Géosciences pour une Terre durable

brgm

GUIDE DE L'ACCUEIL AU BRGM

PRÉAMBULE

Élément fort de l'ADN du BRGM, la mission de service public consistant à porter à connaissance l'information sur le sol et le sous-sol s'appuie sur les savoir-faire de ses ingénieurs et chercheurs et mobilise un réseau transverse de près de 30 collaborateurs : le réseau Accueil & Support aux usagers.

Résolument à l'écoute des parties intéressées du BRGM, ce réseau veille activement à l'accompagnement et à la satisfaction de TOUS ses usagers (particuliers, entreprises, donneurs d'ordre, ...) en répondant au quotidien à leurs questions.

Le réseau Accueil & Support intervient en tant que relai de l'expertise interne et médiateur des outils et services numériques. Il contribue ainsi à la compréhension et l'appropriation des savoirs géoscientifiques et à la notoriété de l'établissement.

Les collaborateurs du réseau sont les Interlocuteurs de proximité et du quotidien, en région et de plus en plus via nos plateformes web de diffusion. Ils contribuent en tous points du territoire à l'observation des attentes sociétales et permettent d'éclairer les actions et les décisions de l'établissement

Un dispositif d'assistance aux usagers

POURQUOI ?

Service géologique national, le BRGM porte à connaissance l'état de l'art des savoirs géoscientifiques et environnementaux. Il s'assure de **la bonne compréhension et transmission** de cette information et apporte les éclairages nécessaires aux parties prenantes.

La communication multicanale du BRGM est conforme à la modernisation de l'action publique, et, dans le contexte national de dématérialisation des services, l'établissement a développé un écosystème de sites web pour diffuser ses savoirs. Le BRGM adapte ainsi sa relation avec les citoyens et **se doit de construire une nouvelle proximité avec les utilisateurs** notamment via les technologies numériques...

Le BRGM, établissement public, a devoir d'exemplarité et doit **garantir les conditions et la qualité de l'accueil des citoyens** en complément à sa notoriété.

L'engagement de l'établissement

POUR QUI ?

La Charte prend en compte **l'intérêt des usagers** (particuliers, services de l'états, collectivités, professionnels...) de l'établissement pour témoigner de ses engagements envers eux mais s'adresse aussi aux **collaborateurs internes du support et de l'accueil** pour leur fournir un cadre d'action et une assistance dans la déclinaison de leur rôle au quotidien...

Assurer un service de qualité

COMMENT ?

La fonction de correspondant « Accueil » est **reconnue par l'établissement,** un temps et des moyens suffisants sont dévolus à son exercice.

Le réseau des correspondants est coordonné, **chaque collaborateur peut et doit obtenir de l'assistance.**

Un site web collaboratif de ressources **www.accueil.brgm.fr** est à disposition et fournit données, documents, listes d'experts et assistance aux collaborateurs.

Un outil de support (IWS) **garantit la traçabilité des échanges et permet le monitoring de l'activité** (tableaux de bord et statistiques) concourant à la mesure et la reconnaissance de la fonction ainsi qu'à **l'amélioration continue du service.**

