



### Label Marianne, pour une qualité de service dans notre académie

#### Une démarche engagée

La Lettre info-RH de rentrée a présenté le label *Marianne*, référence commune dans la Fonction Publique, qui vise l'amélioration de l'accueil et du service rendu aux usagers. Un focus a été fait sur le premier site de l'académie qui s'est doté de ce label, ce dont nous nous réjouissons.

Pour autant en la matière du chemin reste à parcourir afin de conformer nos pratiques aux attentes du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP).

#### Une marge de progression sensible

Aligné sur les 19 engagements du référentiel Marianne, un baromètre national mesure la qualité du service rendu par les administrations et la perception qu'en ont les usagers.

Obtenu au moyen d'enquêtes-mystères réalisées sur la période de février à avril 2013 par un organisme indépendant (TNS Sofres), cette évaluation commandée par le SGMAP communique un classement national des 26 rectorats et 95 DSDEN où il ressort que notre académie doit poursuivre ses efforts. Le bilan du baromètre est mitigé pour nos services, le score global progresse de 5.4 à 5.9 mai reste insuffisant.

#### Les engagements Référentiel Marianne évalués

E2	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
E3	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
E4	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
E6	Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
E7	Nous facilitons la constitution de vos dossiers
E8	Nous veillons au confort des espaces d'accueil et d'attente
E9	Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
E10	Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
E11	Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
E12	Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons
E14	Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats

#### Points de force pour les services académiques

Des points positifs apparaissent, de nature à motiver nos efforts. Ils correspondent à des engagements acquis qui sont à surveiller, à souligner, car ce sont les leviers d'amélioration sur lesquels les services peuvent s'appuyer. Il s'agit notamment de la facilitation dans la constitution des dossiers (E7 Site St Jacques), de la lisibilité et la clarté des courriers

et courriels (E9 Site St Jacques et Duportal), et de la mesure annuelle de la satisfaction des usagers pour laquelle les deux sites obtiennent la note maximum.

#### Axes de progrès

Les résultats du baromètre nous conduisent aussi à mener des actions correctives afin de valoriser le travail des services. Pour les deux sites évoqués il convient de travailler sur les délais de traitement des courriers (E10) ainsi que des courriels (E11) et d'apporter une attention toute particulière à l'orientation vers le bon service et la prise en charge de l'utilisateur (E3). Certains items enregistrent des notes qui peuvent facilement progresser grâce à la systématisation des bonnes pratiques : communication courtoise avec identification des interlocuteurs (E6), information sur les conditions d'accès et d'accueil dans les services (E2).

#### Feuille de route 2013- 2014

Une feuille de route académique va faire le point sur les projets de services qu'il nous faut conduire en priorité, à fortiori dans le contexte du démenagement programmé des services académiques sur le site Niel. Elle associera bien sûr les DSDEN ainsi que les EPLE partenaires de la démarche (3 établissements scolaires sont déjà pilotes). L'objectif est de continuer à progresser pour diffuser le référentiel *Marianne* et de traduire notre attachement à l'accueil de l'utilisateur en posant les fondements d'un management par la qualité dans notre organisation.

### Mercredis de la Mobilité

**Sept nouvelles sessions** sont ouvertes sur le site du rectorat de Toulouse mais aussi dans les départements afin de répondre à vos attentes. Ces conférences organisées le mercredi sont conçues pour couvrir les questions de premier niveau concernant les possibles et les démarches d'une transition professionnelle.

Ouvertes à l'ensemble des personnels, elles peuvent se poursuivre si vous êtes en projet par un entretien avec un conseiller mobilité carrière DPE ou DPAE. Je vous invite à vous inscrire à ces prochains rendez-vous ([lien actif](#)).

- 8 janvier 2014 (14h-16h30) Lyc. Bourdelle Montauban - 82
- 22 janvier 2014 (14h-17h) Rectorat Place St Jacques - 31
- 19 février 2014 (14h-17h) Rectorat Place St Jacques - 31
- 19 mars 2014 (14h-16h30) Lyc. Le Garros Auch - 32
- 16 avril 2014 (14h-16h30) Lyc. G.Fauré de Foix - 09
- 28 mai 2014 (14h-16h30) Lyc. Bellevue Albi - 12 et 81
- 9 juillet 2014 (14h-17h) Rectorat Place St Jacques - 31

### Le cumul d'activités à titre accessoire, en bref

#### Qui peut être concerné ?

Les fonctionnaires ou agents non titulaires travaillant à temps plein ou à temps partiel sous conditions.

#### Quelles sont les activités autorisées au cumul ?

En dehors des heures de service de l'agent, sont autorisées les expertises ou les consultations auprès d'une entreprise ou d'un organisme privé, l'enseignement et la formation, l'activité agricole, les petits travaux ménagers chez des particuliers, l'aide à domicile à un parent proche (ascendant, descendant), un conjoint, un "pacsé" ou un concubin, l'activité de conjoint collaborateur dans une entreprise artisanale, commerciale ou libérale, une activité sportive ou culturelle. Attention, le régime de l'auto-entreprise est obligatoire pour les services à la personne et la vente de biens fabriqués personnellement par l'agent.

#### Sous quelle condition ?

L'activité ne doit pas porter atteinte au fonctionnement du service. Au préalable, elle doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite précisant l'identité de l'employeur ou de l'organisme, la nature, la durée, la périodicité et les conditions de rémunération de l'activité.

Ces rémunérations accessoires sont prises en compte pour la Retraite Additionnelle de la Fonction Publique (RAFP) dans la limite de 20% du traitement brut annuel.

#### Bon à savoir

La production d'œuvres de l'esprit (œuvres littéraires, graphiques, photographiques, compositions musicales) peut s'exercer librement sans autorisation préalable de l'administration.

### Contacts ou liens utiles

#### LABEL MARIANNE

En savoir plus sur le [Référentiel Marianne](#)  
En savoir plus sur les [résultats du barème des services publics](#)

Chef de projet académique Label Marianne :  
[alexandre.assimakopulos@ac-toulouse.fr](mailto:alexandre.assimakopulos@ac-toulouse.fr)

#### MERCREDIS DE LA MOBILITE

SG/DRH - [martine.deveza@ac-toulouse.fr](mailto:martine.deveza@ac-toulouse.fr)  
[S'inscrire en ligne](#)

#### CUMUL D'ACTIVITES

- Pour les enseignants du 1er degré la demande de cumul d'activités doit être adressée à la DSDEN de rattachement  
- Pour les enseignants du 2nd degré et les autres personnels, aux directions des personnels des services académiques.

- Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 modifiée (article 25),  
- Décret n°2007-658 du 2 mai 2007 relatif au cumul des activités des fonctionnaires - modifié par le décret n°2011-82 du 20 janvier 2011  
- Décret 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP)