



CHARTRE DES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE NOTRE GESTION DE LA RELATION USAGERS

La qualité de la relation à nos usagers (élus, gestionnaires des collectivités, agents, demandeurs d'emploi...) s'inscrit pleinement dans la déclinaison et la continuité de notre projet d'établissement dont les valeurs et exigences de QUALITÉ DE SERVICE, HUMAIN, PROXIMITÉ et INNOVATION, sont centrales.

Amendé par le bilan à mi-mandat en 2023, conforté par l'enquête collectivités en 2024 et alimenté par le diagnostic AFNOR en 2025, le projet de transformation se décline en 4 axes dont il ressort que la relation usagers nécessite aujourd'hui un cadre plus formel, portant notamment harmonisation des pratiques et méthodologie d'amélioration continue.

La démarche vise tout autant une meilleure prise en compte des attentes et besoins des usagers du Centre de Gestion que de la qualité et conditions de travail de ses agents.

Elle s'articule autour de 8 engagements partagés par les agents de l'établissement :

- 1 Faciliter l'accès aux services et orienter vers le bon interlocuteur.**
- 2 Dans le respect mutuel, assurer un accueil professionnel (confort, confidentialité, propreté...), courtois, attentif et efficace.**
- 3 Apporter une réponse ou un accompagnement adapté à chaque situation.**
- 4 Traiter la demande dans les meilleurs délais ou les délais annoncés.**
- 5 Diffuser une information claire, accessible et fiable.**
- 6 Simplifier les démarches pour les usagers.**
- 7 Mesurer les résultats de qualité de service et de satisfaction de l'utilisateur et les communiquer en toute transparence.**
- 8 Prendre en compte les remarques pour améliorer le service rendu.**

L'ensemble de ces engagements doit se décliner dans chacun des canaux de contacts et au sein des procédures internes à chaque service.

La présente charte constitue un socle intangible applicable par chaque agent ou service. Elle sera améliorée à chaque étape de déploiement de la démarche, de l'évaluation continue et de la vie de l'établissement.

1. HORAIRES

A compter du 1^{er} janvier 2026, les horaires d'ouverture de l'établissement sont les suivants :

Lundi :	9h00-12h00 – 14h00-16h30
Mardi :	9h00-12h00 – 14h00-16h30
Mercredi :	9h00-12h00 – 14h00-16h30
Jeudi :	9h00-12h00 – Sur rendez-vous exclusivement
Vendredi :	9h00-12h00 – 14h00-16h30

2. ACCUEIL PHYSIQUE

Accessibilité

Une signalétique adaptée guide les usagers vers l'accueil de l'établissement.

Les horaires d'ouverture sont affichés dès l'entrée et mis à jour en cas de modification exceptionnelle.

Le parking est réservé aux personnes possédant un badge d'accès ou sur autorisation.

Les usagers sont invités à stationner aux abords du CDG ou à y accéder par tout autre moyen. Un document spécifique leur est adressé avec toute convocation ou invitation.

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR).

L'accès au parking est permis aux visiteurs PMR. Une place de stationnement leur est réservée.

L'accès au bâtiment C s'effectue par l'entrée principale (escalier), à l'exception :

- des PMR pour lesquels l'accès passerelle sera ouvert au besoin,
- des réunions organisées dans les salles A ou B.

Continuité de service

Un agent est présent en permanence, durant les horaires d'ouverture de l'établissement, au guichet d'accueil.

Chaque service l'informe de toute activité qui lui est propre et pouvant affecter sa gestion de la relation usagers (rendez-vous, absence imprévue, réunion, fermeture exceptionnelle...).

En cas de fermeture exceptionnelle prévisible de l'établissement, une information est diffusée au moins 15 jours à l'avance (site internet à minima + affichage à l'entrée) par l'assistant de direction.

En cas de fermeture exceptionnelle non-prévisible de l'établissement, une information est diffusée sur le site interne, par voie d'affichage, par l'assistant de direction et chaque service prévient de l'annulation des éventuels rendez-vous.

Attitude

Tout usager entrant dans le Centre de Gestion est accueilli dès son accès au bâtiment principal avec courtoisie (regard, sourire, mot de bienvenu).

