



Processus de certification label Marianne

V22/08/2016

Contenu du document



Délivré par des organismes certificateurs indépendants, habilités par le SGMAP, le label Marianne atteste de l'excellence de la qualité des services rendus aux usagers.

Ce document donne aux entités qui le désirent les informations essentielles pour s'engager dans la démarche de certification Marianne. Il constitue le cadre d'intervention obligatoire des organismes certificateurs dans leur relation avec ces autorités.

- **P4 – Pourquoi me labelliser Marianne?**
- **P5 – Puis-je prétendre au label Marianne ?**
- **P6 – Comment se matérialise ma labellisation ?**
- **P7 – Quelles sont les étapes du processus de certification ?**
- **P8 à 9 – Comment adapter la prestation à mes spécificités ?**
- **P10 et 11 – Comment puis-je candidater ?**
- **P12 :Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label**
- **P23 : Annexe 2 – Liens et contacts utiles, formulaires**

Modifications du document



Ce document fait depuis la création en octobre 2007 l'objet d'une modification régulière.

Le présent document est la première version du nouveau processus de labellisation mis en œuvre suite à la refonte du référentiel Marianne réalisée en 2016.

Par rapport à la version précédente, ce document :

- Se fonde sur une nouvelle version du référentiel
- A fait évoluer les éléments constituant le dossier de candidature,
- A fait évoluer les communications requises par les organismes certificateurs vers le SGMAP.

Pourquoi me labelliser Marianne ?



Faire valider par un tiers indépendant que la relation à l'utilisateur mise en œuvre dans mon service est au niveau attendu d'un service public

Valoriser ce niveau de qualité auprès de mes usagers

Motiver mes agents sur la durée dans l'amélioration de cette qualité

Puis-je candidater au label Marianne ?



Toute entité (au sens du mot « administration » dans l'article [L100-3 du code des relations entre le public et l'administration](#)) peut candidater à l'obtention du label Marianne

Les entités pouvant être éligibles au label Marianne sont notamment:

- les administrations de l'Etat,
- les juridictions judiciaires et administratives,
- les collectivités territoriales et leurs établissements
- les établissements de 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
- les organisations agissant par délégation d'une entité

Pour être éligible à la démarche de certification, une entité doit:

- **délivrer aux usagers des services à caractère administratif dans le cadre de ses missions de service public ;**
- **avoir une relation directe avec des usagers (particuliers, entreprises, associations) dans le cadre de ses services ;**
- **disposer d'une autonomie de gestion dans sa politique de relation avec les usagers.**

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

Comment se matérialise ma labellisation ?