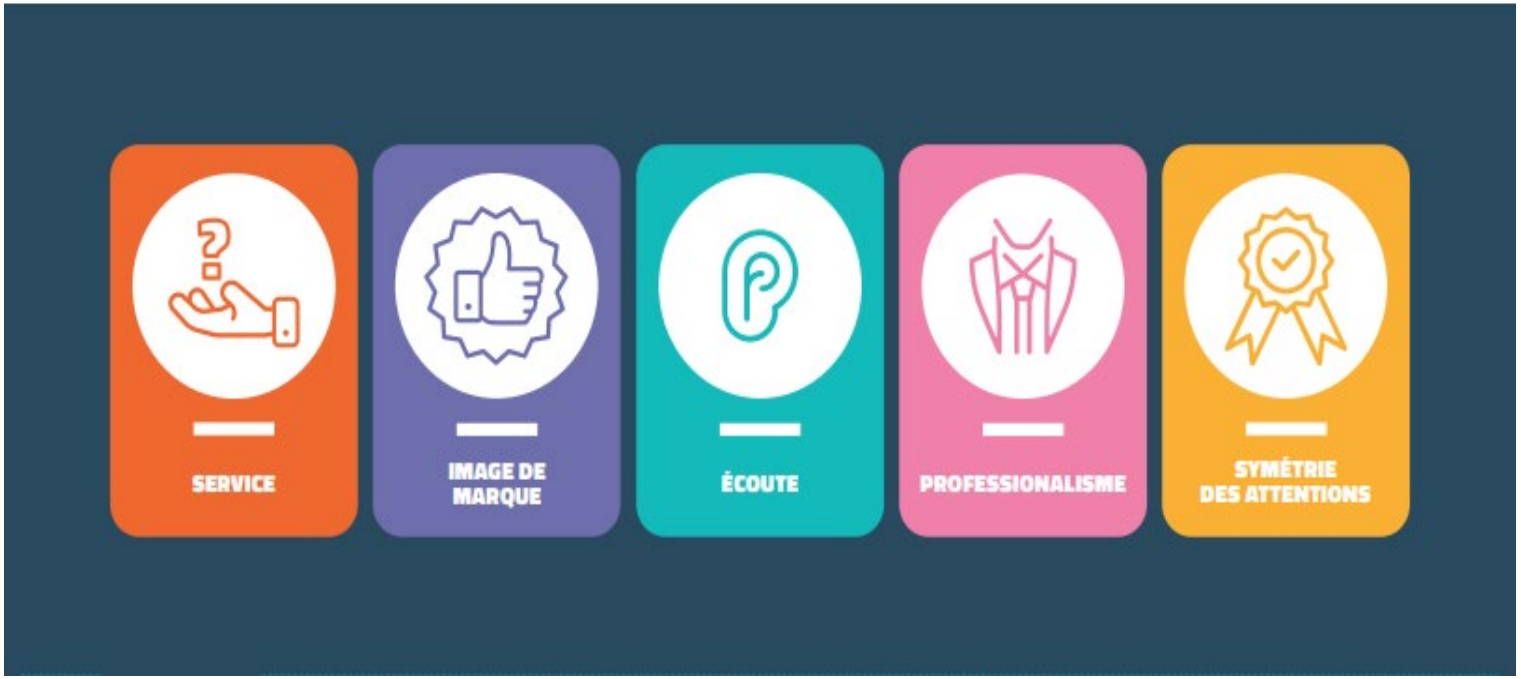
DROITS DES USAGERS

- S'adresser légitimement au BRGM pour toutes questions sur nos thématiques.
- S'approprier les informations et données à disposition pour les comprendre ou les utiliser.
- Etre assistés dans la prise en main et l'exploitation de nos sites web et services numériques.

DEVOIRS DES COLLABORATEURS

- S'approprier la fonction.
- Connaître et respecter leur périmètre d'action.
- Maitriser les ressources informationnelles et humaines (expertises) internes.
- Apporter une réponse systématique et de qualité.
- Relayer les positions de l'établissement.

