



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE
LA FONCTION PUBLIQUE

Direction générale de la modernisation de l'Etat

Service projets de simplification

Processus d'obtention du Label MARIANNE

Version 3 du 9 juillet 2008

Préambule

Ce document « Processus de labellisation » a été rédigé sous le contrôle de la Modernisation de l'Etat à l'attention :

- des entités administratives souhaitant obtenir le label : les différentes phases du processus de labellisation, depuis la demande de dossier jusqu'à la remise du Label, sont explicitées ;
- des organismes certificateurs habilités à délivrer le Label Marianne : chacun d'entre eux a l'obligation de suivre les règles données dans ce document. La liste de ces organismes sera disponible sur le site de la modernisation.

Les modifications :

Version 1 : octobre 2007 : version initiales adaptée à la phase d'expérimentation

Version 2 : avril 2008 : adaptation des délais du certificateur en phase de généralisation.

Suppression d'annexes.

Version 3 : juillet 2008 : suppression du Comité National Marianne.

Sommaire

1. Dépôt de la candidature et contractualisation

- 1.1 Retrait du dossier de candidature
- 1.2. Recevabilité du dossier de candidature
- 1.3 Phase contractuelle

2. Evaluation par l'organisme certificateur habilité

- 2.1 Cas des entités administratives non certifiées
- 2.2 Cas des entités administratives certifiées selon un référentiel de certification de services
- 2.3 Cas des entités administratives certifiées selon un référentiel de système

3. Labellisation

- 3.1 Décision de labellisation
- 3.2 Délivrance de l'attestation de labellisation
- 3.3 Procédure de suivi
- 3.4 Utilisation de la marque label Marianne
- 3.5 Conditions de suspension et de retrait du label Marianne
- 3.6 Recours des entités administratives candidates
- 3.7 Renouvellement

4. Comité National Label Marianne

- 4.1 Missions du Comité National Label Marianne
- 4.2 Composition du Comité National Label Marianne
- 4.3 Fonctionnement du Comité National Label Marianne

ANNEXE 1 - Processus d'attribution du label Marianne

ANNEXE 2 - Dossier de candidature

ANNEXE 3 - Durée des visites sur sites

ANNEXE 4 - Plan de Contrôle Externe

Processus de labellisation

1. Dépôt de la candidature et contractualisation

1.1. Retrait du dossier de candidature

L'entité administrative candidate doit télécharger son dossier de candidature sur le site de la Modernisation de l'Etat et le retourner complété à l'organisme certificateur habilité de son choix.

Contenu du dossier de candidature de l'entité administrative	
1	Lettre d'engagement (annexe 2) et Dossier de candidature (annexe2)
2	Organigramme de l'entité administrative
3	Fiche de synthèse de l'auto évaluation
4	Liste des indicateurs suivis depuis 3 mois au moins, incluant les résultats
5	La politique qualité (telle qu'exigée à l'engagement N°14 du référentiel)

L'entité administrative candidate adresse à l'organisme certificateur le dossier de candidature daté et signé par son représentant légal ou mandaté. Le dossier de candidature vierge est donné en annexe 2.

1.2. Recevabilité du dossier de candidature

L'organisme certificateur habilité s'assure de la recevabilité administrative et technique de l'entité administrative candidate.

La recevabilité administrative consiste à contrôler si l'ensemble des informations requises sont disponibles dans le dossier de l'entité candidate. En cas de dossier incomplet, l'organisme certificateur habilité demande à l'entité administrative les compléments d'informations et/ou les pièces nécessaires.

La recevabilité technique permet de s'assurer si le champ du Label demandé est en accord avec les exigences du référentiel (cf. 1.2 Domaine d'application du Référentiel Label Marianne). Toute exclusion de service recevant des usagers doit être justifiée. En cas de dossier jugé insuffisant, l'organisme certificateur habilité n'enclenche pas la phase contractuelle. Il motive sa décision à l'entité administrative candidate.

1.3 Phase contractuelle

Une fois la recevabilité du dossier effectuée, l'entité administrative candidate recevra une proposition commerciale de labellisation pour l'ensemble du cycle (3 ans), en accord avec l'annexe 3.

Ce contrat devra être retourné, dûment signé et daté, à l'organisme certificateur habilité.

L'organisme certificateur habilité dispose d'un délai de 2 mois pour procéder à la visite initiale sur site.

Lors du renouvellement de son label, l'entité administrative pourra décider de contractualiser avec un autre organisme certificateur habilité.

2. Evaluation par l'organisme certificateur habilité

2.1 Cas des entités administratives non certifiées

L'évaluation sur site a pour but d'apprécier la prise en compte par l'entité administrative candidate des éléments de la démarche par rapport au référentiel Marianne. Elle se déroule en trois temps :

- La préparation : un évaluateur qualifié est missionné par l'organisme certificateur habilité. Il envoie son plan d'évaluation à l'entité administrative candidate au moins 2 semaines avant l'évaluation sur site ;
- La visite : l'évaluateur procède à la visite sur site ;
- Le rapport : après la visite, l'évaluateur rédige un rapport de visite. Ce rapport est alors soumis à l'entité administrative candidate au maximum 2 semaines après la visite. L'entité administrative bénéficie de 2 semaines pour transmettre ses actions correctives à l'évaluateur. L'évaluateur juge de la pertinence des actions correctives proposées puis transmet le rapport complet à l'organisme certificateur habilité.

L'évaluateur qualifié missionné est rattaché à un organisme de certification habilité. L'évaluateur dispose d'un plan de contrôle externe en plus du référentiel pour mener à bien sa mission (annexe 4).

2.2 Cas des entités administratives certifiées selon un référentiel de service :

C'est le Chef du Service « projets » de la DGME qui gère la liste des référentiels compatibles avec le référentiel Label Marianne et qui statue sur la compatibilité des référentiels.

L'organisme certificateur habilité propose au Comité National Label Marianne une grille de comparaison technique des exigences de ses propres référentiels de service avec les engagements du référentiel Label Marianne, lors de la mise sur le marché de nouveaux référentiels. L'organisme certificateur habilité propose également une grille de durée pour la réalisation d'audits de certification combinés à l'évaluation Label Marianne.

- Le référentiel est déclaré compatible par le Comité National Label Marianne :

Ces entités administratives s'adressent à un organisme certificateur habilité pour recevoir le label sans visite d'évaluation. L'entité administrative n'a pas à compléter de dossier de candidature mais doit fournir à l'organisme certificateur la copie de son certificat concernant sa certification de service.

- Le référentiel n'est pas reconnu compatible par le Comité National Label :

Le processus de labellisation s'applique dans son intégralité.

- La compatibilité du référentiel n'a pas été testée et le Chef du Service « projets » n'a pas statué sur la compatibilité :

L'entité administrative saisit l'organisme certificateur qui lui-même demandera au Chef du Service de juger de l'équivalence des référentiels sur la base des éléments cités ci-dessus.

2.3 Cas des entités administratives certifiées selon un référentiel de système

Il n'y a pas de compatibilité a priori entre une certification selon un référentiel de système et le référentiel Label Marianne. L'organisme certificateur habilité procédera à un audit de système combiné à une évaluation Label Marianne.