L'agent d'accueil détermine l'objet de la visite par un questionnement simple et précis de façon à répondre directement à la demande ou orienter l'usager. Il peut être soit dirigé vers le bon interlocuteur, qui sera prévenu par téléphone, soit vers un espace d'attente.

Au besoin, une reformulation est effectuée pour confirmer la bonne compréhension de la demande (« *si j'ai bien compris, vous souhaitez...* »).

Une fois l'usager renseigné ou orienté, l'agent d'accueil veille à clôturer l'échange en s'assurant d'avoir répondu aux attentes (« *avez-vous autre chose à me demander* », « *ai-je répondu à toutes vos questions* »...) et par une formule de politesse (« *en vous souhaitant une bonne journée* »...).

Les agents d'accueil du public sont formés à la gestion des publics agressifs. Toutefois, en cas de trouble manifeste (propos injurieux, agitation, menaces...), il sera proposé à l'usager de rencontrer un agent de la direction générale, si possible immédiatement, à défaut sur rendez-vous.

Propreté des locaux

Le personnel d'entretien s'assure quotidiennement que les locaux d'accueil du public sont en état de propreté. Le personnel de maintenance contrôle régulièrement les éventuels dysfonctionnements (portes, éclairages, fontaine à eau, WC...) et y remédie.

Le maintien en état de propreté ou de rangement est également l'affaire de tous.

Rendez-vous et attente

Les agents d'accueil ont connaissance des rendez-vous planifiés quotidiennement. Chaque service concerné les informe des nom, prénom, fonction, motif et heure du RDV. Tout usager ayant rendez-vous est orienté vers l'espace d'attente approprié ou directement vers le lieu du RDV (bureau, salle de réunion...).

L'assistant de direction accueille les usagers se présentant à l'étage et les invite à patienter en salle d'attente.

Tout usager accueilli avec ou sans rendez-vous, est reçu et renseigné dans un bureau garantissant la confidentialité vis-à-vis du public.

Documentation et affichage

L'assistant de direction est garant de la diffusion des informations au public dans les locaux du CDG.

A ce titre :

- il veille à limiter les informations diffusées à celles du CDG ou validées par la direction,
- il vérifie la validité des supports (date, charte graphique...) et alerte les services concernés,
- il assure l'alimentation des supports mis à disposition (plaquettes des services, calendrier des concours...)
- il supprime tout affichage sauvage (vitres, couloirs...).

Les affichages réglementaires sont placés sous la responsabilité des services concernés (avis concours, publication des actes...).

3. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Continuité de service

Tout appel reçu durant les horaires d'ouverture de l'établissement est répondu par une personne physique. Tout service (sauf circonstance exceptionnelle) est joignable par un usager durant les horaires d'ouverture.

Standard

Durant les horaires d'ouverture, un pré-décroché informe l'utilisateur que son appel va être pris en charge dans les meilleurs délais.

Durant les heures d'ouverture, l'assistant de direction assure le standard. A défaut, les appels sont automatiquement re-dirigés vers l'agent d'accueil.

En dehors des horaires d'ouverture, un message répondeur informe que le CDG est fermé, rappelle les heures d'ouverture, l'adresse mail permettant de formuler une demande et oriente vers le site internet pour infos et éventuellement prise de RDV.

En cas de fermeture exceptionnelle (pont...), un message spécifique le précise et indique le jour et heure de réouverture.

Accueil dans les services

Tout agent décrochant un appel extérieur d'un usager est porteur de l'image du Centre de Gestion et de la 1^{ère} impression de son professionnalisme.

Aussi, un décroché rapide (moins de 4 sonneries), une formule d'accueil harmonisée, écoute et reformulation, compréhension et empathie, une conclusion de l'appel s'assurant d'avoir répondu à la demande, sont autant de marqueurs d'une attention portée à l'utilisateur.

En retour, une courtoisie est attendue de la part de l'utilisateur. A défaut, l'utilisateur sera invité à formuler sa réclamation par mail auprès de la direction, qui en est immédiatement informée.

En cas d'erreur, l'utilisateur est présumé de bonne foi. L'agent du CDG adopte une posture aidante et non accusatrice.

En cas de circonstance exceptionnelle, si un service n'est pas joignable même pour une courte durée :

- Il programme son transfert d'appel vers son responsable ou le standard
- En informe systématiquement le standard.