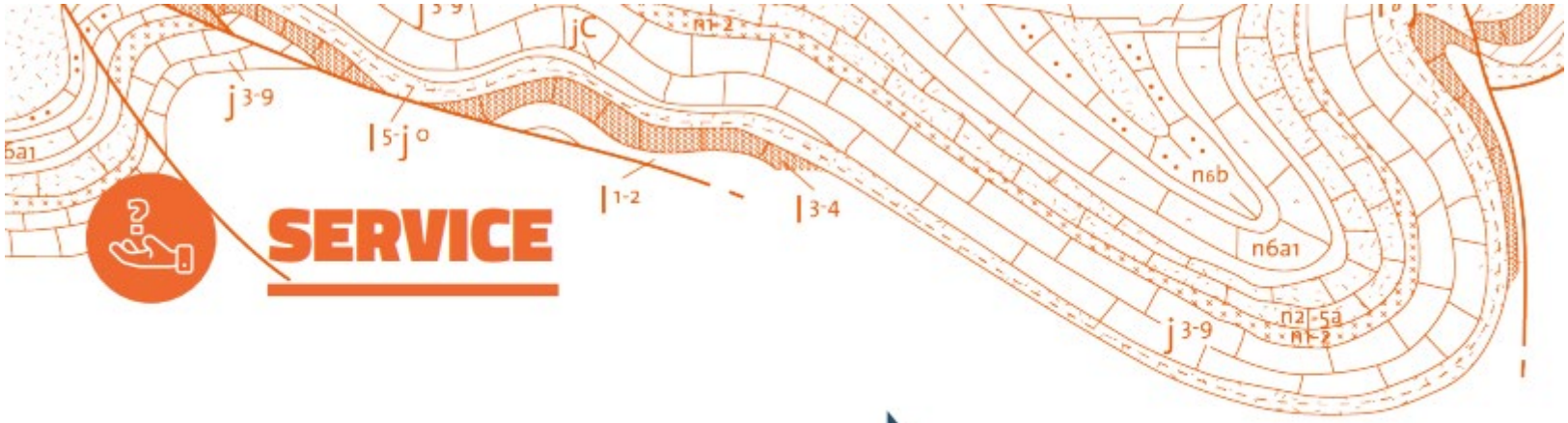
5 PRINCIPES FONDAMENTAUX
POUR UN ÉCHANGE DE **QUALITÉ** AVEC NOS UTILISATEURS



SERVICE

INFORMATION / ASSISTANCE / CONSEIL

Le service à rendre aux usagers dans le cadre de la fonction Accueil consiste à informer sur l'état de l'art dans nos thématiques scientifiques, à assister les internautes dans l'utilisation des services en ligne et à faciliter l'accès à notre production scientifique (documents et données).



SERVICE

Le BRGM :

- **S'engage**, en tant que service de l'état, à instaurer une **relation de qualité** et de confiance auprès des citoyens pour transmettre l'état de l'art dans ses thématiques, **aider à la compréhension** des phénomènes géologiques et des enjeux environnementaux.

Les collaborateurs :

- Répondent à **toute question** avec **courtoisie** et **efficacité** avec un engagement de **traitement rapide** de la demande (72h ou mention de prise en compte du message et information sur délai de réponse à prévoir),
- Privilégient les échanges par mail pour assurer une meilleure **qualité** de réponse et la **traçabilité** de la relation.

QUESTION

Comment accéder à la notice explicative d'une carte géologique ? Le site GéoPortail ne propose qu'une légende synthétique...

RÉPONSE

Pour votre information, le GéoPortail est le site de l'IGN. Le site de diffusion des données géologiques du BRGM est www.infoterre.brgm.fr
Pour obtenir une information plus détaillée sur la carte géologique d'une zone donnée, il convient d'accéder aux notices explicatives des cartes géologiques à l'échelle du 1/50.000.
Un tutoriel vidéo est disponible sur notre site pour accéder à ce service.

