

Kit de déploiement "Amélioration de l'accueil"

Présentation de la méthode

Septembre 2013

Sommaire

- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

L'amélioration de l'accueil est mesurée à l'aune des 19 engagements du référentiel Marianne

Engagements du référentiel Marianne

Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins

- 1- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture
- 2- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
- 3- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 4- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- 5- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- 6- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- 7- Nous facilitons la constitution de vos dossiers
- 8- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- 9- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
- 10- Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- 11- Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- 12- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons

Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons

- 13- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements

Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- 14- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats

Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- 15- Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel
- 16- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers
- 17- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements
- 18- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue
- 19- Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

Engagement à destination des usagers

Engagement d'amélioration continue

Sommaire

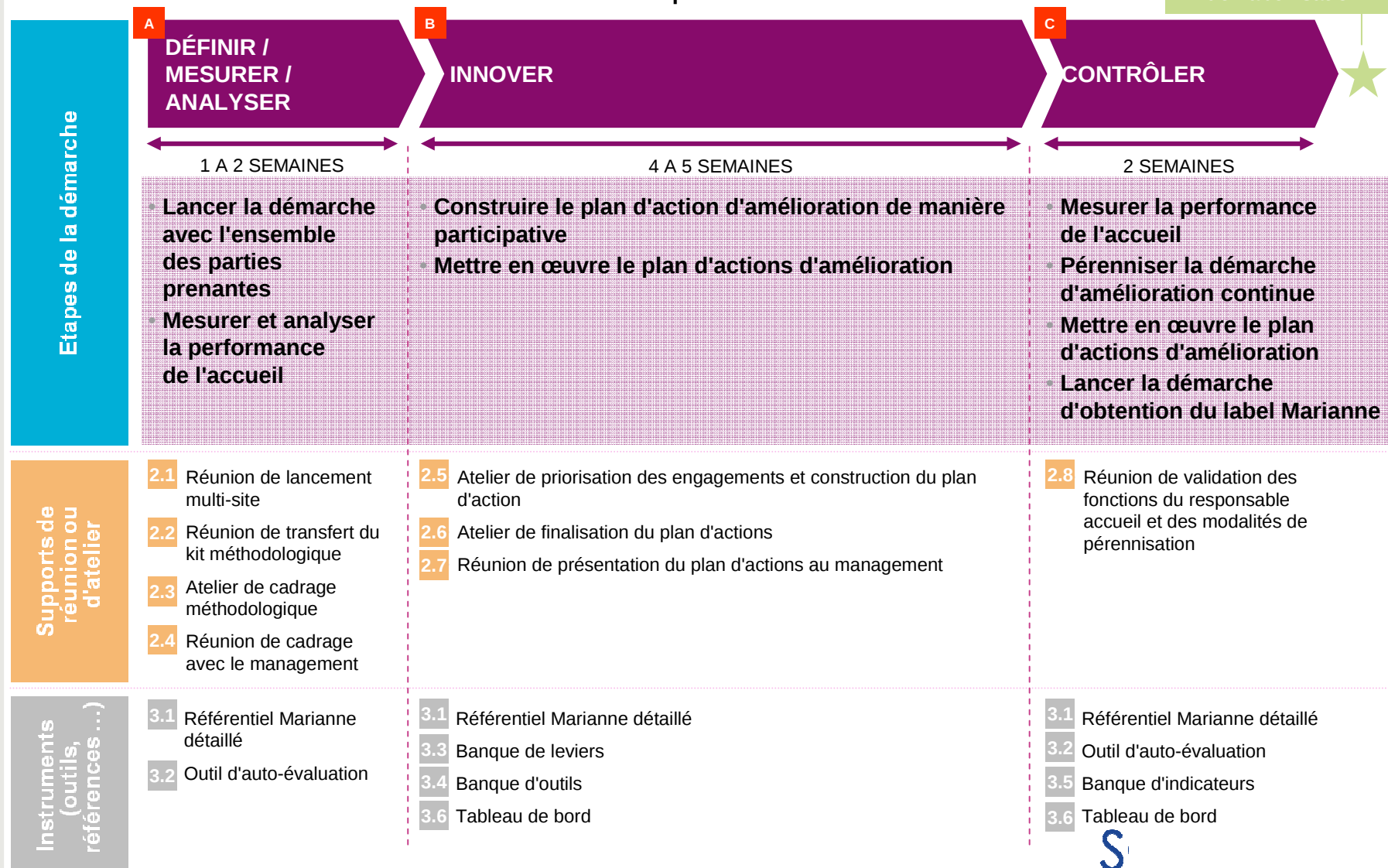
- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

2 METHODE ET ORGANISATION

La démarche proposée est organisée en 3 étapes, soutenues par des supports et des instruments dédiés