En dehors des horaires d'ouverture, les appels sont re-dirigés vers le standard.

Aucun service n'est autorisé à utiliser une solution répondeur spécifique.

Premier décroché

A la prise de l'appel, l'agent accueille l'utilisateur par : « *Centre de Gestion de la Charente, service d'appartenance, bonjour, que puis-je faire pour vous ?* »

Une trame de questionnement est définie par pôle/service afin :

- d'identifier précisément l'interlocuteur (éviter les pièges type agent pour lui-même, élu de l'opposition...) : fonction, type/taille structure, ...
- cerner ses attentes (forme, délai,
- comprendre le contexte
- entendre son besoin (sécurité juridique, opérationnalité, enjeu humain,...).

Des process sont élaborés progressivement selon les typologies et sujets.

4. COURRIERS POSTAUX

Courrier entrant

Le courrier entrant remis chaque jour ouvré par La Poste est collecté, ouvert, daté du jour et trié par l'assistant de direction. En cas d'absence, par l'agent chargé de l'accueil. Puis il est remis au directeur ou directrice-adjointe avant d'être distribué dans chaque service.

Les plis portant la mention CONFIDENTIEL ne sont pas ouverts. Il en est de même (y compris en l'absence de cette mention) pour les courriers adressés au service médecine de prévention et au Conseil médical.

Les plis adressés en LRAR ou nominativement au Président, sont remis à la direction.

Traitement

Toute lettre d'utilisateur fait l'objet d'une réponse sous 15 jours, à compter de la date de réception, à l'exception des candidatures aux offres d'emplois diffusées avec une échéance qui reporte le délai à partir de cette date.

Si ce délai ne permet pas de réponse définitive, une réponse provisoire est adressée par mail, à défaut par courrier, confirmant la bonne prise en compte de la demande et indiquant le délai de traitement.

Pour les courriers relatifs à des missions ou services du Centre, le délai de réponse est fixé par chaque service concerné et validé par la Direction.

Tout courrier émis par le CDG respecte scrupuleusement la charte graphique.

Les courriers mis à la signature du Président ou de la direction, respectent une numérotation. Le numéro d'ordre est sollicité auprès de l'assistant de direction.

Ils sont déposés dans le parapheur du Président ou dans les chemises de la Direction.

Les courriers seront datés au jour de leur signature (tampon dateur) et non à la date de leur impression.

Courrier sortant

Chaque service expéditeur se charge de l'affranchissement de ses plis au tarif ECOPLIS (sauf recommandés ou dérogation de la Direction). L'affranchissement comporte la flamme du CDG16 (sauf sur enveloppe comportant le logo).

Pour tous les envois en nombre, la diffusion par mail est privilégiée.

La conservation et l'archivage des courriers sont assurés par chaque service émetteur/destinataire.
A terme, les courriers échangés avec les collectivités seront archivés numériquement dans une GED.

5. COURRIELS / GRC

Les usagers ont la possibilité de contacter le CDG par mail soit par l'utilisation de l'adresse de messagerie soit par un portail de gestion de la relation collectivité accessible via le site internet.

L'usage des mails par les agents du CDG est précisé dans la charte informatique de l'établissement.

Tous mail émis respecte la charte graphique (police, taille, signature...).

Ponctuellement des « signatures événement » peuvent être diffusées par la Direction. Chaque agent veillera à l'intégrer sans modification de taille ou de forme et uniquement durant la période donnée.

Les mails reçus d'usagers sont répondus sous 72 heures maximum, soit par un traitement de la demande, soit par une réponse d'attente mentionnant le délai de traitement et le cas échéant le service chargé de ce traitement vers lequel le mail a été redirigé.

Pour les courriels relatifs à des missions ou services du Centre, le délai de traitement est fixé par chaque service concerné et validé par la Direction.

Les boîtes mail partagées font l'objet d'une continuité de traitement.

Dans les situations d'absence prévisible, les boîtes mail individuelles font l'objet d'un message automatique de redirection (contenu défini dans le guide).

Dans les situations de rupture imprévisible de continuité de traitement, le service informatique assure une redirection vers un interlocuteur susceptible de traiter la demande (absence de longue durée) ou paramètre le message de redirection (absence de courte durée).