2.4 Cas des entités administratives multi sites (ou réseau)

Les critères d'admissibilité pour envisager une labellisation multi sites sont les suivants :

- l'entité administrative doit disposer d'une fonction centralisée identifiée (entité centrale) au sein de laquelle certaines activités sont planifiées et gérées ainsi qu'un réseau d'entités au niveau local au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées ;
- l'entité centrale gère les actions relevant des engagements organisationnels et de pilotage en particulier la mise en place d'indicateurs communs, la planification des autoévaluations, ainsi que les suivi de bilans annuels afin de partager les actions d'amélioration à mettre en œuvre le cas échéant lors d'écarts constatés en autoévaluation ou évaluation par l'organisme habilité ; l'entité centrale s'assure que les dispositifs mis en place au sein de chacune des entités administratives de niveau local sont issus d'une base commune

Pour la réalisation des évaluations, l'organisme habilité échantillonne comme suit les entités administratives :

- le nombre de sites visités est égal à racine de n en évaluation initiale et 0,8 racine de n en évaluation de suivi ; n étant le nombre total de sites concernés.
- le choix des sites devra tenir compte des disparités éventuelles entre les entités (taille, localisation géographique, enregistrements des réclamations, résultats des évaluations précédentes, ...)
- l'entité centrale fait l'objet d'une visite en évaluation initiale et de suivi.

Une seule attestation « LABEL MARIANNE » est émise pour l'ensemble de l'entité administrative se présentant en multi sites, avec en annexe, la liste des entités locales. L'attestation ne peut être retirée que dans son intégralité si l'une des entités locales ne respecte pas les engagements du référentiel.

3. Labellisation

3.1 Décision de labellisation

La Modernisation de l'Etat délègue aux organismes certificateurs habilités la prise de décision de labellisation.

L'organisme certificateur fait appel à son groupe d'experts qui, au vue des conclusions du rapport d'évaluation, prend la décision de labellisation. Trois cas sont possibles :

- l'entité administrative candidate est labellisée,
- une demande d'action complémentaire est nécessaire en fonction des écarts constatés par l'évaluateur (visite complémentaire ou documents complémentaires). Le candidat en est immédiatement informé,
- la candidature est rejetée. L'organisme certificateur habilité en informe le candidat par une notification écrite motivée. L'entité administrative candidate peut représenter une nouvelle

demande de labellisation à l'issue d'une période de 6 mois échue, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution du label Marianne.

La décision est notifiée au candidat.

3.2 Délivrance du Label

La labellisation se concrétise par la délivrance d'une attestation.

L'entité labellisée est inscrite dans une liste détenue par la DGME et rendue publique sur son site internet.

L'attestation doit notamment permettre d'identifier pour le labellisé chacun de ses sites couverts par le Label selon le modèle prévu à cet effet.

Le Label est valable pour une durée de trois ans à partir de sa date d'obtention.

3.3 Procédure de suivi

L'organisme certificateur habilité effectue un suivi à 18 mois (à partir de la date de labellisation) pour s'assurer que le labellisé continue à satisfaire aux engagements du référentiel et qu'il s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

L'organisme certificateur habilité déclenche le suivi en demandant la mise à jour du dossier de candidature (cf. 1.1) à l'entité administrative, les résultats des enquêtes de satisfaction et le compte-rendu du bilan annuel. Il missionne en priorité le même évaluateur qu'en admission.

La durée de l'évaluation de suivi est identique à celle de l'évaluation initiale. Une attention particulière doit être portée par l'évaluateur sur les actions correctives proposées par l'entité administrative labellisée, en cas d'écarts constatés au cours de la première évaluation.

La visite de suivi donne lieu à un rapport d'évaluation qui est soumis à l'organisme certificateur habilité.

L'organisme certificateur émet alors un avis dans les mêmes conditions que lors de la décision d'origine. Au vu de cet avis, l'organisme certificateur peut maintenir le Label, demander des éléments complémentaires d'information ou, le cas échéant, la suspendre ou procéder à son retrait.

3.4 Utilisation de la marque label Marianne

Pour faire valoir son Label, le labellisé est en droit d'utiliser les marques collectives « référentiel Marianne » et « Label Marianne ».

3.5 Conditions de suspension et de retrait du label Marianne

Une décision de suspension du Label peut être prise à l'égard de l'entité administrative labellisée dans les cas suivants :

- à la demande de l'entité administrative, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au référentiel ;
- à l'initiative de l'organisme certificateur habilité, en raison de non-conformités constatées par rapport au référentiel ou à la procédure de labellisation.