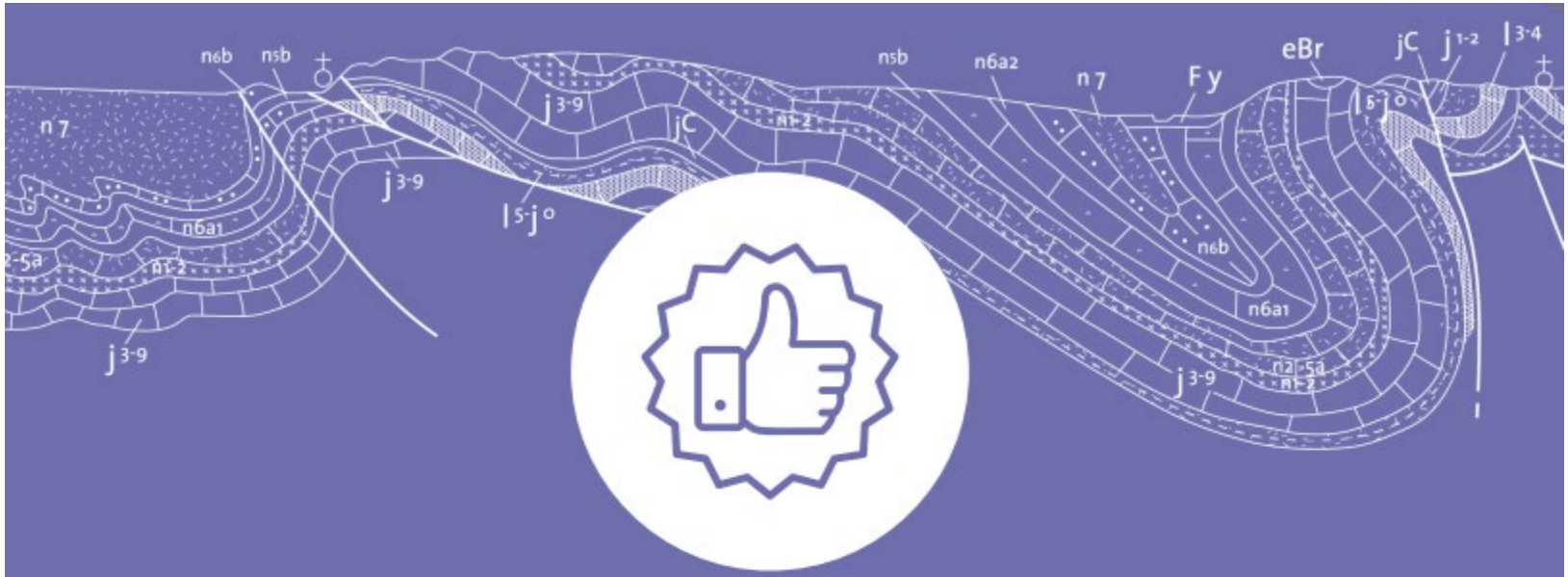


IMAGE DE MARQUE

ENGAGEMENT / DÉLAI / QUALITÉ

La notoriété de l'établissement, service géologique national, est engagée dans chacune des interactions avec les usagers. Pour préserver sa capacité de dialogue, le BRGM soutient la fonction «Accueil» et affiche ses engagements de réponse (délai et qualité).

IMAGE DE MARQUE

Le BRGM :

- Rend publics ses résultats et établit ses positions sur des bases scientifiques et techniques.
- Il entretient une **culture de l'intégrité**, dispose d'un guide de déontologie et veille à son application.
- Il assure la fiabilité de ses travaux en faisant respecter son **système de management de la qualité et de l'environnement** (SMQE).
- Il donne à ses collaborateurs les moyens d'assurer un service aux usagers à la hauteur de leurs attentes.

Les collaborateurs :

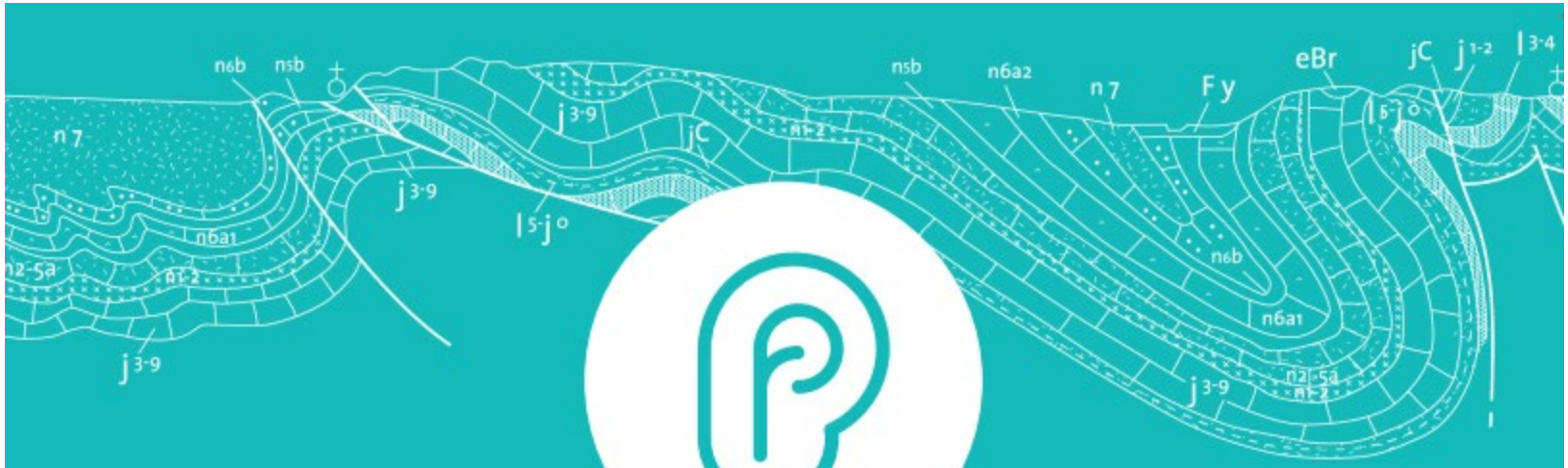
- Renforcent leur capacité à **dialoguer,**
- Adoptent en toute circonstance un **comportement respectueux** à l'égard des usagers (politesse et bienveillance),
- Apportent une réponse solide et fiable aux différentes sollicitations,
- Adoptent une posture de **neutralité et d'objectivité** dans l'exercice de leur fonction d'assistance.

