

Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique

Processus d'obtention du Label MARIANNE

Version 6 du 18 avril 2013

Préambule

Le document « Processus de Labellisation » a été rédigé par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) à l'attention :

- des autorités 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.

Historique des modifications :

- Version 1 : octobre 2007 : version initiale 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.
- Version 4 : novembre 2008 : mise en cohérence avec l'avis d'habilitation
- Version 5 : octobre 2012 : intégration de nouvelles évolutions à la suite de la consultation des 4 organismes habilités pour 3 ans
- Version 6 : janvier 2013 : actualisation suite à l'intégration de l'ex-DGME au SGMAP. Ajouts des chapitres : 1.1 (définition des entités aptes à candidater, remplacement de la notion d'« entité administrative » par celle « d'autorité administrative »), 3.8 (procédure d'extension), 2.3 (cas des autorités administratives engagées dans une démarche de qualité de service sans certification) - Modification des chapitres 2.2 (Cas des entités administratives certifiées ou labellisées selon un référentiel de service), 2.5 (Cas des autorités administratives multi sites) et 1.4 prenant en compte la possibilité de faire réaliser l'audit initial et l'audit de suivi par deux organismes certificateurs différents. Ajout des annexes 4 (liste des organismes habilités) et 5 (distinction des deux logotypes Marianne)

SOMMAIRE

1. Depot de la candidature et contractualisation	4
1.1. Entites aptes à candidater.....	4
1.2. Retrait du dossier de candidature	4
1.3. Recevabilite du dossier de candidature	5
1.4 Phase contractuelle	5
2. Evaluation par l'organisme certificateur habilite	6
2.1 Cas des autorites administratives non certifiees.....	6
2.2 cas des autorites administratives certifiees ou labellisees selon un referentiel de service :.....	6
2.3. cas des autorités administratives engagees dans une demarche de qualité de service sans certification ou label	8
2.5 Cas des autotrites administratives multi sites (ou reseau)	8
3. Labellisation	9
3.1 Decision de labellisation	9
3.2 Delivrance du label	10
3.3 Procedure de suivi	10
3.4 Utilisation de la marque label marianne	11
3.5 Condition de suspension et de retrait du label marianne.....	11
3.6 Recours des entites administratives candidates.....	11
3.7 renouvellement	12
3.8. Extension du périmètre de labellisation au cours de la période de validité du label	12
Annexe 1 : processus d'attribution du Label Marianne	14
Annexe 2 : dossier de candidature	15
Annexe 3 : Lettre d'engagement.....	17
Annexe 4 : Organismes certificateurs habilités Marianne	18
Annexe 5 : Identité visuelle Marianne	19

1. DEPOT DE LA CANDIDATURE ET CONTRACTUALISATION

1.1. ENTITES APTES A CANDIDATER

Sont éligibles à la présente démarche les autorités administratives et organisations agissant par délégation d'une telle autorité, amenées à accueillir des usagers dans le cadre de leurs missions de service public.

Le SGMAP entend par autorité administrative les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les organismes de sécurité et les autres organismes chargés de la gestion d'un service public administratif¹. Cette définition inclut notamment :

- les administrations de l'Etat,
- les juridictions judiciaires et administratives,
- les collectivités territoriales,
- les établissements la fonction publique hospitalière,
- les établissements publics,
- les organismes gérant des régimes de protection sociale,
- les organismes chargés de la gestion d'un service public administratif,
- les établissements de l'Education Nationale.
- les opérateurs de l'Etat.

L'autorité administrative éligible doit disposer d'une autonomie de gestion dans la définition de sa politique d'accueil.

Des autorités administratives distinctes ne peuvent faire l'objet d'une même attestation label Marianne.

1.2. RETRAIT DU DOSSIER DE CANDIDATURE

L'autorité administrative candidate doit remplir son dossier de candidature et le retourner complété, daté et signé par son représentant légal à l'organisme certificateur habilité de son choix.

Contenu du dossier de candidature de l'autorité administrative

- 1. Dossier de candidature (annexe 2) et lettre d'engagement (annexe 3)
- 2. Organigramme de l'autorité administrative et tout document complémentaire nécessaires à la bonne compréhension de l'organisation des services
- 3. Auto-évaluation(s) réalisée(s) au cours des 3 derniers mois
- 4. Liste des indicateurs suivis depuis 3 mois au moins, incluant les résultats
- 5. La politique qualité (telle qu'exigée à l'engagement N° 15 du référentiel)
- 6. Périmètre d'application du référentiel proposé : liste de sites et des services impliqués.

