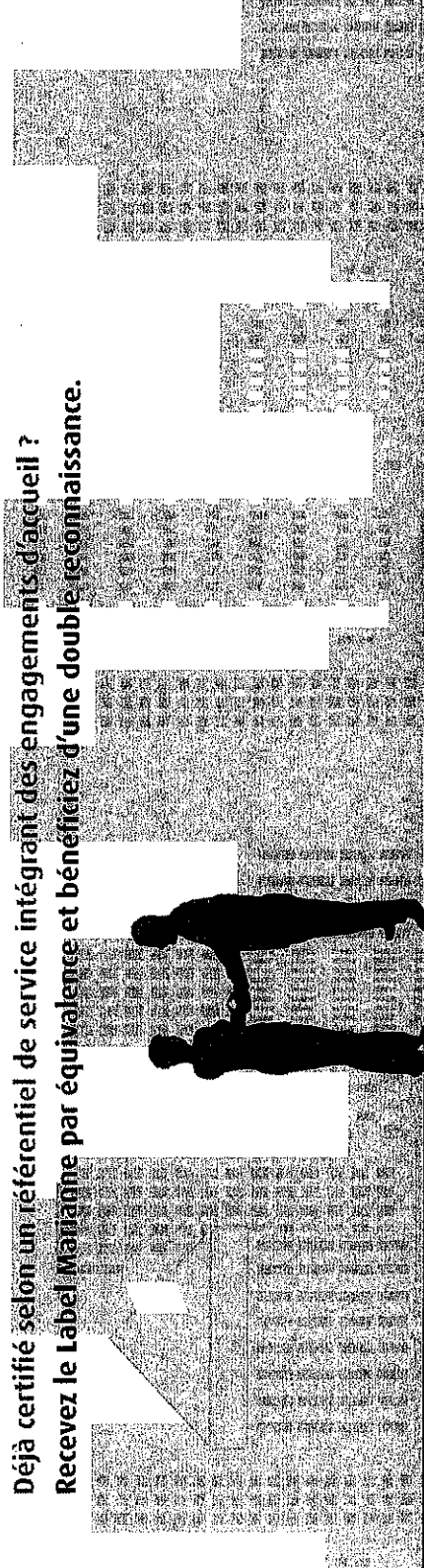


### Autres démarches d'engagements de service

QualiPref pour les Préfectures, Accueil Service Public Local pour les conseils généraux, régionaux et l'intercommunalité...



Déjà certifié selon un référentiel de service intégrant des engagements d'accueil ?  
Recevez le Label Marianne par équivalence et bénéficiez d'une double reconnaissance.



Suivez notre programme en 4 étapes

## 1 Informez-vous et initiez votre projet d'amélioration de l'accueil

- ▶ Participez aux réunions d'information gratuites organisées sur toute la France : « Tout savoir sur l'Accueil des publics et le Label Marianne ».
- ▶ Bénéficiez d'informations pratiques et d'ouvrages sur la relation aux citoyens.




## 2 Bâissez votre stratégie d'accueil

Quelle performance de votre accueil aujourd'hui ? Comment identifier vos points forts et vos pistes de progrès en matière d'accueil public ? Comment mobiliser votre équipe de direction et l'encadrement autour de votre démarche ? Notre diagnostic 360° Accueil permet de dresser ensemble en quelques jours un état des lieux détaillé et de choisir votre démarche et les actions de progrès appropriées.

## 3 Mettez à niveau votre organisation

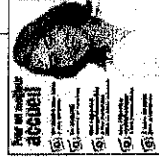
Une offre complète de formations pour bien comprendre les enjeux et les conditions de succès de votre démarche Accueil (sessions réalisées en inter ou sur demande en intra) :

- ▶ Séminaire « La qualité de l'accueil dans les services publics : enjeux, ... » (1 j.)
- ▶ Manager votre fonction accueil (2 j.)
- ▶ Mettre en œuvre les 19 engagements et obtenir le Label Marianne (2 j.)
- ▶ Piloter votre démarche (3 j.)

Avec  pilot, solution en ligne, vous pilotez votre plan d'actions (tableaux de bord, outils de suivi, ...) et auto-évaluez la performance de votre organisation. D'un simple clic, vous évaluez votre conformité au regard des référentiels de service (Marianne, Quatville...).


## 4 Faites reconnaître votre démarche

AFNOR Certification met à votre disposition des évaluateurs et auditeurs qualifiés en certification de service, sélectionnés pour leur culture des administrations publiques. Programmez dès aujourd'hui votre labellisation ou votre certification. L'attestation, ou le certificat AFAQ, délivrés suite à l'audit d'évaluation de vos engagements, sont la reconnaissance de votre qualité au quotidien !