QUESTION

Je suis un particulier qui compte faire construire avec plancher chauffant. Je me suis intéressé à votre projet MICROGEO qui annonce des tarifs a 10000€ pour une installation de 4 corbeilles géothermiques. Or j'ai fait faire un devis a mon chauffagiste qui annonce un tarif d'installation à hauteur de 47 000€. Nous sommes très loin des tarifs suggérés par votre projet.
Auriez-vous des contacts pour des devis aux tarifs acceptables. Merci d'avance car je ne sais pas vers qui me tourner pour avoir ces informations.

RÉPONSE

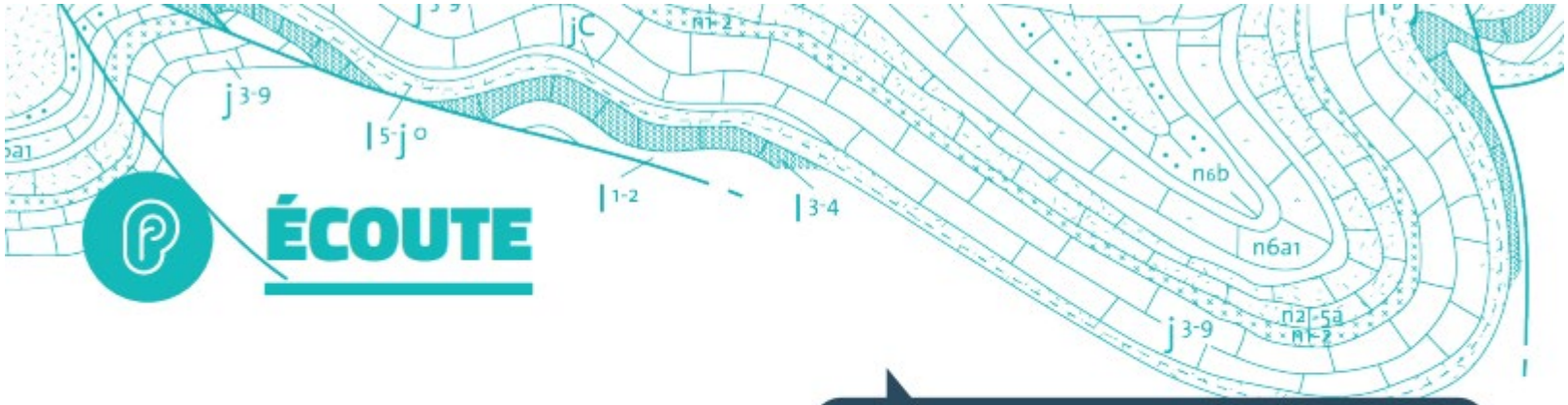
Nous vous invitons à consulter le site Géothermie perspectives conçu pour aider les particuliers à mener leurs projets de géothermie : www.geothermie-perspectives.fr
Sur ce site vous disposez d'un formulaire de contact vers nos experts de la géothermie.
Enfin, les informations auxquelles vous faites référence sur notre site institutionnel indiquent que le projet MICROGEO a été initié en 2014. Il est probable que les coûts actuels soient différents.



ÉCOUTE

CORDIALITÉ / CURIOSITÉ / PÉDAGOGIE

La fonction Accueil veille à prendre en considération les demandes de TOUS les usagers sans distinction (du citoyen au donneur d'ordre) et d'apporter à chacun la réponse adaptée à son profil dans un souci permanent de pédagogie et pour permettre son autonomie.