Structuration de la méthode et du kit de déploiement associé

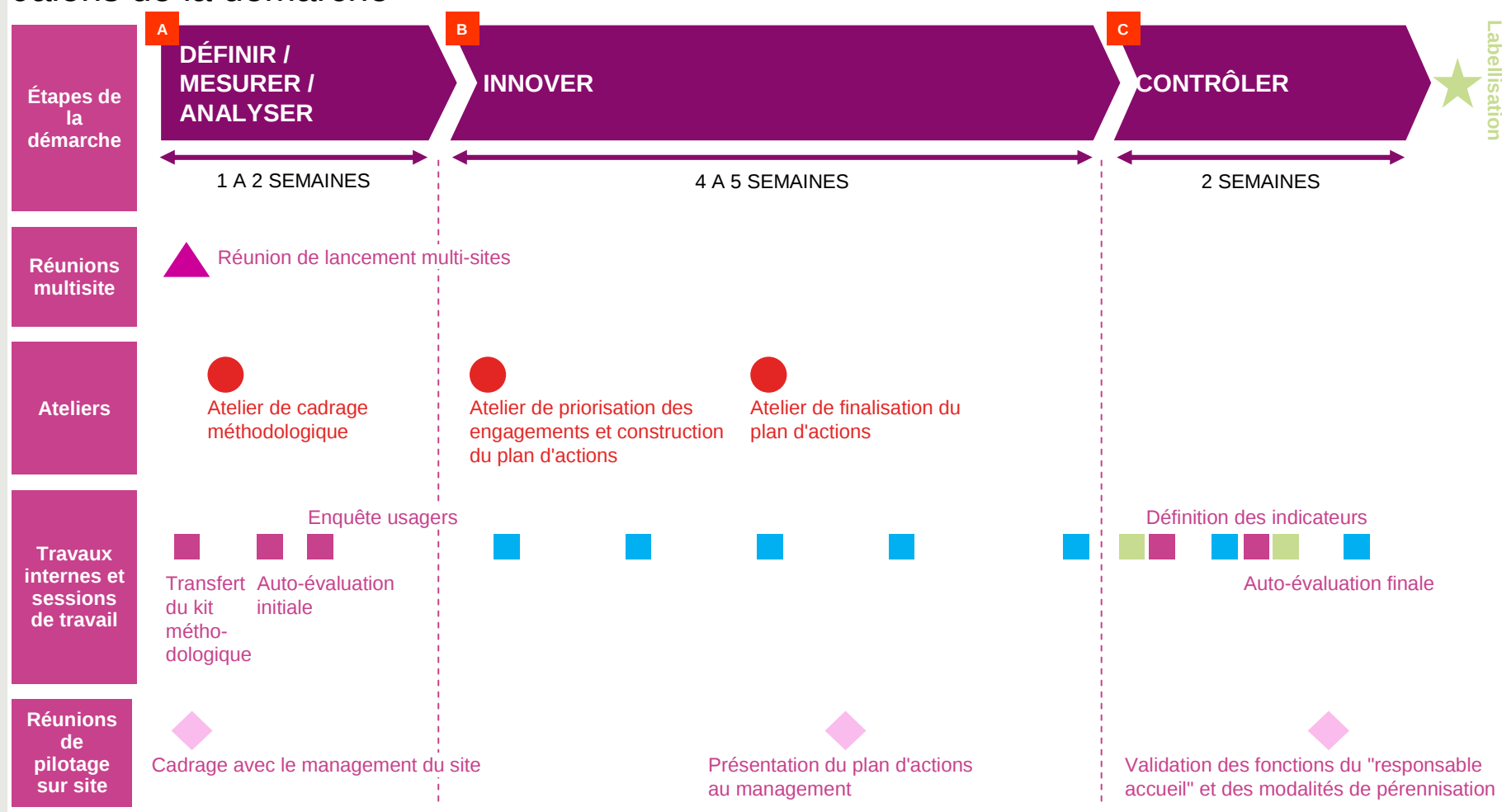
Éventuel processus de Labellisation



2 METHODE ET ORGANISATION

Les ateliers et sessions de travail sur le terrain forment les points focaux du chantier d'amélioration de l'accueil pour chacun des sites

Jalons de la démarche



▲ Réunion multi-sites

● Ateliers

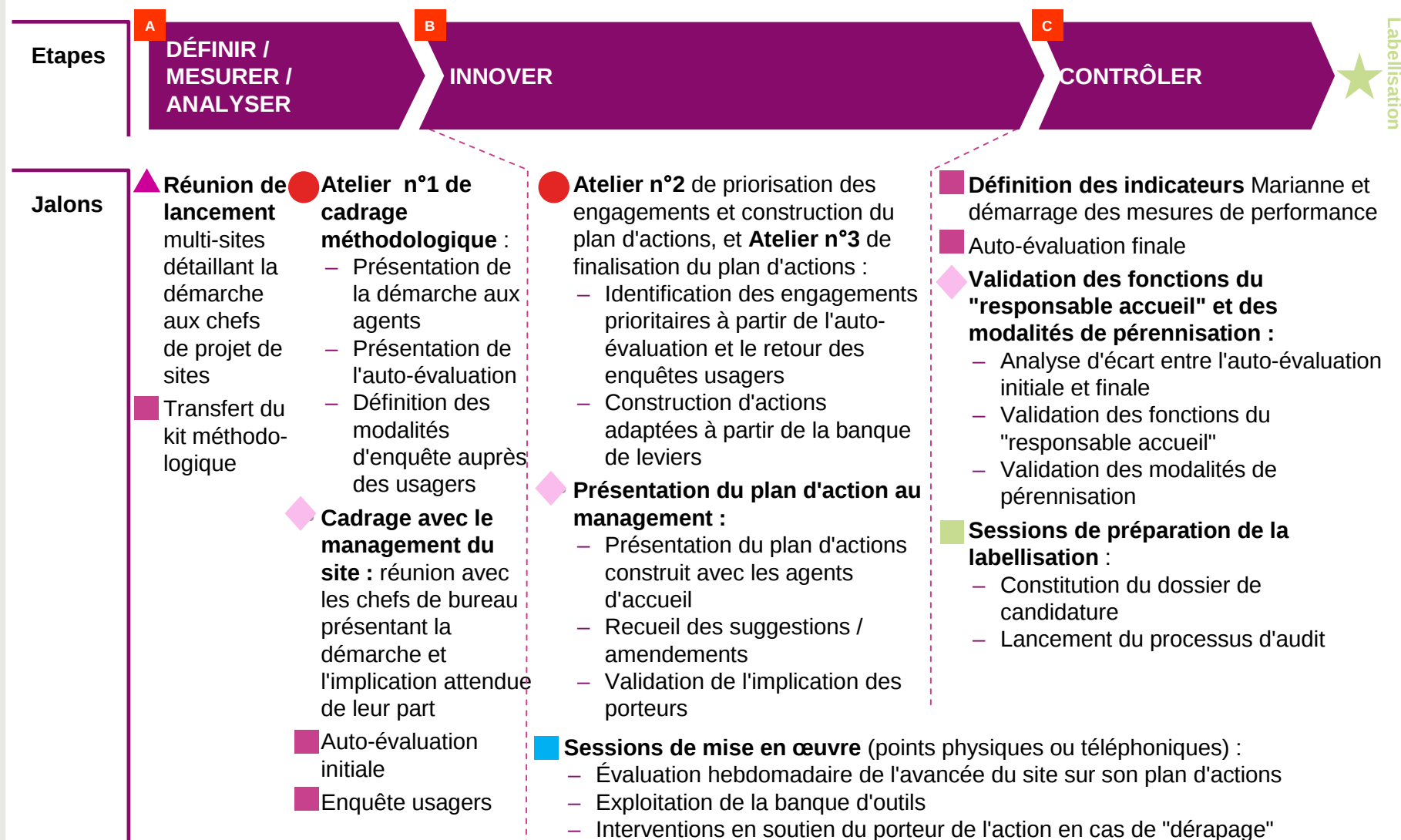
◆ Réunion avec le management opérationnel (chefs de bureau)

■ Sessions de mise en œuvre

■ Sessions de préparation à la labellisation

■ Autres travaux internes de l'équipe projet

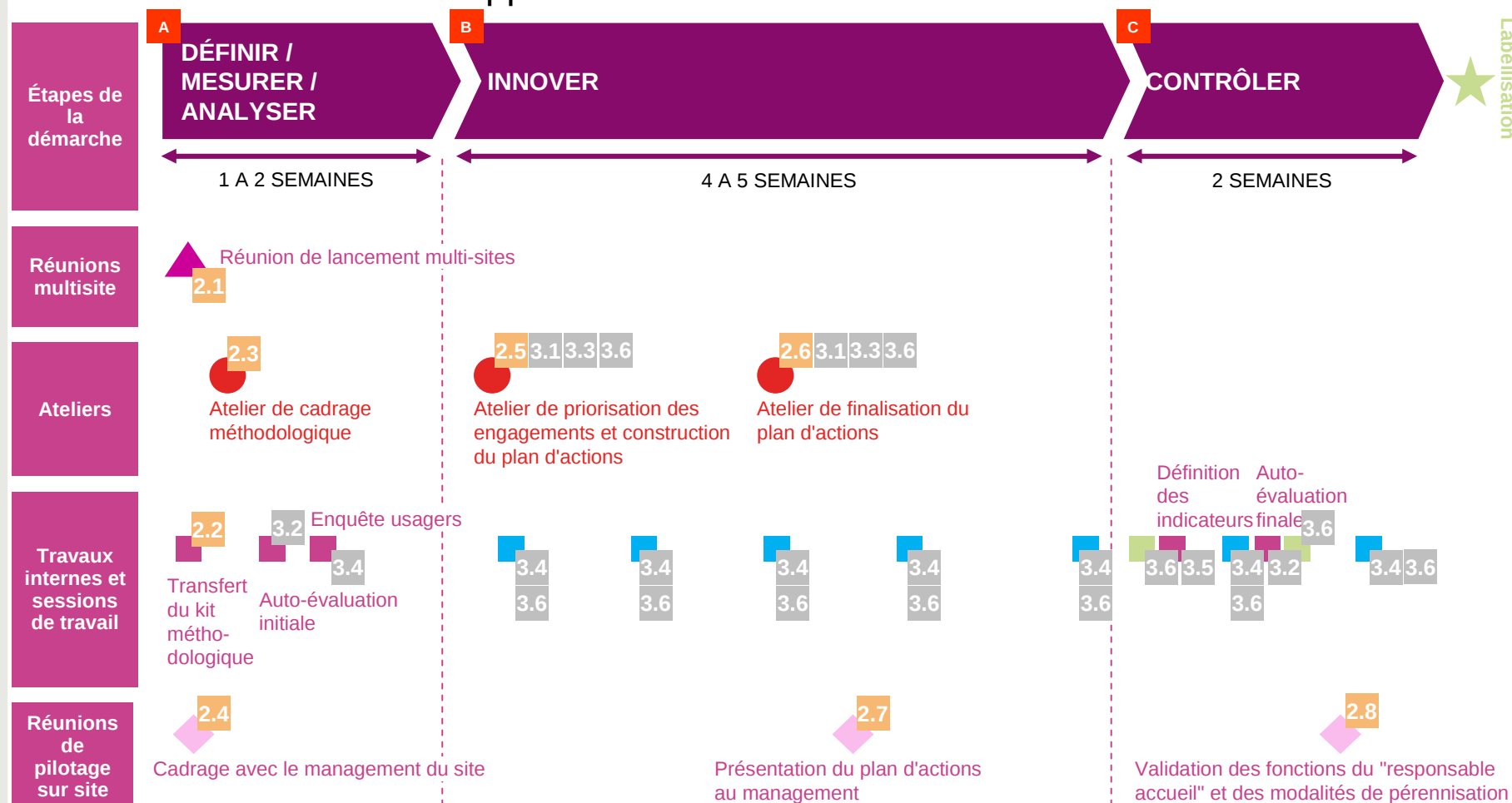
Les ateliers et sessions de travail sur le terrain forment les points focaux du chantier d'amélioration de l'accueil pour chacun des sites