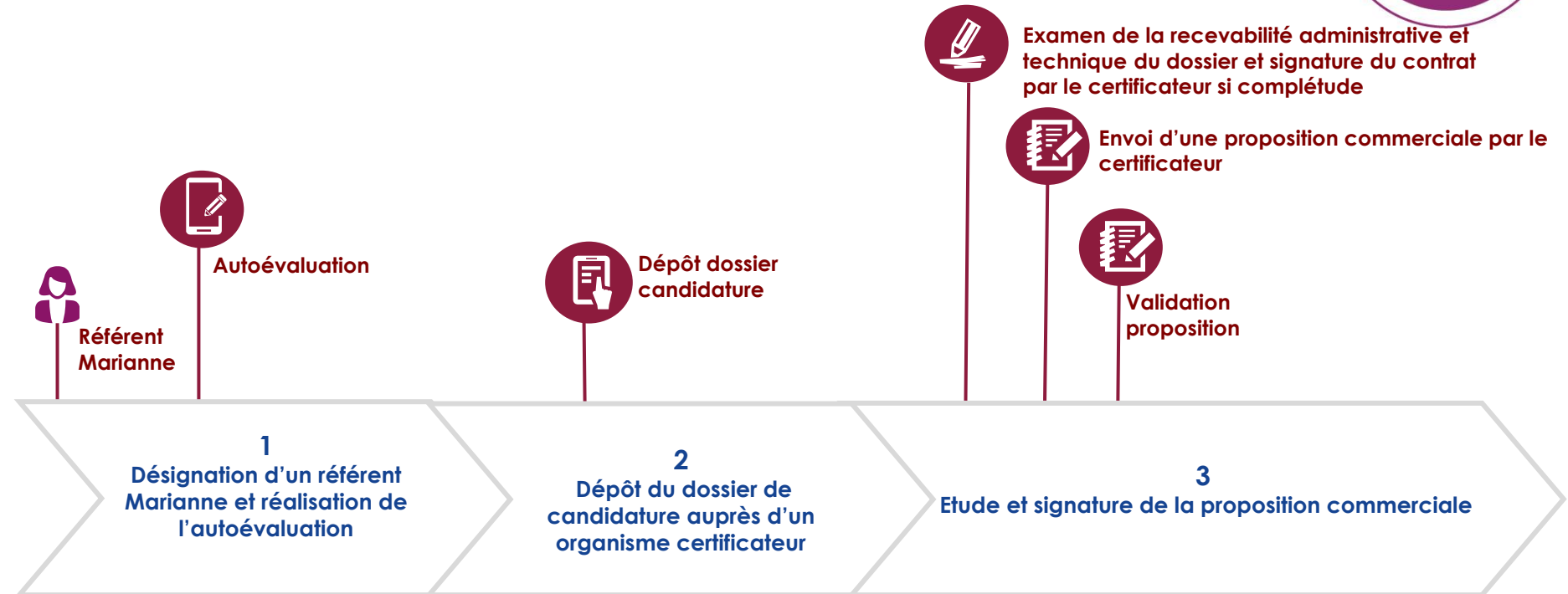
Une entité labellisée Marianne peut afficher ce label dans l'ensemble de ses sites physiques et sur l'ensemble de ses supports de communication (sites, courriers, courriels), en conformité avec la charte de communication Marianne.



Elle reçoit lors de de la part de l'organisme certificateur habilité le guide de l'identité visuelle Marianne.

L'entité labellisée est également inscrite dans la liste détenue et publiée par le SGMAP.

Quelles sont les étapes du processus de certification ? (1/2) – Candidature



1. Le référent Marianne est la personne désignée par l'autorité hiérarchique pour coordonner les actions liées à la démarche d'amélioration de la qualité.

2. Quatre organismes sont habilités par le SGMAP à attribuer le label. Il vous appartient de faire le choix en fonction des règles régissant les marchés publics.

3. Parmi les pièces incontournables qui doivent être jointes au dossier figurent notamment les résultats de l'autoévaluation et le questionnaire complété. L'organisme examine votre dossier et s'assure de sa complétude. A ce stade, il peut rejeter votre demande, en motivant sa décision auprès de vous.

Quelles sont les étapes du processus de certification ? (2/2) – Labellisation



4. L'audit initial est réalisé sous deux mois après acceptation du contrat. Une attestation délivrée par l'organisme certificateur attribue le label pour une durée de 3 ans. La liste des autorités labellisées est publiée sur le site du SGMAP.

5. Le label donne à l'autorité le droit d'utiliser le logo « Marianne labellisé ». Pour obtenir ce label, votre autorité peut s'être engagée dans la mise en œuvre d'actions correctrices.

6. Obligatoire, l'audit de suivi à 18 mois donne lieu à un avis de maintien du label qui est conditionné au respect des engagements.

7. 8 mois avant l'échéance, l'organisme certificateur invitera l'entité à demander le renouvellement.

Comment adapter la prestation à mes spécificités ?

Je suis dans une autorité multi-sites (1/2)



Un même label peut être accordé à une entité comportant plusieurs sites

Un seul label peut être attribué à une autorité comportant plusieurs sites si elle dispose d'un service centralisé identifié qui gère les actions relevant des engagements organisationnels et de pilotage.

Ce service centralisé doit notamment assurer la mise en place d'indicateurs communs, gérer la planification des autoévaluations et leur réalisation chaque année sur l'ensemble des sites, ainsi que le suivi des bilans annuels.

Une seule attestation « Label Marianne » est émise pour l'ensemble de l'entité multi sites, avec en annexe, la liste des différents sites concernés.

Les autorités pouvant être labellisées de façon indépendante parce que disposant d'une autonomie de gestion sur la relation aux usagers ne peuvent être incluses dans le périmètre d'une évaluation de type multi-site.