Le délai maximum de suspension du label Marianne est de 12 mois.

La levée de la suspension est soumise à l'organisme certificateur habilité qui, après analyse des nouveaux éléments transmis par l'entité, émet un avis permettant la prise de décision : levée de la suspension, maintien de la suspension ou retrait du Label.

3.6 Recours des entités administratives candidates

Suite à la décision de l'organisme certificateur habilité, les entités administratives candidates peuvent présenter un recours auprès de l'organisme certificateur habilité. L'entité administrative est informée des voies de recours, avant toute contractualisation.

L'organisme certificateur habilité doit disposer d'une commission impartiale compétente pour examiner les recours présentés par les candidats à la labellisation.

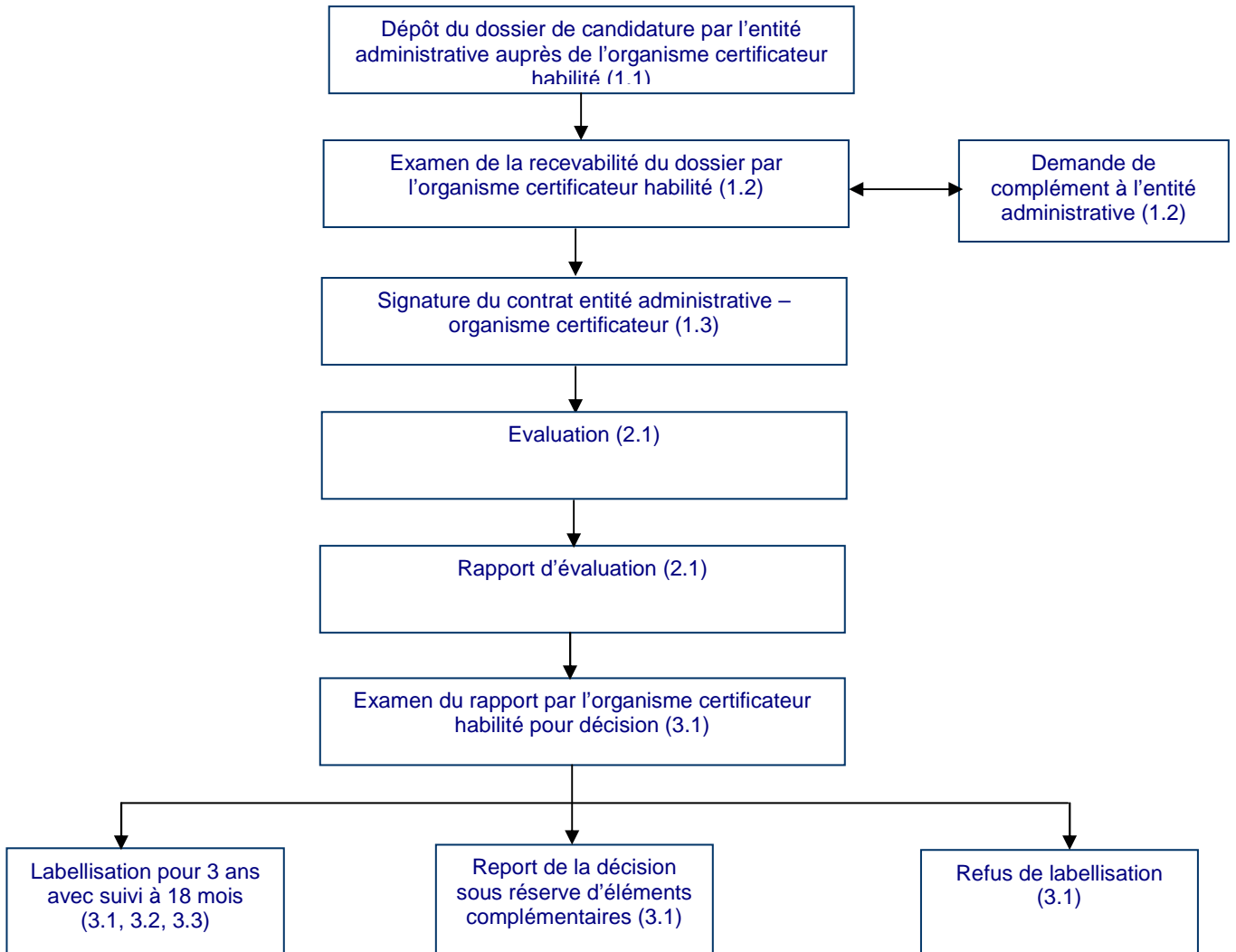
3.7 Renouvellement

Huit mois avant l'échéance de validité du label, l'entité administrative sera invitée à demander le renouvellement de son label pour une nouvelle période de trois ans.

Pour le renouvellement, le déroulement des différentes étapes est identique à celui de la candidature initiale. Les dossiers de candidature devront être réactualisés.

ANNEXE 1

Processus d'attribution du label Marianne



Annexe 2

Dossier de candidature

Ce dossier est à transmettre complété à l'organisme certificateur habilité

Renseignements concernant l'entité administrative

1. IDENTITE DE L'ENTITE ADMINISTRATIVE CANDIDATE

Dénomination :

Nom du directeur ou chef de service :

Courriel :

Téléphone :

Fax :

Nom du référent Marianne :

Courriel :

Téléphone :

Fax :

Adresse :

Code postal :

Ville :

** Le référent Marianne est la personne missionnée par le directeur ou chef de service pour coordonner les actions liées à la démarche d'amélioration de l'accueil*

2. ORGANISATION DE L'ENTITE ADMINISTRATIVE CANDIDATE

Joignez un exemplaire de votre organigramme

Quel est l'effectif total de l'entité administrative ?

Quel est le nombre de sites* accueillant les usagers ?

Quels sont les services** impliqués dans la démarche Marianne ? Indiquez le nombre d'agents par service.

<u>Services</u>	<u>Nombre d'agents</u>
-	-
-	-
-	-
-	-

* Les sites se différencient par des adresses différentes

** Sur un même site, plusieurs services peuvent cohabiter

3. PRE-REQUIS DOCUMENTAIRES DU LABEL MARIANNE

Nous vous remercions de nous soumettre la documentation suivante, synthétisant votre démarche et vos actions de mise en œuvre du label Marianne

- La politique qualité
- La lettre d'engagement
- La fiche de synthèse de l'auto évaluation
- La liste des indicateurs suivis depuis au moins 3 mois, incluant les résultats

4. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Etes-vous certifié selon un référentiel de système ISO 9001 et / ou selon un référentiel de service ? Si oui, lequel ?

Dans le cadre d'une certification de système ISO 9001, quel est le libellé de votre certificat ?

Quelles en sont les dates de validité ?

Nom et signature du Représentant de l'entité administrative :

Date :

LETTRE D'ENGAGEMENT

(à établir sur papier à en-tête de l'entité administrative)

Adresse de
L'organisme certificateur

X, le 00/00/00

A l'attention de Madame, Monsieur

Madame, Monsieur

Nous vous prions de bien vouloir procéder à l'instruction de notre demande de labellisation Marianne.

Nous déclarons :

- avoir pris connaissance du référentiel Marianne et de toutes les pièces nécessaires à la demande de labellisation ;
- attester la véracité des informations fournies et l'authenticité des documents produits ;

Nous nous engageons à vous informer de tout changement significatif relatif au dispositif du label Marianne, en particulier toute modification des informations communiquées initialement dans notre dossier.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Signature du représentant de l'entité administrative
(Nom et fonction)
(Cachet)