2 METHODE ET ORGANISATION

A la plupart des jalons est associé des supports types d'animation et des instruments de travail standardisés

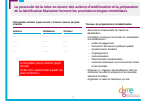
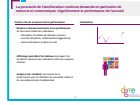
Jalons de la démarche et supports et instruments associés



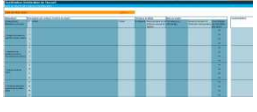
2.X Support type d'animation (disponible en partie 2 du kit)

3.X Instrument standard (disponible en partie 3 du kit)

Des supports de réunions et d'ateliers types ont été préparés, adaptables aux résultats de chaque site

Supports	Objet	Illustration
2.1 Réunion de lancement	Lancer la démarche d'amélioration de l'accueil auprès des coordinateurs et des chefs de projet de site	 
2.2 Réunion de transfert du kit méthodologique	Transférer le kit méthodologique au chef de projet de site	 
2.3 Atelier de cadrage méthodologique	Présenter la démarche aux agents impliqués dans l'accueil	 
2.4 Réunion de cadrage avec le management	Présenter la démarche au management du site	 
2.5 Atelier de priorisation des engagement et construction du plan d'actions	Initier la construction du plan d'actions avec les agents	 
2.6 Atelier de finalisation du plan d'actions	Conclure la construction du plan d'actions avec les agents	 
2.7 Réunion de présentation du plan d'actions au management	Compléter le plan d'actions avec le management du site	 
2.8 Réunion de validation des fonctions du responsable accueil et des modalités de pérennisation	Conclure la démarche initiale et mettre en place les modalités de pérennisation	 

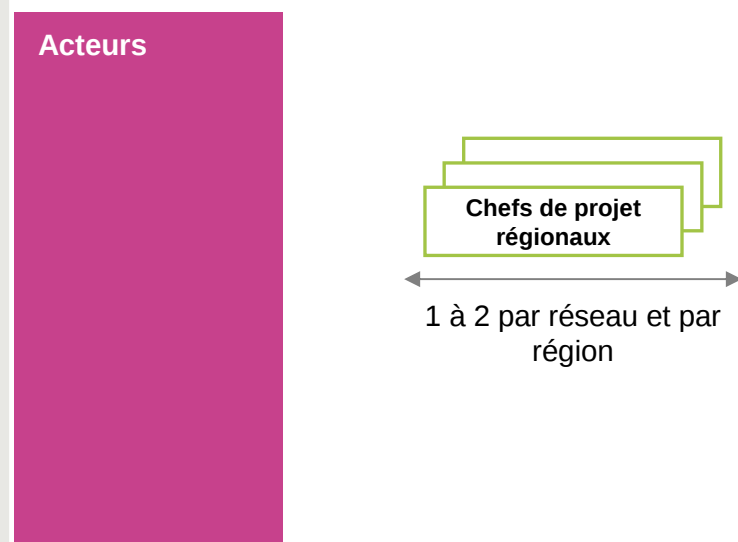
Des instruments sont disponibles afin de permettre une mise en œuvre au plus vite d'améliorations concrètes et pérennes de l'accueil

Instruments	Objet	Illustration
3.1 Référentiel Marianne détaillé	Préciser concrètement la cible à atteindre en termes de qualité de l'accueil	
3.2 Outil d'auto-évaluation	Évaluer la performance de l'accueil selon les 19 engagements Marianne	
3.3 Banque de leviers	Présenter 300 actions standardisées (leviers) d'amélioration de l'accueil	
3.4 Banque d'outils	Offrir des supports standards pour la mise en œuvre de certaines actions d'amélioration	
3.5 Banque d'indicateurs	Présenter des indicateurs possibles pour le suivi pérenne de la performance de l'accueil	
3.6 Tableau de bord	Suivre et piloter l'amélioration de l'accueil sur un site	 

Les chefs de projet régionaux portent la démarche, mise en œuvre opérationnellement par les coordinateurs locaux et les chefs de projet de site