Avant toute réponse, le gestionnaire s'assure de la cohérence entre l'adresse de l'expéditeur, son nom et sa fonction. Il est aidé pour cela par l'annuaire des collectivités et contribue ainsi à sa mise à jour permanente. En cas de doute l'expéditeur peut être contacté par téléphone, même si la réponse doit être apportée par mail.

Les mails d'agents relatifs à des questions les concernant à titre individuels reçoivent une réponse type (cf. Guide).

Tout mail reçu comportant des termes agressifs ou de vif mécontentement est remonté à la direction de pôle. Il en est de même pour les courriers portant l'expression de vifs remerciements ou de satisfaction exceptionnelle, afin de considérer tout autant la valorisation que les points d'amélioration.

Tout mail adressé concernant une invitation à se présenter à un rendez-vous ou à participer à une réunion au CDG comporte en PJ, les recommandations d'accès et de stationnement.

6. SITE INTERNET

Le site internet constitue une vitrine pour le CDG.

La qualité de son contenu et de son référencement, l'actualité de ses informations et leur mise à jour, l'harmonie de sa présentation et la fluidité de sa navigation, portent la crédibilité et la performance du CDG.

Le service informatique assure la permanence de l'accessibilité du site.

Mise à jour

La fiabilité des informations disponibles sur le site internet est garantie par chaque service pour les pages qui le concernent plus particulièrement.

Les mises à jour sont assurées par les administrateurs du site sur proposition ou alerte des services.

Il en va de même pour les enrichissements du site (rédaction d'articles, ajout de nouvelles ressources, création de nouvelles pages...).

L'ajout d'une nouvelle publication fait l'objet d'un article d'actualité dans cette rubrique.

Fréquentation

Afin de guider l'évolution des mises à jour, des statistiques de fréquentation et de téléchargement sont diffusées trimestriellement.

Nous améliorer

Un formulaire de suggestions/réclamations est présent sur le site. Toute saisine génère un mail dans la boîte cdg16@cdg16.fr. Celui-ci est transmis au service concerné et à la Direction.

Une réponse systématique est apportée après validation par la Direction.

7. CDG HORS LES MURS ET RÉUNIONS D'INFORMATION

Les services et agents du CDG sont amenés à rencontrer les usagers hors ses murs, à l'occasion de diverses occasions : mission, rendez-vous, réunion d'information, événement, formations...

Les engagements qualité et la mise en valeur de l'image du CDG doivent être similaires.

A l'occasion de toute réunion d'information, un court questionnaire de satisfaction est communiqué aux participants (papier, QR code, lien...). Il vise à vérifier l'atteinte des objectifs fixés d'une part, à mieux cerner les besoins pour l'avenir, d'autre part. La synthèse objective des résultats est communiquée à la Direction et diffusée, autant que possible.

8. RÉSEAUX SOCIAUX

Le CDG est présent sur le réseau LinkedIn. Ce réseau lui permet de valoriser ses actions, mettre en avant les services proposés et apparaître comme un acteur actif sur les enjeux RH et les sujets concernant la FPT, au-delà du périmètre départemental.

Son activité sur ce réseau lui permet de générer des abonnés (1332 en avril 2025) qui constituent autant d'audience et de relais pouvant être mobilisés notamment dans le champ de l'emploi et l'attractivité (marque employeur) :

- pour ses propres besoins en recrutement,
- pour les offres de postes à pourvoir dans le cadre de son service « aide au recrutement ».

Seuls les administrateurs peuvent publier des *posts* au nom du CDG.

Tout agent présent sur ce réseau peut s'identifier comme employé par le CDG.

Ceux-ci peuvent relayer les publications du CDG, participant ainsi à sa visibilité.

Les publications du CDG effectuées par les administrateurs doivent respecter les obligations du fonctionnaire en matière de neutralité, devoir de réserve, secret professionnel, laïcité...

Toute question reçue en commentaire doit faire l'objet d'un traitement dans les mêmes délais que ceux des courriels. La réponse peut-être, selon les cas, soit adressée dans le fil de la discussion publique, soit par discussion privée, soit par mail. Dans les 2 derniers cas, un commentaire public indiquera que la réponse a été adressée par le canal retenu.