

TRIBUNAL D'INSTANCE DE CHAR TRES

Référentiel Marianne

Bilan des actions réalisées et axes de travail en cours

Axes de travail prioritaires	Principales actions réalisées au 1er janvier 2014 à l'issue de l'enquête de satisfaction initiale et de l'auto diagnostic
<ul style="list-style-type: none">• Conditions d'accès au site (Engagement E1 à E5)	<ul style="list-style-type: none">- Amélioration de la signalétique notamment les jours d'audience et/ou d'auditions avec des panneaux éphémères- Mise à jour des informations sur les pages jaunes- Mise à jour de l'organigramme de la juridiction qui mentionne notamment l'assistant de prévention et le cli.- Systématisation des boîtes structurelles ds les services et généralisation des messages d'absence- Activation étendue du serveur vocal pour informer sur les horaires d'ouverture, afin d'optimiser l'accueil physique.- Élaboration du livret de l'accueil destiné aux agents d'accueil et mise à jour régulière- Mise à jour des annuaires des mairies et des huissiers en annexe du livret de l'accueil- Création du site internet avec information sur les accès et les horaires et diffusion de formulaires à télécharger ou à imprimer
<ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte les attentes usagers (Engagement E6 à E8)	<ul style="list-style-type: none">- Mise en conformité des courriers avec la charte graphique mise en ligne- Mise à disposition des fiches pratiques du Ministère (à jour)- Mise à disposition de revues: «votre ville»..- Projet de formations sur la gestion des conflits à l'accueil
<ul style="list-style-type: none">• Traitement des demandes (délai, qualité) (Engagement E9 à E12)	<ul style="list-style-type: none">- Mention de l'adresse mel dans les courriers- Accès permanent à la boîte fonctionnelle de chaque service
<ul style="list-style-type: none">• Gestion des réclamations éventuelles (Engagement E13 à E14)	<ul style="list-style-type: none">- Mesure annuelle de la satisfaction: recensement des suggestions et remarques des usagers (boîte Marianne)
<ul style="list-style-type: none">• Pilotage (Engagement E15 à E19)	<ul style="list-style-type: none">- Bilan annuel et lancement de nouvelles actions d'amélioration (enquête de satisfaction)

Axes de travail prioritaires	Actions d'amélioration réalisées en 2015
<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'accès au site (Engagement E1 à E5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Information sur les jours d'affluence au moyen d'un graphique diffusé sur le site internet et dans le hall d'accueil. - Mise à jour du tableau 2 fois par an et plus si modification notable et durable des périodes de fréquentation. - Mise en place d'un protocole d'accueil des personnes en difficulté.
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les attentes usagers (Engagement E6 à E8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'un recueil des bonnes pratiques téléphoniques diffusé aux agents
Gestion des réclamations éventuelles (Engagement E13 à E14)	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement d'une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de l'accueil (questionnaire diffusé en novembre 2014 et 2015)
Pilotage (Engagement E15 à E19)	<ul style="list-style-type: none"> - Test du site internet. - Diffusion des résultats des enquêtes de satisfaction: boîte «Marianne» et enquête annuelle sur le site internet et en interne; - Prise en compte des résultats des enquêtes: <ul style="list-style-type: none"> . note de service rappelant les exigences de la charte pour les courriers et courriels . diffusion de modèles de courriers et courriels . vérification du serveur vocal . signalétique renforcée: affiches éphémères revues et rappel des règles d'affichage avant et après les audiences . refonte de certains imprimés afin d'en améliorer la lisibilité : Nationalité: liste des pièces à produire; tutelles: imprimé du compte de gestion plus court (4 pages au lieu de 8) et avec un exemple. . création d'imprimés nouveaux: demande de délivrance de cnf et liens internet supplémentaires dans la rubrique «nationalité».
Axes de travail prioritaires	Actions d'amélioration réalisées en 2016
<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'accès au site (Engagement E1 à E5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification du serveur vocal et des messages téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> - Activation étendue du serveur vocal pour informer sur les horaires d'ouverture, afin d'optimiser l'accueil physique. - Amélioration des informations données par le serveur interactif: suppression des choix obsolètes, remplacement des messages standard par des messages personnalisés, indication des horaires du service sur le répondeur: prestations réalisées par CTSO fin 2016. - Droits et démarches: Possibilité d'accéder au portail informatif du justiciable: " justice.fr" à partir du site internet du TI. - Les bonnes pratiques en matière de gestion des appels téléphoniques en cas d'absence ont été diffusées auprès des agents. (diffusion des tutoriels et de la fiche "le gestionnaire d'absence"). Leur mise en œuvre concourt à la prise en charge des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries (engagement n°12).

Pilotage (Engagement E15 à E19)	<ul style="list-style-type: none"> – Rubrique tutelle: Diffusion des imprimés relatifs à l'habilitation familiale.
Axes de travail prioritaires	Actions d'amélioration réalisées en 2017
Pilotage (Engagement E15 à E19)	<ul style="list-style-type: none"> – Rubrique “autres procédures”: Diffusion des imprimés relatifs aux prestations de serment. – Rubrique surendettement, procédure civile et nationalité: mise à jour des imprimés et notices.
Axes de travail prioritaires	Actions d'amélioration en cours
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les attentes usagers (Engagement E6 à E8)	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion d'informations audio-visuelles dans la salle d'attente: vidéos extraites de Justimémo, information sur les procédures, numéros d'appel d'urgence... (Demande de crédits spécifique faite à nouveau en 2017)
Date d'édition	20/04/18