Acteurs clés de la démarche

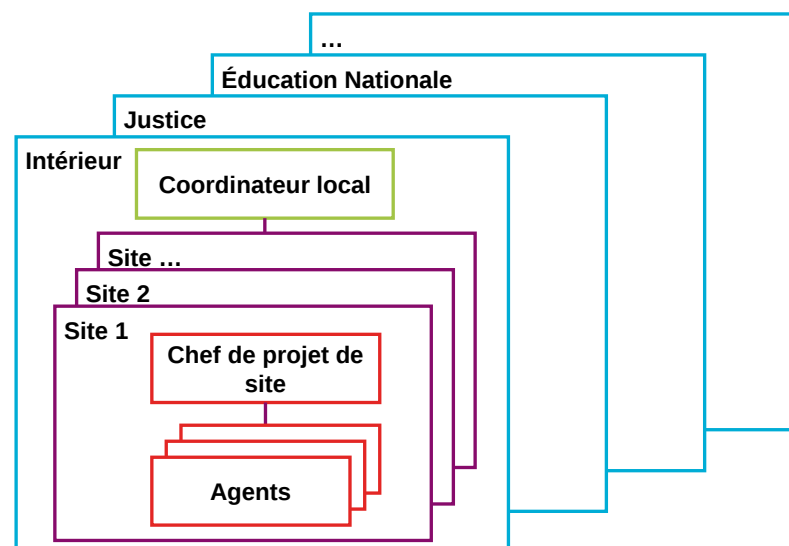
Porteurs du changement



Responsabilités

- **Chefs de projet régionaux** : Porter la démarche et de son kit de déploiement sur tous les sites régionaux d'un réseau

Acteurs du changement



- **Coordinateur local** : Suivre et rendre comptes de l'avancement des sites de son réseau sur son département ; Assurer le bon niveau de mobilisation des sites
- **Chefs de projet de site** : Mettre en œuvre sur le terrain l'amélioration de l'accueil en utilisant la démarche et son kit de déploiement
- **Agents impliqués dans l'accueil** : Se mobiliser pour atteindre le référentiel Marianne de manière pérenne

Sommaire

- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

3 PRÉSENTATION DES TÂCHES À RÉALISER PAR CHACUN DES ACTEURS

Les chefs de projet régionaux et les coordinateurs locaux assistent le chef de projet de site dans l'amélioration de son accueil

Tâches principales des différents acteurs



Sommaire

- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

La première étape doit parvenir à lancer une dynamique en incluant l'ensemble des parties prenantes dans la démarche

Synthèse de l'étape Définir / Mesurer / Analyser

1 Objectifs	2 Jalons	3 Facteurs clés de succès
Lancer la démarche avec l'ensemble des parties prenantes	- Réunion de lancement multi-sites - Réunion de transfert du kit méthodologique - Atelier n°1 de cadrage méthodologique - Réunion de cadrage avec le management du site	- Assimilation du kit méthodologique par le chef de projet de site - Mobilisation des agents d'accueil et des managers du site - Démarrage instantané des travaux pour une conclusion de l'étape Définir / Mesurer / Analyser sous 10 jours maximum
Mesurer et analyser la performance de l'accueil	- Auto-évaluation initiale - Enquête usagers	

L'étape Définir / Mesurer / Analyser vise à lancer la démarche et à analyser la performance initiale de l'accueil

Détails de l'étape Définir / Mesurer / Analyser

Objectifs	Jalons	Activités	Supports / Instruments	Livrables
Lancer la démarche avec l'ensemble des parties prenantes	▲ Réunion de lancement multi-sites	Présenter la démarche aux chefs de projet de site et aux coordinateurs départementaux	2.1 Réunion de lancement	-
	■ Réunion de transfert du kit méthodologique	- Envoyer en avance du kit méthodologique au chef de projet de site pour étude préalable - Présenter le kit méthodologique au chef de projet de site + questions / réponses	2.2 Réunion de transfert du kit méthodologique	Transfert du kit méthodologique au chef de projet du site
	● Atelier n°1 de cadrage méthodologique	- Présenter la démarche des agents impliqués dans l'accueil - Présenter de l'auto-évaluation - Définir des modalités d'enquête auprès des usagers - Etablir le calendrier détaillé	2.3 Atelier de cadrage méthodologique	- Modalités d'enquête auprès des usagers - Calendrier détaillé
	◆ Réunion de cadrage avec le management du site	- Présenter la démarche aux managers du site - Confirmer le calendrier des réunions avec le management du site	2.4 Réunion de cadrage avec le management du site	Calendrier des réunions avec le management du site
Mesurer et analyser la performance de l'accueil	■ Auto-évaluation initiale	- Remplir l'outil d'auto-évaluation sur la base de la performance actuelle - Identifier les engagements du référentiel Marianne sur lesquels travailler en priorité	3.2 Outil d'auto-évaluation	- Auto-évaluation - Engagements Marianne prioritaires
	■ Enquêtes usagers	- Réaliser l'enquête usagers - Identifier les engagements du référentiel Marianne sur lesquels travailler en priorité	3.4 Banque d'outils	- Résultats de l'enquête usagers - Engagements Marianne prioritaires

Durant le première étape, le chef de projet régional assiste fortement le chef de projet de site dans le lancement de la démarche