ÉCOUTE

Le BRGM :

- Se doit de dialoguer et de satisfaire **chacune des parties intéressées.**
- Il produit et diffuse de l'information et des données scientifiques à un spectre d'interlocuteurs de plus en plus large en menant **des actions de médiation scientifique.**
- A l'écoute des préoccupations de ses usagers, **il les accompagne**, notamment dans la compréhension et la maîtrise des risques.

Les collaborateurs :

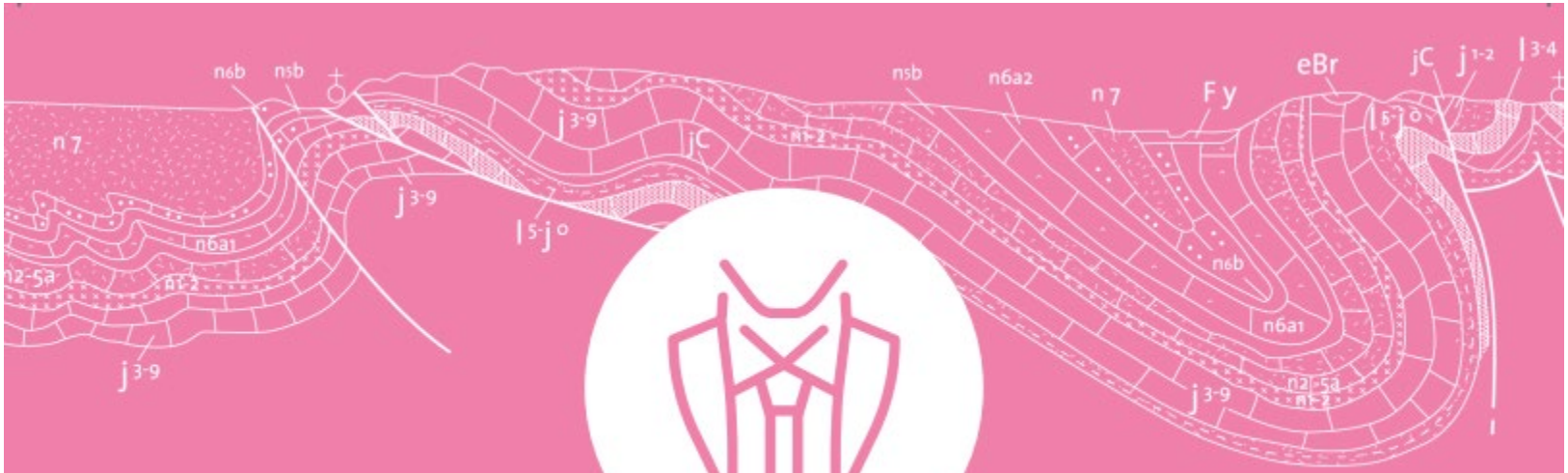
- **Adaptent leur réponse** au niveau de besoin et de compréhension de leur interlocuteur,
- **Reformulent** la question posée et formalisent par mail la réponse,
- Veillent à répondre et expliquer **de la manière la plus simple et concise** possible sans aller au-delà de la question posée.

QUESTION

Des fissures sont apparues sur mon habitation, sont-elles imputables à la sécheresse et quels sont mes recours ?

RÉPONSE

Nous vous invitons à réaliser un «descriptif de risques» via le site www.georisques.gouv.fr
Vous disposerez ainsi d'un **aperçu de votre exposition au risque** (mouvement de terrain ou phénomène de retrait gonflement des argiles par exemple) et aurez accès au **Plan de Prévention des Risques** (PPR) local.
Les dommages constatés peuvent être liés soit à une malfaçon de construction, soit à un phénomène naturel. Dans le 2nd cas, vous disposerez d'informations sur les arrêtés de catastrophes naturelles et pourrez vous renseigner en mairie sur votre éligibilité à un recours...



PROFESSIONNALISME

DIPLOMATIE / OBJECTIVITÉ / NEUTRALITÉ

Curieux et empathique, le correspondant accueil doit faire preuve en toutes circonstances de sang-froid (ne pas s'investir émotionnellement) , de réserve (ne pas donner d'avis), d'impartialité (ne pas de porter de jugements sur d'autres organismes).