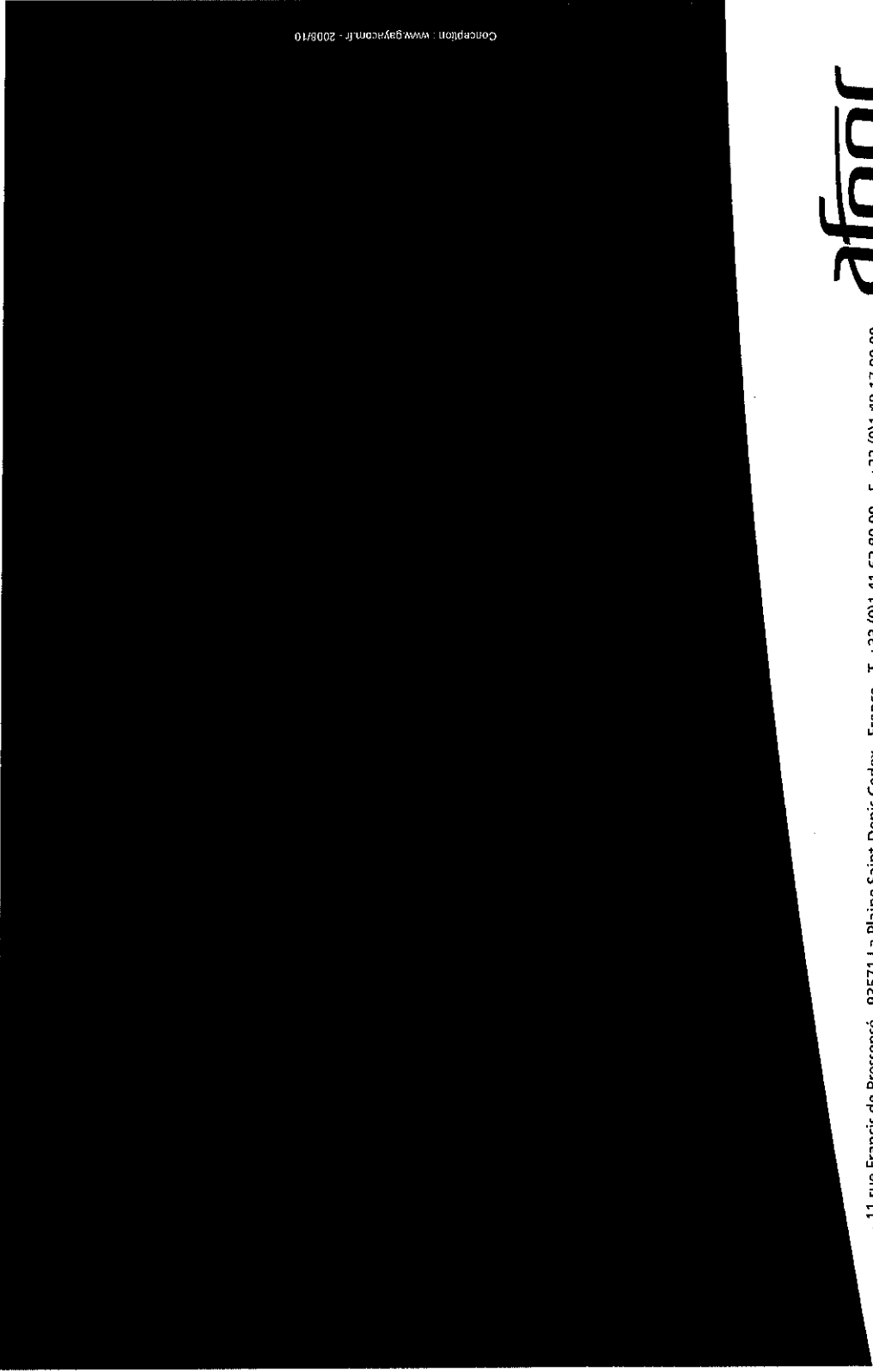


Programme des réunions, et info ouvrages :  
[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Info  
• Diagnostic 360° Accueil  
• Formations :  
☎ 01 41 62 76 22

Info  
•  pilot  
• Label Marianne  
• Certifications :  
☎ 01 46 11 38 11  
[info@afnor.org](mailto:info@afnor.org)





Conception : www.gayacom.fr - 2008/10

**afnor**  
GROUPE

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00

## Fiche descriptive du laboratoire

Fiche descriptive au 01/01/2010 du laboratoire départemental d'analyses dans lequel vous exercez les fonctions d'assistant médico-technique

### *A) Activités du laboratoire*

Biologie vétérinaire : 40% des activités  
Sécurité alimentaire : 20 % activités  
Hydrologie : 40% des activités

### *B) Accréditations du laboratoire par le comité français d'accréditation (le COFRAC)*

Le laboratoire est accrédité pour 8 programmes différents couvrant 90 % de ses activités.

### *C) Personnel*

80 agents au total

### *D) Gestion des échantillons*

Les échantillons analysés au laboratoire ont 3 origines différentes :

- 1 ) ils sont déposés directement par les clients,
- 2 ) ils sont déposés par des sociétés de transport ou par la poste,
- 3 ) ils sont apportés par les 10 préleveurs du laboratoire.