Activités de l'étape Définir / Mesurer / Analyser

Rôle et responsabilités			
Objectifs	Jalons	Chef de projet de site	Chef de projet régional
Lancer la démarche avec l'ensemble des parties prenantes	▲ Réunion de lancement multi-sites	Assister à la réunion de lancement¹⁾	Préparer le support et la logistique de la réunion de lancement¹⁾
	■ Réunion de transfert du kit méthodologique	- Etudier en amont le kit méthodologique - Préparer des questions au chef de projet régional	- Présenter rapidement le contenu du kit méthodologique au chef de projet de site - Répondre aux questions du chef de projet de site
	● Atelier n°1 de cadrage méthodologique	- Organiser la logistique de l'atelier et la mobilisation des acteurs sur le site - Proposer des modalités d'enquête auprès des usagers - Confirmer un calendrier précis des réunions et ateliers pour l'ensemble de la démarche - Envoyer le calendrier au coordinateur départemental	- Préparer le support de l'atelier - Animer l'atelier
	◆ Réunion de cadrage avec le management du site	- Organiser la logistique de la réunion et la mobilisation des acteurs sur le site - Fixer le calendrier des réunions avec le management du site	- Préparer le support de la réunion - Animer la réunion
Mesurer et analyser la performance de l'accueil	■ Auto-évaluation initiale	- Réaliser l'auto-évaluation, et l'envoyer complétée au chef de projet régional au moins 3 jours avant l'atelier n°2 - Identifier les engagements du référentiel Marianne sur lesquels travailler en priorité	Présenter l'outil d'auto-évaluation au chef de site
	■ Enquêtes usagers	- Réaliser l'enquête de satisfaction auprès des usagers - Dépouiller les résultats de l'enquête et envoyer la synthèse au chef de projet régional au moins 2 jours avant l'atelier n°2 - Identifier les engagements du référentiel Marianne sur lesquels travailler en priorité	- Présenter le modèles d'enquêtes usagers - Présenter le format de synthèse des résultats des enquêtes

1) La réunion de lancement est animée par un des pilotes nationaux du déploiement Marianne

L'assimilation de la méthode par le chef de projet de site, la mobilisation des agents et le lancement des travaux sur un rythme intense sont les facteurs clés de succès de la première étape

Facteurs clés de succès de l'étape Définir / Mesurer / Analyser

Points clés à sécuriser pour le succès de la démarche

Rationnel

Assimilation du kit méthodologique par le chef de projet de site

- Le chef de projet doit s'approprier la démarche et sa traduction opérationnelle qu'est le kit de déploiement

Mobilisation des agents d'accueil et des managers du site

- Le soutien et la contribution des parties prenantes à la démarche d'amélioration de l'accueil sont essentiels

Démarrage instantané des travaux pour une conclusion de l'étape Définir / Mesurer / Analyser sous 10 jours maximum

- La démarche vise à créer une dynamique au travers d'un travail intense dans un temps court, réclamant de conclure la première étape de la démarche en 10 jours

Sommaire

- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

La deuxième étape doit construire de manière participative un plan d'actions d'amélioration et démarrer sa mise en œuvre

Synthèse de l'étape Innover

1 Objectifs	2 Jalons	3 Facteurs clés de succès
Construire le plan d'action d'amélioration de manière participative	- Atelier n°2 de priorisation des engagements et construction du plan d'actions - Atelier n°3 de finalisation du plan d'actions - Réunion de présentation du plan d'actions au management	- Implication des agents dans la construction du plan d'actions d'amélioration - Implication management du site dans la finalisation du plan d'actions d'amélioration - Démarrage immédiat de la mise en œuvre des actions d'amélioration - Réalisation d'un reporting régulier sur l'avance du plan d'actions
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	Sessions de mise en œuvre (au moins 5 sessions)	

L'étape Innover vise à construire et mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration permettant d'atteindre la référentiel Marianne

Détails de l'étape Innover

Objectifs	Jalons	Activités	Supports / Instruments	Livrables
Construire le plan d'actions d'amélioration de manière participative	Atelier n°2 de priorisation des engagements et construction du plan d'actions	- Présenter le bilan de l'enquête usager - Présenter les résultats de l'auto-évaluation - Valider les engagements du référentiel Marianne sur lesquels travailler en priorité - Utiliser la banque de leviers et les suggestions des agents pour construire des actions d'amélioration adaptées au site - Identifier les actions pouvant être mises en œuvre immédiatement - Présenter le formalisme du plan d'actions	2.5 Atelier de priorisation des engagements et construction du plan d'actions 3.1 Référentiel Marianne détaillé 3.3 Banque de leviers 3.6 Tableau de bord	- Plan d'actions partiellement complété - Liste d'actions à mettre en œuvre immédiatement
	Atelier n°3 de finalisation du plan d'actions	- Utiliser la banque de leviers et les suggestions des agents pour construire des actions d'amélioration adaptées au site - Faire un résumé des travaux réalisés lors de l'atelier n°2	2.6 Atelier de finalisation du plan d'actions 3.1 Réf. Marianne détaillé 3.3 Banque de leviers 3.6 Tableau de bord	Plan d'actions complété dans le tableau de bord
	Réunion de présentation du plan d'actions au management	- Présenter le plan d'actions à l'encadrement du site - Amender éventuellement le plan d'actions selon les suggestions de l'encadrement - Mobiliser l'encadrement sur la mise en œuvre du plan d'actions	2.7 Réunion de présentation du plan d'actions au management	Plan d'actions finalisé dans le tableau de bord
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	Sessions de mise en œuvre (au moins 5 sessions)	- Mettre en œuvre les actions d'amélioration du plan d'actions en s'appuyant sur les outils du kit de déploiement - Faire un point régulier physique ou téléphonique (a minima hebdomadaire) sur l'avancement de la mise en œuvre du plan d'actions	3.4 Banque d'outils 3.6 Tableau de bord	- Actions mises en œuvre - Tableau de bord mis à jour