Pour en savoir plus, voyez les Règles détaillées régissant l'attribution du label (Annexe 1 de ce document)

Comment adapter la prestation à mes spécificités ?

Je suis dans une autorité multi-sites (2/2)



Modalités d'évaluation et de suivi de la labellisation d'une entité comportant plusieurs sites :

- Le label attribué peut porter sur un périmètre de sites ou sur tous les sites de l'autorité concernée.
- Les audits de certification doivent couvrir un nombre minimal de sites en fonction du périmètre choisi pour le label : pour un périmètre de n sites, le nombre de sites visité en évaluation initiale est de \sqrt{n} (en arrondissant si nécessaire à nombre entier supérieur) et de en évaluation de suivi de $0,8 * \sqrt{n}$ (en arrondissant si nécessaire à nombre entier supérieur).

Par exemple :

Pour un périmètre de 10 sites : 4 sites en évaluation initiale et 3 sites en audit de suivi,

Pour un périmètre de 16 sites : 4 sites en évaluation initiale et 3 sites en audit de suivi

Pour un périmètre de 25 sites : 5 sites en évaluation initiale, 3 sites en audit de suivi ,

- Le service central est obligatoirement audité à chaque étape du processus de certification et compté dans le nombre de sites.
- Le choix des autres sites devra tenir compte des disparités éventuelles entre les autorités (taille, localisation géographique, enregistrements des réclamations, résultats des évaluations précédentes, des autoévaluations, etc.)

Pour en savoir plus, voyez les Règles détaillées régissant l'attribution du label (Annexe 1 de ce document)

Comment adapter la prestation à mes spécificités ?

Je dispose déjà d'une démarche de Qualité de service propre et souhaite faire reconnaître une équivalence



Modalités pour une certification ou un label existant :

- Les entités 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.
- Le SGMAP examinera la compatibilité sous deux points de vue : compatibilité des exigences, compatibilité des processus de certification.

Modalités pour une démarche sans certification ou label :

- Les entités dotées d'une charte interne de qualité ou engagées 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 convergent vers les exigences du référentiel Marianne mais prenant en compte leurs spécificités organisationnelles.

Pour en savoir plus, voyez les Règles détaillées régissant l'attribution du label (Annexe 1 de ce document)

Comment puis-je candidater (1/2)?

Je remplis mon dossier de candidature



Le **dossier de candidature à adresser à l'organisme certificateur comprend les pièces suivantes :**

- Lettre d'engagement
- Formulaire de candidature avec la liste des sites et des services impliqués


Vous pouvez [trouver les formulaires et un modèle de lettre en annexe en fin de document.](#)

- Documents à joindre au dossier
 - Organigramme de l'entité et tout document nécessaires à la bonne compréhension de l'organisation des services
 - Copie de l'autoévaluation réalisée en ligne il y a moins de trois mois (extrait des résultats depuis l'outil par impression PDF ou scan du document imprimé) (kitmarianne.modernisation.gouv.fr)
 - Description de la politique qualité mise en œuvre
 - Liste des indicateurs suivis depuis 3 mois au moins
 - Lettre d'engagement signée

Comment puis-je candidater (2/2)?

J'envoie le dossier aux organismes certificateurs



	Nom de l'organisme	Adresse	Téléphone	Mail	Site Internet
	AFNOR Certification	11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex	01 41 62 80 11	opportunités@afnor.org	http://www.boutique-certification.afnor.org
	LNE	1, rue Gaston Boissier 75724 Paris Cedex 15	01 40 43 37 00		www.lne.fr
	Bureau Veritas Certification	Le Guillaumet 60, avenue du Général de Gaulle 92046 Paris La Défense Cedex	04 78 66 48 29 // 06 79 80 85 80		www.bureauveritas.fr
	LRQA	Tour Swiss Life 1, Boulevard Vivier Merle 69443 Lyon Cedex 03	04 72 13 31 41		www.lrqa.fr

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (1/9)



1. DEPOT DE LA CANDIDATURE ET CONTRACTUALISATION

1.1. ENTITES APTES A CANDIDATER

Sont éligibles à la présente démarche les entités et organisations agissant par délégation d'une telle autorité, amenées à avoir une relation directe aux usagers dans le cadre de leurs missions de service public.