PROFESSIONNALISME

Le BRGM :

- Porte à connaissance son **Code de déontologie** et veille au respect de celui-ci.
- Il garantit **la démarche scientifique** rigoureuse et intègre de ses ingénieurs et chercheurs et communique ses résultats et ses avis en toute neutralité et objectivité.
- Il affecte aux personnels en charge de l'accueil **le temps et les moyens nécessaires** à la mise à jour de leurs connaissances et de leur technicité

Les collaborateurs :

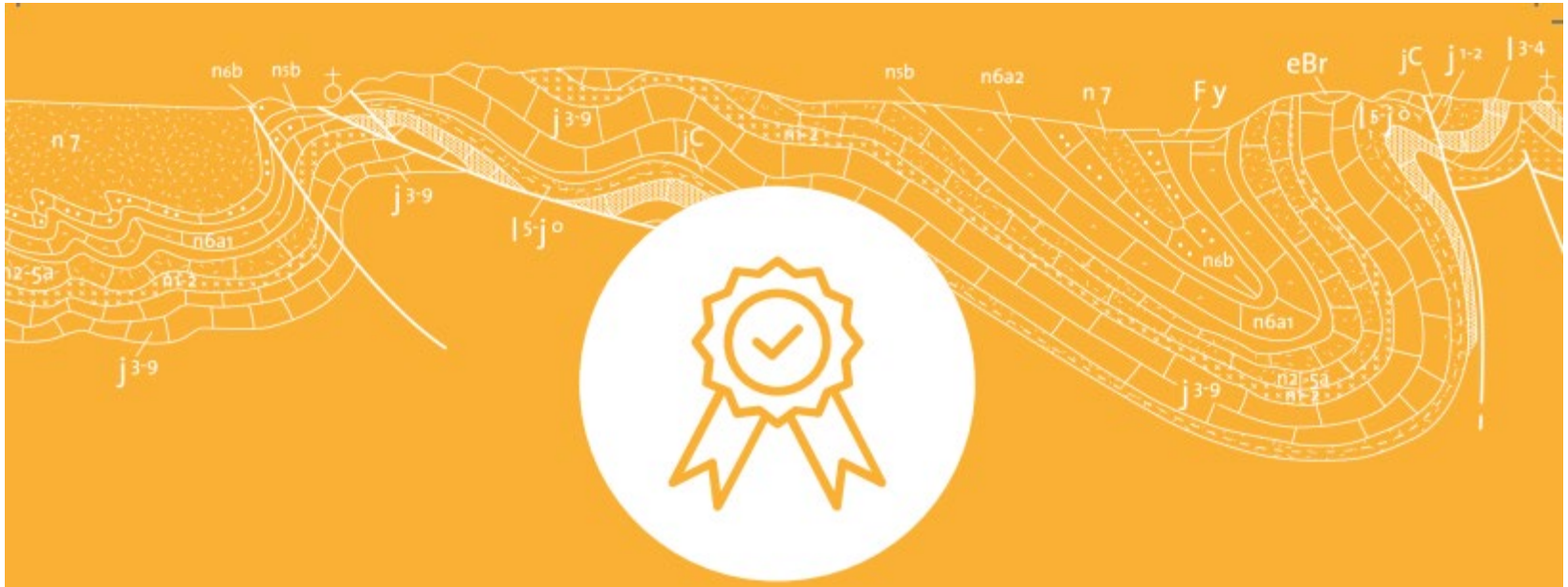
- Ont à cœur de **mettre à jour leurs connaissances et compétences :** être au fait de l'état de l'art et des projets en cours ; maitriser les outils et plateformes de diffusion pour en connaitre les contenus et en expliquer l'usage.
- Ils **tempèrent leur discours** dans les échanges critiques ou conflictuels et s'en tiennent à la **réserve prônée par l'établissement** sur les sujets sensibles.
- Ils ne produisent pas d'expertise et se limitent à l'orientation des usagers vers les données, outils ou moyens de la réponse.