Durant la deuxième étape, le chef de projet de site dirige la construction du plan d'actions et sa mise en œuvre, avec une aide méthodologique du chef de projet régional

Activités de l'étape Innover

Rôle et responsabilités			
Objectifs	Jalons	Chef de projet de site	Chef de projet régional
Construire le plan d'actions d'amélioration de manière participative	● Atelier n°2 de priorisation des engagements et construction du plan d'actions	- Organiser la logistique de l'atelier et la mobilisation des acteurs sur le site - Co-animer l'atelier	- Préparer le support de l'atelier - Co-animer l'atelier
	● Atelier n°3 de finalisation du plan d'actions	- Organiser la logistique de l'atelier et la mobilisation des acteurs sur le site - Co-animer l'atelier	- Préparer le support de l'atelier - Co-animer l'atelier
	◆ Réunion de présentation du plan d'actions au management	- Présenter le plan d'actions au management opérationnel - Recueillir les suggestions et amendement du management opérationnel sur le plan d'actions - Mobiliser l'encadrement sur la mise en œuvre du plan d'actions - Envoyer le plan d'actions au coordinateur départemental	• -
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	■ Sessions de mise en œuvre (au moins 5 sessions)	- Mettre en œuvre les actions d'amélioration identifiées dans le plan d'actions - Mettre à jour le tableau de bord au moins une fois par semaine, et le diffuser au chef de projet régional et au coordinateur départemental	- Présenter les outils et documents à disposition du chef de projet de site - Suivre l'avancée du plan d'actions (via le tableau de bord) au moins une fois par semaine - Apporter une aide méthodologique à la mise en œuvre des actions par le chef de projet de site

La participation à la construction du plan d'actions poursuivi par une mise en œuvre immédiate et un reporting régulier sont les facteurs clés de succès de la deuxième étape

Facteurs clés de succès de l'étape Innover

Points clés à sécuriser pour le succès de la démarche

Rationnel

Implication des agents dans la construction du plan d'actions d'amélioration

- Le soutien des agents impliqués dans l'accueil est essentiel à l'amélioration des comportements et à la réussite générale de la démarche. Une démarche participative permet de favoriser l'appropriation du plan d'actions par les agents et leur implication en faveur du projet

Implication du management du site dans la finalisation du plan d'actions d'amélioration

- Les actions d'amélioration auront probablement des impacts sur d'autres services que l'accueil stricto sensu : leur implication est nécessaire à la mise en œuvre efficace et rapide du plan d'actions d'amélioration

Démarrage immédiat de la mise en œuvre des actions d'amélioration

- Afin de maintenir la dynamique et l'intensité du projet, tout en démontrant son aspect opérationnel, il est nécessaire de mettre en œuvre à l'issue de l'atelier n°2 de premières actions d'amélioration

Réalisation d'un reporting régulier sur l'avancée du plan d'actions

- Un reporting fréquent assure le maintien de la dynamique du projet et la remontée rapide des éventuels points de blocage nécessitant des interventions extérieures à l'équipe projet

Sommaire

- 1 Rappel des 19 engagements du référentiel Marianne
- 2 Synthèse de la méthode et de l'organisation
- 3 Présentation des tâches à réaliser par chacun des acteurs
- 4 Détails de la démarche : Étape Définir/Mesurer/Analyser
- 5 Détails de la démarche : Étape Innover
- 6 Détails de la démarche : Étape Contrôler
- 7 Modalités de suivi des travaux

La dernière étape doit installer le principe de mesure de la performance et pérenniser la démarche d'amélioration continue de l'accueil

Synthèse de l'étape Contrôler

1 Objectifs	2 Jalons	3 Facteurs clés de succès
Mesurer la performance de l'accueil	- Mesure des indicateurs Marianne - Auto-évaluation finale	- Adhésion du management du site au principe d'un "responsable accueil" effectivement doté des leviers managériaux sur l'accueil - Sélection d'indicateurs de performance adaptés au site - Validation sans délai des modalités de pérennisation
Pérenniser la démarche d'amélioration continue	Réunion de validation des fonctions du "responsable accueil" et des modalités de pérennisation	
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	Sessions de mise en œuvre (au moins 2 sessions)	
Lancer la démarche d'obtention du label Marianne	Sessions de préparation à la labellisation	

L'étape Contrôler vise à établir une mesure régulière de la performance, à lancer le processus de labellisation et à pérenniser l'ensemble de la démarche