Le SGMAP entend par entité 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 administratif ¹.

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'entité éligible doit disposer d'une autonomie de gestion dans la définition de sa politique de relation aux usagers.

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

¹ Conformément à la définition de l'article [L100-3 du code des relations entre le public et l'administration](#)

1.2. RETRAIT DU DOSSIER DE CANDIDATURE

L'entité 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'entité

1. Dossier de candidature (annexe 2) et lettre d'engagement (annexe 3)
2. Organigramme de l'entité 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 sur la base de l'outil d'auto-évaluation mis en ligne par le SGMAP (kitmarianne.modernisation.gouv.fr)
4. Liste des indicateurs suivis depuis 3 mois au moins, incluant les résultats
5. Une description de la politique qualité mise en œuvre
6. Le périmètre d'application du référentiel proposé : liste de sites et des services impliqués.

1.3. RECEVABILITE DU DOSSIER DE CANDIDATURE

L'organisme informe le SGMAP de la candidature en cours dès sa réception.

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'entité 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.

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (2/9)



1.4 PHASE CONTRACTUELLE

Une fois la recevabilité du dossier effectuée, l'entité candidate recevra une proposition commerciale de Labellisation pour l'ensemble du cycle (3 ans).

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 entités 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'entité 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'entité 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'entité 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'entité 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 l'engagement 7 (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'entité 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'entité 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'entité 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.

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (3/9)



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

Les entités 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'entité 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.

Trois issues sont possibles :

- **Le SGMAP déclare les référentiels compatibles** : la procédure suit son cours (cf. étape 2 ci-dessous). L'autorité candidate peut d'ores et déjà utiliser les logos Marianne simples (voir page 5 du présent document) reconnaissant la qualité de la relation mise en place avec l'utilisateur.
- **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 :

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (4/9)



- **Les processus de certification sont reconnus compatibles** : Les entités 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'entité 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.

De la même manière, les évolutions du référentiel Marianne seront communiquées par le SGMAP à 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 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'entité pourra utiliser les logos simples de la démarche Marianne, reconnaissant son implication dans le déploiement national du référentiel.

Pour accéder au label, l'entité 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 AUTORITES ADMINISTRATIVES MULTI SITES (OU RESEAU)

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

- l'entité 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

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (5/9)



- habilité ; l'entité centrale s'assure que les dispositifs mis en place au sein de chacune des entités de niveau local sont issus d'une base commune ;
- les entités jouissant de l'entité 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 entités :

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

- le nombre de sites visités est égal évaluation initiale est de \sqrt{n} (en arrondissant si nécessaire à nombre entier supérieur) et de \sqrt{n} en évaluation de suivi de $0,8 * \sqrt{n}$ (en arrondissant si nécessaire à nombre entier supérieur) 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, 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'entité 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'entité 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 ;

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (6/9)



- la candidature est rejetée. L'organisme certificateur habilité en informe le candidat par une notification écrite motivée. L'entité 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 obligatoirement notifiée par l'organisme certificateur 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'entité 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'entité 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'entité 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'entité, 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 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.

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (7/9)



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'entité labellisée dans les cas suivants :

- à la demande de l'entité, 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 tenu informé 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'entité.

La demande de 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, 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 entités peuvent présenter un recours auprès de l'organisme certificateur habilité. L'entité 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'entité. Cette commission doit être constituée d'auditeurs qualifiés Marianne et d'experts du secteur public.

3.7 RENOUELEMENT

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'entité 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.

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (8/9)



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.

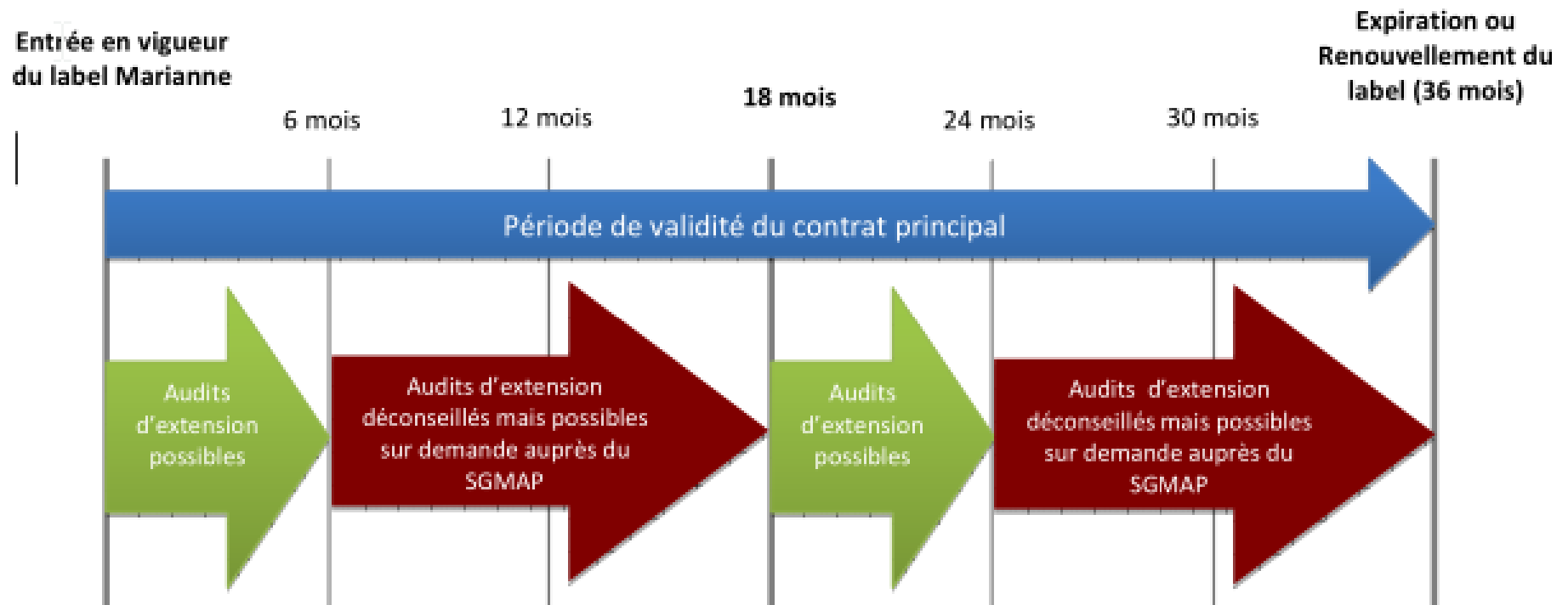
Les extensions sont déconseillées en dehors de ces périodes. Toutefois, les entités conservent le droit d'y procéder sous réserve d'en faire au préalable la demande auprès du SGMAP.

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.

Annexe 1 - Règles détaillées régissant l'attribution du label (9/9)



Annexe 2 – Liens et contacts utiles, formulaires



Plus d'informations sur modernisation.gouv.fr
et sur kitmarianne.modernisation.gouv.fr

Votre contact SGMAP :
marianne.sgmap@modernisation.gouv.fr

Formulaire de candidature (1/2)

Nom de l'entité candidate au label

Nom du directeur ou chef de service

Courriel

Téléphone

Nom du référent Marianne

Courriel

Téléphone

Adresse

**Code
Postal**

Ville

Si l'entité est déjà certifiée par un label de qualité de service, indiquez le nom du label :

Si l'entité est certifiée ISO 9001, indiquez le libellé du certificat et les dates de validité

Modèle de Lettre d'engagement Référentiel Marianne

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

X, le 00/00/00

A l'attention de Madame, Monsieur *(nom de votre contact au sein de l'organisme certificateur)*

Copie: SGMAP (adresser un double à l'adresse marianne.sgmap@modernisation.gouv.fr)

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)

Document joints au dossier

- *Organigramme de l'entité et tout document nécessaires à la bonne compréhension de l'organisation des services*
- *Copie de l'autoévaluation réalisée en ligne il y a moins de trois mois (extrait des résultats depuis l'outil ou impression copies d'écran) kitmarianne.modernisation.gouv.fr*
- *Description de la politique qualité mise en œuvre*
- *Liste des indicateurs suivis depuis 3 mois au moins*