¹ Définition reprise de l'article 1er de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et l'article 1-I de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

1.3. RECEVABILITE DU DOSSIER DE CANDIDATURE

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

La recevabilité administrative consiste à contrôler si l'ensemble des informations requises est disponible dans le dossier de celle-ci. En cas de dossier incomplet, l'organisme certificateur habilité demande à l'autorité administrative les compléments d'information et/ou les pièces nécessaires.

La recevabilité technique permet de s'assurer si le champ du Label demandé est en accord avec ses exigences. Toute exclusion, c'est-à-dire non prise en compte d'un engagement de service du Label Marianne, devra être justifiée.

En cas de dossier jugé insuffisant, l'organisme certificateur habilité n'enclenche pas la phase contractuelle. Il motive sa décision à l'autorité administrative candidate.

1.4 PHASE CONTRACTUELLE

Une fois la recevabilité du dossier effectuée, l'autorité 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 maximum de 2 mois pour procéder à la visite initiale sur site, sauf dans le cas d'un report à l'initiative du candidat.

La proposition commerciale devra comporter une proposition pour les audits de suivi, afin que les autorités administratives candidates puissent anticiper sa budgétisation. L'autorité candidate pourra néanmoins choisir un autre organisme pour contractualiser lors du suivi.

Lors du renouvellement de son Label, l'autorité administrative pourra décider, si elle le souhaite, de contractualiser avec un autre organisme certificateur habilité.

Changement d'organisme certificateur au cours de la période de validité du label :

L'autorité candidate ne souhaitant pas reconduire le contrat de labellisation pour l'audit de suivi devra en informer au préalable l'organisme ayant mené l'audit initial, au plus tard douze mois après l'entrée en vigueur du label.

L'organisme certificateur ayant délivré initialement le label conserve néanmoins la responsabilité de sa validité, jusqu'à la contractualisation de l'autorité administrative avec un nouvel organisme certificateur habilité. Ce dernier devra s'assurer auprès de l'autorité candidate des preuves de sa labellisation.

La signature du nouveau contrat entraîne l'annulation du premier contrat et transfère la responsabilité de la validité du label au nouvel organisme contractant.

Si aucun audit de suivi n'a été réalisé à dix-huit mois, l'organisme ayant la responsabilité du label à ce moment-là, suspend le label.

2. EVALUATION PAR L'ORGANISME CERTIFICATEUR HABILITE

2.1 CAS DES AUTORITES ADMINISTRATIVES NON CERTIFIEES

L'évaluation sur site a pour but d'apprécier la prise en compte par l'autorité administrative candidate des éléments de la démarche par rapport aux exigences contenues dans le Label Marianne. Elle se déroule en trois temps.

- **La préparation** : un évaluateur qualifié est missionné par l'organisme certificateur habilité. Il envoie son plan d'audit à l'autorité administrative candidate au moins 2 semaines avant l'évaluation sur site.
- **La visite** : l'évaluateur procède à la visite sur site ; elle permet à l'évaluateur d'évaluer l'ensemble des engagements et des indicateurs y afférant. Cette visite doit être complétée d'enquêtes mystères permettant d'évaluer en particulier les engagements 9 à 12 (appel(s) / courriel(s) / courrier(s) mystères).
- **Le rapport** : après la visite, l'évaluateur rédige un rapport de visite. Il comprend a minima : des éléments de contexte de l'autorité administrative candidate ; des points forts et des opportunités d'amélioration permettant d'aller au-delà des simples constats d'audit ; le cas échéant, les scénarii des enquêtes « mystères » ainsi que la date et l'heure de réalisation. Ce rapport est alors transmis à l'autorité administrative candidate au maximum 10 jours ouvrés après la visite. Il est envoyé parallèlement, à titre informatif, au SGMAP. A compter de la date de réception du rapport, l'autorité administrative bénéficie de 2 semaines pour transmettre ses analyses des causes et des écarts constatés ainsi que ses propositions d'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 et en adresse une copie au SGMAP.

2.2 CAS DES AUTORITES ADMINISTRATIVES CERTIFIEES OU LABELLISEES SELON UN REFERENTIEL DE SERVICE :

Les autorités administratives dont les activités sont certifiées ou labellisées en tout ou partie selon un référentiel traitant de la qualité de service, peuvent s'adresser au SGMAP pour demander la reconnaissance de la compatibilité de leur certification/label avec le label Marianne.

Les organismes certificateurs habilités peuvent spontanément proposer des grilles de compatibilité.

Le SGMAP travaille en partenariat avec l'autorité administrative certifiée ou l'organisme certificateur habilité, et statue en dernier ressort sur la compatibilité des référentiels, et des processus de certification.

A) Conditions

La démarche décrite ci-dessous s'adresse exclusivement aux organisations remplissant des missions de service public et dont tout ou partie de l'activité est certifiée selon un référentiel de qualité de service donnant lieu à une certification ou à un label et dont la qualité est garantie par un processus d'évaluation externe.

B) Etablissement de la compatibilité avec le label Marianne

Etape 1 : Examen de la compatibilité des référentiels

Le SGMAP examine en premier lieu la compatibilité des exigences du référentiel candidat avec le référentiel Marianne.

En vue de l'examen de compatibilité, l'organisme certificateur habilité à délivrer la certification candidate propose au SGMAP une grille de comparaison technique des exigences de son propre référentiel de service avec les engagements du Label Marianne.

- **Le SGMAP déclare les référentiels compatibles :** la procédure suit son cours (étape 2). L'autorité candidate peut d'ores et déjà utiliser les logos Marianne simples (cf. annexe 5) reconnaissant son implication dans le déploiement national de la qualité d'accueil auprès des usagers.
- **Le SGMAP accorde la compatibilité sous conditions :** des modifications ou des ajouts doivent être apportés au référentiel candidat afin que son niveau d'exigence soit reconnu compatible avec celui du référentiel Marianne. Une nouvelle demande de reconnaissance doit être adressée après prise en compte éventuelle des demandes de modifications.
- **Le SGMAP déclare les référentiels non compatibles :** le processus de Labellisation Marianne s'applique dans son intégralité.

Etape 2 : Examen de la compatibilité des processus de certification

Le SGMAP s'assure ensuite que le processus d'évaluation garantissant le respect des engagements du référentiel déclaré compatible répond bien à des exigences comparables à celles du label Marianne.

Deux critères notamment feront l'objet de l'attention particulière du SGMAP :

- L'évaluation des engagements par un organisme tiers.
- Un processus d'évaluation continu et régulier garantissant le respect des engagements dans la durée

Après avoir pris connaissance des procédures encadrant la délivrance du label ou de la certification faisant l'objet de la demande de reconnaissance, le SGMAP statue :

- **Les processus de certification sont reconnus compatibles :** Les autorités administratives titulaires de la certification ou du label déclaré compatible, peuvent obtenir sur simple demande le Label Marianne en s'adressant à leur organisme certificateur.
- **Les processus de certification sont reconnus compatibles sous condition :** Le processus de certification/labellisation couvrant l'autorité administrative émettant la demande de compatibilité doit évoluer de façon à garantir une qualité d'évaluation équivalente à celle du label Marianne.

- Les processus de certification sont pas reconnus compatibles : Le processus de Labellisation Marianne s'applique dans son intégralité.

C) Evolutions des référentiels ou des processus de certification

Toute évolution apportée à l'un des référentiels reconnus compatibles, ou à son processus de certification doit faire l'objet d'un signalement au SGMAP de la part de l'organisme titulaire de la certification ou du label déclaré compatible.

Ces modifications peuvent conduire à la remise en examen de la compatibilité par le SGMAP.

2.3. CAS DES AUTORITES ADMINISTRATIVES ENGAGEES DANS UNE DEMARCHE DE QUALITE DE SERVICE SANS CERTIFICATION OU LABEL

Les organismes dotés d'une charte interne de qualité ou engagés dans une démarche de qualité jugée moins exigeante que celle relevant d'un label ou d'une certification, peuvent contacter le SGMAP pour travailler à la transformation de leur charte en un référentiel de qualité d'accueil convergent vers les exigences du référentiel Marianne mais prenant en compte leurs spécificités organisationnelles.