Détails de l'étape Contrôler

Objectifs	Jalons	Activités	Supports / Instruments	Livrables
Mesurer la performance de l'accueil	Mesure des indicateurs Marianne	- Identifier les indicateurs de suivi de la performance de l'accueil adaptés au site - Lancer la mesure régulière des indicateurs	3.5 Banque d'indicateurs	- Tableau synthétique des indicateurs de performance de l'accueil - Procédure décrivant les modalités de renseignement/mise à jour des indicateurs
	Auto-évaluation finale	- Compléter l'outil d'auto-évaluation - Analyser la progression par engagement entre les auto-évaluations initiale et finale	3.2 Outil d'auto-évaluation	- Auto-évaluation finale complétée - Analyse de la progression entre les deux auto-évaluations
Pérenniser la démarche d'amélioration continue	Réunion de validation des fonctions du "responsable accueil" et des modalités de pérennisation	- Valider les fonctions du "responsable accueil" en charge de la performance de l'accueil et du respect du référentiel Marianne - Valider les modalités de pérennisation de la démarche d'amélioration continue de l'accueil	2.8 Réunion de validation des fonctions du "responsable accueil" et des modalités de pérennisation	- Fiche de poste du "responsable accueil" - Modalités de pérennisation - Calendrier des prochaines étapes post-Accélérateur Accueil
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	Sessions de mise en œuvre (au moins 2 sessions)	- Mettre en œuvre les actions d'amélioration du plan d'actions en s'appuyant sur les outils du kit de déploiement - Faire un point régulier (a minima hebdomadaire) sur l'avancement de la mise en œuvre du plan d'actions	3.4 Banque d'outils 3.6 Tableau de bord	- Actions mises en œuvre - Tableau de bord mis à jour (a minima chaque semaine)
Lancer la démarche d'obtention du label Marianne	Sessions de préparation à la labellisation	- Passer en revue la performance du site par rapport au référentiel Marianne détaillé - Constituer l'ensemble du dossier de candidature à la labellisation - Constituer un dossier de préparation à l'audit regroupant les preuves d'atteinte des engagements Marianne	3.6 Tableau de bord 4 Voir la présentation du Processus de labellisation en partie 4 du kit	- Actions d'amélioration complémentaires ajoutées au plan d'actions - Dossier de candidature à la labellisation - Dossier de préparation à l'audit

Durant la dernière étape, le chef de projet de site mets sur pied les mesures et établit le rôle du "responsable accueil", avant de lancer la labellisation

Activités de l'étape Contrôler

Rôle et responsabilités			
Objectifs	Jalons	Chef de projet de site	Chef de projet régional
Mesurer la performance de l'accueil	Mesure des indicateurs Marianne	- Définir les indicateurs de performance de l'accueil - Organiser la mesure régulière et pérenne des indicateurs de l'accueil	Proposer des indicateurs de mesure de la performance
	Auto-évaluation finale	Réaliser l'auto-évaluation, et l'envoyer complétée au chef de projet régional au moins 2 jours avant la réunion avec le management opérationnel	Analyser les écarts entre l'auto-évaluation initiale et finale
Pérenniser la démarche d'amélioration continue	Réunion de validation des fonctions du "responsable accueil" et des modalités de pérennisation	- Organiser la logistique de la réunion et la mobilisation des acteurs sur le site - Définir les modalités de pérennisation de la démarche d'amélioration de l'accueil - Définir les fonctions du "responsable accueil" - Animer la réunion	Fournir l'analyse des écarts entre les auto-évaluations initiale et finale
Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration	Sessions de mise en œuvre (au moins 2 sessions)	- Mettre en œuvre les actions d'amélioration identifiées dans le plan d'actions - Mettre à jour le tableau de bord au moins une fois par semaine, et le diffuser au chef de projet régional et au coordinateur départemental	- Présenter les outils et documents à disposition du chef de projet de site - Suivre l'avancée du plan d'actions (via le tableau de bord) au moins une fois par semaine - Apporter une aide méthodologique à la mise en œuvre des actions par le chef de projet de site
Lancer la démarche d'obtention du label Marianne	Sessions de préparation à la labellisation	- Définir avec le coordinateur départemental les modalités de labellisation - Remplir le dossier de candidature auprès du labellisateur - Regrouper les documents-preuves démontrant l'atteinte des engagements Marianne (Dossier de préparation à l'audit) - Rédiger et faire valider la politique qualité de l'accueil	- Présenter les éléments à compléter pour le dossier de candidature - Passer en revue l'état d'avancement, engagement par engagement, avec le chef de projet de site : - identifier les dernières actions à réaliser - contrôler la compilation des documents-preuves (Dossier de préparation à l'audit) - Apporter une aide méthodologique à la préparation à l'audit

L'installation d'un "responsable accueil" aux pleines prérogatives, soutenu par des indicateurs de performance et un cadre de travail clairs, est le facteur clés de succès de la dernière étape

Facteurs clés de succès de l'étape Contrôler

Points clés à sécuriser pour le succès de la démarche

Rationnel

Adhésion du management du site au principe d'un "responsable accueil" effectivement doté des leviers managériaux sur l'accueil

- Le management du site doit soutenir et respecter l'autorité du "responsable accueil" afin que ce dernier puisse effectivement actionner l'ensemble des leviers de pilotage de l'accueil – Exemple : fixation des objectifs / notation de tous les agents d'accueil...

Sélection d'indicateurs de performance adaptés au site

- En plus des indicateurs de délais de réponse obligatoire, le chef de projet de site (ou le "responsable accueil") doit sélectionner des indicateurs utiles pour le pilotage de la fonction accueil, adaptées aux particularités du site

Validation sans délai des modalités de pérennisation

- Les modalités de pérennisation doivent être définies tant que la dynamique de l'Accélérateur Accueil est présente, afin d'éviter un essoufflement potentiellement réducteur d'ambition