### *E) Autres caractéristiques du laboratoire.*

Le laboratoire édite chaque année 100 000 rapports d'analyses et 50000 factures à l'intention de ses clients.

**ORGANIGRAMME DES SERVICES DU LABORATOIRE DU  
DEPARTEMENT D**

**DIRECTION**

**SERVICES  
ADMINISTRATIFS**

**SANTÉ ANIMALE**

**HYDROLOGIE**

**SECURITE  
ALIMENTAIRE**

ACCUEIL  
-----  
STANDARD  
TELEPHONIQUE  
-----  
ENREGISTEMENT  
DES  
ECHANTILLONS  
-----  
SECRETARIAT  
DE DIRECTION  
-----  
REGIE DE  
RECETTES  
-----  
GESTION  
CLIENTS  
-----  
FACTURATION  
-----  
RESULTATS

AUTOPSIE  
-----  
SEROLOGIE  
-----  
BACTERIOLOGIE  
-----  
LAVERIES

PRÉLEVEMENTS  
-----  
PHYSICO-CHIMIE  
-----  
METAUX  
-----  
MICROBIOLOGIE  
-----  
LAVERIES

PRELEVEMENTS  
-----  
MICROBIOLOGIE  
-----  
LAVERIES

# Corrigé type

## Concours d'assistant médico-technique de laboratoire

Saint-Lô le 7 décembre 2010-11-29

### Rappel

4 points sur 20 sont attribués à la présentation, à l'orthographe et à la clarté de la réponse.

### I) Introduction (2 points)

En introduction, le candidat devra rappeler que quelque soit la nature du domaine de l'activité, les rapports humains doivent prévaloir sur toutes les autres considérations et tout particulièrement dans un service public. Ceci est encore renforcé par le fait que le laboratoire, objet de l'étude, est sous assurance qualité.

La Gestion Relations Clients (GRC) est donc bien l'affaire de tous.

### II) Première question (4 points)

La GRC doit être mise en place dans tous les processus où le laboratoire est en relation avec ses clients. Ces relations peuvent se réaliser :

- directement
- par téléphone
- par courrier postal
- par courrier électronique
- site Internet

### Où faut-il mettre en place la GRC ?

A chaque endroit ou moment où le laboratoire est en relation avec les clients :

Le candidat doit au minimum énumérer les 4 points suivants :

- accueil physique
- standard téléphonique
- courrier (bulletins d'analyse, factures, relance, devis...)
- lors des prélèvements (à ne pas oublier)

### III) Objectifs à atteindre (4 points)

#### - Bien accueillir les clients

- signalétique extérieure de l'établissement
- places de parking réservés aux clients à proximité de l'accueil.
- penser à tout moment aux handicapés.
- bonnes conditions de confort d'attente (sièges ...)
- mise à disposition de lecture en particulier de plaquettes informatives sur le laboratoire

- zone ou pièce de confidentialité

- Bien répondre aux sollicitations :

- répondre informatif aux heures de fermeture
- réduire le nombre de sonneries à l'accueil comme dans les services
- réduire le nombre de renvois vers les services concernés
- s'identifier lors des appels
- réduire le temps d'attente à l'accueil

- Respecter les engagements

- respect des délais de réponse pour les résultats d'analyse
- respect des délais et des horaires annoncés pour les prélèvements
- si les engagements ne peuvent être tenus prévenir le client , s'excuser et convenir d'une nouvelle date.

- Bien communiquer avec les clients

- se mettre à la place du client
- accueillir les clients avec le sourire et avec empressement
- informer des horaires d'ouverture (sur les courriers) et les respecter scrupuleusement en organisant des permanences au standard téléphonique comme dans les unités techniques ou administratives.

**IV ) Moyens à mettre en œuvre (5 points)**

Prendre contact avec le Conseil Général pour s'inspirer de leur projet et éventuellement coordonner les actions

- Formation du personnel :
  - formation spécifique pour les agents de l'accueil et du standard
  - formation plus générale pour l'ensemble du personnel
  - NB : l'encadrement doit participer à ces formations
- Implication de l'encadrement
- Mise en place de groupes de travail où chacun pourra s'exprimer
- Réalisation d'une campagne de sensibilisation au sein du laboratoire
- Intégration de la démarche GRC dans les pratiques d'assurance qualité du laboratoire
- Vérification de l'implication de chacun lors des audits internes qualité
- Mises en place régulières d'enquêtes de satisfaction auprès des clients .
- Proposer la création d'une charte de l'accueil qui concrétisera la démarche (**l'absence de cette proposition devra être pénalisée de 2 points.**)

Remarque : De nombreuses actions ne nécessitent aucun budget particulier ;pour celles qui nécessitent des investissements ou des frais de fonctionnement supplémentaires le candidat devra ,bien entendu, avoir l'accord formel de la Direction du laboratoire.

**Conclusion (1 point)**

Rappeler l'intérêt du projet en terme de service public et de pérennité du laboratoire