Une fois le référentiel établi et sa compatibilité avec le référentiel Marianne reconnue par le SGMAP, l'autorité administrative pourra utiliser les logos simples de la démarche Marianne, reconnaissant son implication dans le déploiement national de la qualité d'accueil auprès des usagers.

Pour accéder au label, l'autorité administrative devra développer un processus de certification équivalent à celui du label Marianne, dont la qualité repose notamment sur l'évaluation des engagements par une entité tierce. L'aménagement du processus d'évaluation du label Marianne, avec des grilles d'évaluation spécifiques, pourra être envisagé.

Comme pour le cas des autorités certifiées, examiné au point 2.2, le SGMAP examinera la compatibilité des procédures d'évaluation des engagements qualité, avant de reconnaître la compatibilité avec le label Marianne.

2.5 CAS DES AUOTRITES ADMINISTRATIVES MULTI SITES (OU RESEAU)

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

- l'autorité 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 desquelles 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 et leur réalisation chaque année sur l'ensemble des sites, ainsi que le suivi des 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 autorités administratives de niveau local sont issus d'une base commune ;

- les entités jouissant de l'autorité administrative leur permettant d'être labellisées de façon indépendante (cf. 1.1) ne peuvent être incluses dans le périmètre d'une évaluation de type multi-site. Ex: Les sous-préfectures d'un département ne sauraient être comprises dans un label commun piloté par la préfecture de département et par conséquent auditées de façon partielle.

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

Soit n le nombre de sites concernés par la labellisation (compter l'entité centrale)

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

Cette règle d'échantillonnage peut être adaptée en faveur d'un nombre de visites supérieures à la racine carrée, sur demande de l'autorité candidate ou proposition de l'organisme certificateur.

Une seule attestation « Label Marianne » est émise pour l'ensemble de l'autorité administrative se présentant en multi sites, avec en annexe, la liste des entités locales. Parmi celles-ci, une ou plusieurs entités locales pourront se voir retirer le Label si elles sont jugées non conformes. Elles seront alors exclues de la liste annexée. Si plusieurs cas de non-respects des engagements sont relevés, le label est susceptible d'être suspendu pour l'ensemble des sites, après consultation du SGMAP.

3. LABELLISATION

3.1 DECISION DE LABELLISATION

Le SGMAP délègue aux organismes certificateurs habilités la prise de décision de labellisation.

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

- l'autorité administrative candidate est labellisée ;
- une demande d'action complémentaire est nécessaire en fonction des écarts constatés par l'évaluateur (visite complémentaire, documents complémentaires ou enquêtes mystères 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'autorité 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 et au SGMAP.

3.2 DELIVRANCE DU LABEL

La labellisation se concrétise par la délivrance d'une attestation. L'organisme transmet le guide de l'identité visuelle Marianne à tout site nouvellement labellisé.

L'autorité administrative labellisée est inscrite dans une liste détenue par le SGMAP 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 de notification.

3.3 PROCEDURE DE SUIVI

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

Cet audit de suivi est indispensable au maintien du Label. Le refus de l'autorité administrative labellisée implique un retrait immédiat du Label. Il est donc nécessaire, pour l'organisme certificateur, de bien sensibiliser, en amont de la demande de labellisation, les autorités auditées à cette condition du maintien. Il incombe à l'autorité administrative labellisée de bien anticiper les implications, notamment budgétaires, de cet audit de suivi. En cas de refus dans la réalisation de l'audit de suivi, l'organisme certificateur en avise préalablement le SGMAP avant de procéder au retrait du Label.

L'organisme certificateur habilité déclenche le suivi en demandant la mise à jour du dossier de candidature (cf. 1.1) à l'autorité 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'autorité 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 sous 10 jours ouvrés.

L'organisme certificateur émet alors un avis de maintien de labellisation 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.

Quelle que soit sa décision, l'organisme certificateur en informe préalablement le SGMAP.

3.4 UTILISATION DE LA MARQUE LABEL MARIANNE

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

3.5 CONDITION DE SUSPENSION ET DE RETRAIT DU LABEL MARIANNE

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

- à la demande de l'autorité administrative, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au Label ;
- à l'initiative de l'organisme certificateur habilité, en raison de non-conformités constatées par rapport au Label ou à la procédure de Labellisation ou d'impossibilité de réaliser un audit de suivi.

Le SGMAP en est tenue informée préalablement.

Le délai maximum de suspension du Label Marianne est de 12 mois. Si celle-ci est réalisée à l'initiative de l'organisme certificateur, le délai est notifié à l'autorité administrative.

La demande de levée de la suspension est soumise à l'organisme certificateur habilité qui, après analyse des nouveaux éléments transmis par l'autorité administrative, émet un avis permettant la prise de décision : levée de la suspension, maintien de la suspension, retrait du Label ou réalisation d'un nouvel audit de suivi.

3.6 RECOURS DES ENTITES ADMINISTRATIVES CANDIDATES

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

L'organisme certificateur habilité doit disposer d'une commission impartiale compétente pour examiner le recours présenté par l'autorité administrative. Cette commission doit être constituée d'auditeurs qualifiés Marianne et d'experts du secteur public.

3.7 RENOUVELLEMENT

La demande de renouvellement est de la responsabilité de l'organisme certificateur. Huit mois avant l'échéance de validité du Label, l'organisme invitera l'autorité administrative 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.

3.8. EXTENSION DU PERIMETRE DE LABELLISATION AU COURS DE LA PERIODE DE VALIDITE DU LABEL

Les autorités labellisées ont la possibilité de procéder à une demande d'extension du périmètre initialement défini lors de la labellisation.

Toutefois ces demandes devront observer le déroulement et les restrictions suivantes :

A) L'extension du périmètre du label nécessite la mise en place d'un audit d'extension répondant aux mêmes critères d'exigence que pour un audit initial de labellisation, appliqué pour le site candidat à l'extension.

B) Les audits d'extension peuvent être effectués librement aux périodes suivantes (cf. schéma ci-dessous) :

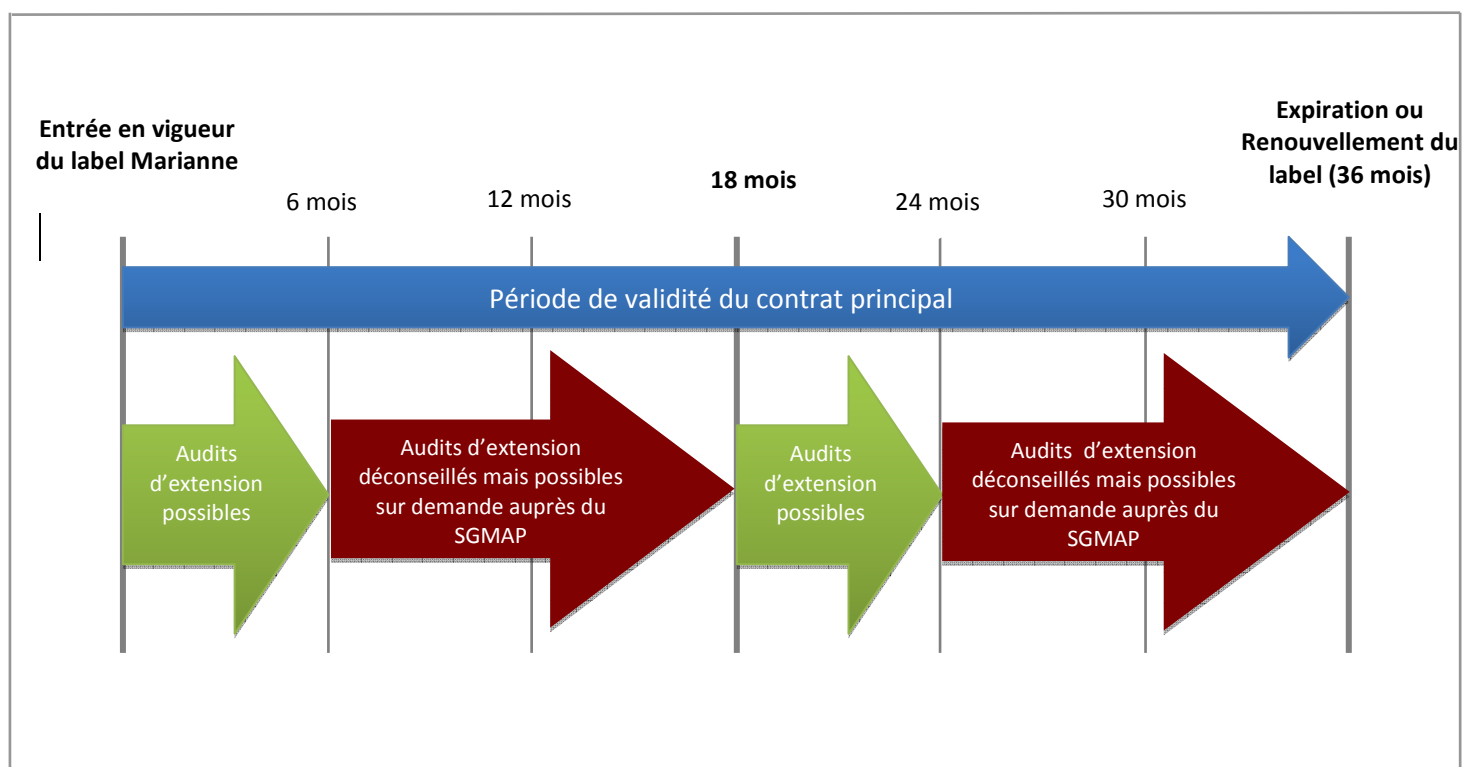
- Dans les six mois suivant la labellisation de l'entité principale. L'audit de suivi du périmètre initial devra alors inclure les sites et services de l'extension.
- Dans les six mois suivant la décision de maintien de la labellisation de l'entité principale, à la suite de l'audit de suivi, soit dix-huit mois après l'entrée en vigueur de la labellisation.

Les extensions sont déconseillées en dehors de ces périodes. Toutefois, les autorités administratives conservent le droit d'y procéder sous réserve d'en faire au préalable la demande auprès du SGMAP.

Quel que soit le moment où se déroule l'audit d'extension, la date de fin de validité du label est inchangée et s'applique à l'ensemble de sites et services labellisés, y compris ceux ayant été inclus au label suite à une procédure d'extension.

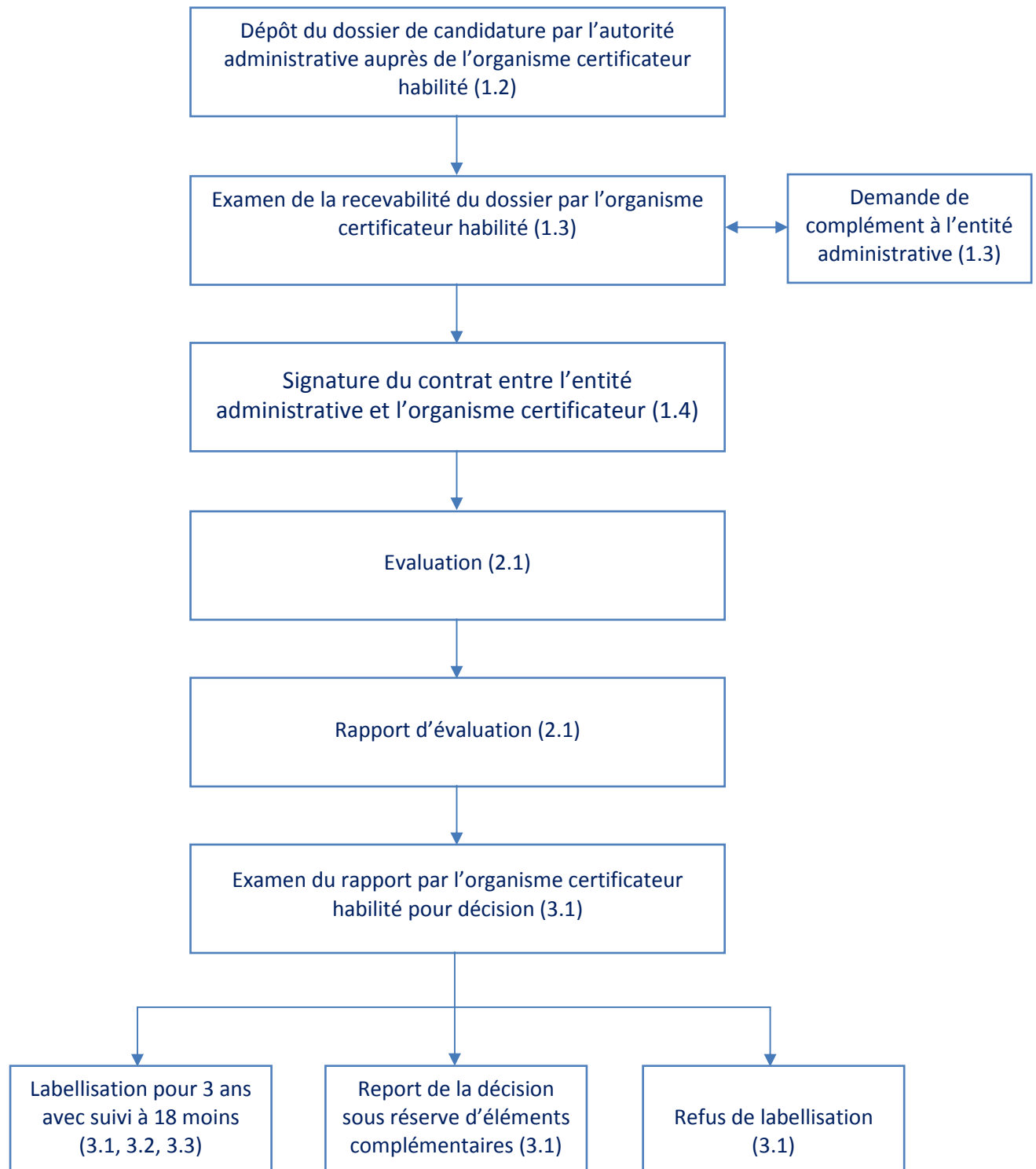
C) Si la demande d'extension concerne un périmètre supérieur en effectif à celui initialement prévu par le contrat, un nouveau contrat et un nouveau cycle de labellisation peuvent être initiés avec l'accord des deux parties. Les sites précédemment audités et labellisés sont automatiquement inclus dans le nouveau périmètre et leur labellisation reste valide pendant toute la durée du nouveau cycle de validité de l'attestation, sous condition de non remise en cause lors de l'audit de suivi.

D) Lors de la demande d'extension, les nouveaux sites devront faire l'objet d'un contrat et d'un devis spécifiques, explicitant les conditions particulières aux nouveaux sites bénéficiaires. Les organismes habilités devront tout particulièrement mettre en valeur dans le contrat la durée de validité du label pour les sites bénéficiant de l'extension.



Calendrier de la procédure d'extension

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'autorité 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 l'autorité hiérarchique 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'autorité 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 et leurs résultats, suivis depuis au moins 3 mois.

4. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Etes-vous certifié selon un Label de système ISO 9001 et / ou selon un Label 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'autorité administrative :

Date :

Annexe 3 : Lettre d'engagement

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

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 Label 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'autorité administrative
(Nom et fonction)
(Cachet)

Adresse de
L'organisme certificateur

Annexe 4 : Organismes certificateurs habilités Marianne

	NOM DE L'ORGANISME	ADRESSE	TELEPHONE	SITE INTERNET
	AFNOR Certification	11, rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex	01 41 62 80 11	http://www.afnor.org/
	LNE	1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15	01 40 43 37 00	http://www.lne.fr/
	Bureau Veritas Certification	Le Guillaumet 60, avenue du Général de Gaulle 92046 Paris La Défense CEDEX	04 72 52 20 52	http://www.bureauveritas.fr
	LRQA	Tour Swiss Life 1, Boulevard Vivier Merle 69443 Lyon CEDEX 03	04 72 13 31 41	http://www.lrqa.fr/

Annexe 5 : Identité visuelle Marianne

2 logotypes Marianne existent :

- **Un logo Marianne « simple »** : il concerne les administrations ayant mis en place les engagements du référentiel Marianne
- **Un logo Marianne « labellisé »** : il concerne les administrations ayant été labellisées par un organisme de certification extérieur, attestant de la bonne application des engagements

La différence entre ces deux logotypes est la pastille verte inférieure, dans laquelle est mentionnée “labellisé”.



Logo Marianne Simple



Logo Marianne Labellisé