QUESTION

J'essaie de comprendre et de visualiser les cartes depuis mon propre accès à internet, et c'est pas ergonomique, ou ça met un temps fou à se charger.
Il faudrait peut-être trouver un moyen d'éditer des cartes, qui soient plus légères, lisibles et compréhensible, au lieu de cartes très lourdes impossible à consulter... mais vu la sensibilité du sujet, c'est peut-être dans l'intérêt du gouvernement de faire croire au public qu'on lui donne l'accès à l'information, tout en créant des bases de données impossibles à consulter confortablement.

RÉPONSE

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à nos services. Sachez que plus de deux millions de personnes consultent annuellement le portail Géorisques sans rencontrer de difficultés particulières. Concernant la lenteur que vous constatez, elle n'est pas imputable à la plateforme mais à la **qualité de votre connexion internet** et du débit dont vous disposez.



SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

OUTIL / RESSOURCES / RECONNAISSANCE

Un correspondant accueil efficace et serein est avant tout un agent volontaire et reconnu dans sa fonction ! Outre ses aptitudes transverses, il doit disposer des moyens d'exercer sa fonction avec rigueur et professionnalisme : un périmètre d'intervention balisé, des experts mobilisables, des ressources partagées d'aide à la réponse, un outil de suivi des demandes.

SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Le BRGM :

- **Reconnait la valeur et l'intérêt de la fonction « accueil »** pour l'image de l'établissement.
- Il définit le périmètre de l'activité.
- Il affecte au collaborateur le temps nécessaire à une prise en charge de qualité.
- Il garantit la mise à disposition d'outils performants de suivi et d'assistance ainsi que le soutien des experts.
- Il tient compte des **retours d'expérience des collaborateurs** sur la fonction pour améliorer ses dispositifs d'information et de communication.

Les collaborateurs :

- Reconnus pour leurs compétences en matière de communication, ils sont **volontaires** pour assurer une fonction qui requiert **disponibilité et sens du service.**
- Ils ont en permanence à cœur de **mettre à jour leurs connaissances** sur l'actualité du BRGM, projets, services et expertise à disposition du public.
- Ils **maintiennent leurs compétences** pour accompagner la pratique des outils numériques à disposition.
- Ils s'appuient sur un **réseau interne d'experts** qu'ils sollicitent en tant que de besoin.

QUESTION

J'habite dans une maison des années 30 que j'ai acheté il y a deux ans. Elle se trouve au xxxxx à Antony (92160). J'ai des remontées capillaires au niveau du sous-sol qui indiquent la présence d'eau en dessous de la maison. Sans doute des sources... Tel un morceau de sucre trempé dans le café, l'eau remonte le long des murs sur une hauteur d'1 mètre à 1,5 mètre.
Je souhaiterais connaître le circuit de l'eau pour savoir quel solution est la plus appropriée pour avoir un espace sain et sec : injection de résine à la base des murs ou bien dérivation de l'eau.

RÉPONSE

Pour des informations d'ordre général sur l'hydrogéologie dans votre région, vous pouvez consulter la fiche de synthèse du SIGES Seine-Normandie relatif à votre commune www.sigessn.brgm.fr et contacter notre direction régionale Ile de France dont les coordonnées figurent sur notre site. Pour une expertise détaillée du phénomène qui affecte votre résidence, vous pouvez faire appel à un bureau d'études en géotechnique. Un annuaire de professionnels de ce secteur est proposé par l'Union Syndicale Géotechnique à l'adresse : www.u-s-g.org

10 BONNES PRATIQUES
& UN SITE WEB D'ASSISTANCE EN PARTAGE

Observer et analyser l'expérience utilisateurs pour améliorer notre écoute et nos services de diffusion

BONNES PRATIQUES

DES OUTILS POUR
LES CORRESPONDANTS

1. Traiter tous les usagers **avec équité,**
2. **Répondre par écrit** (traçabilité) et **accuser réception** de la question et indiquer le délai de réponse si reporté (sous 72 h si possible),
3. Reformuler la question posée dans la réponse pour vérifie **la bonne compréhension réciproque,**

4. **Adapter** son niveau de réponse à son interlocuteur, éviter si possible le jargon scientifique,
5. Répondre le plus strictement à la question posée **sans digression,**
6. Privilégier **la pédagogie** et favoriser **l'apprentissage** accompagner l'usage des outils de diffusion (au moyen de tutoriels ou de vidéos) et permettre à l'internaute de trouver sa réponse par lui-même,
7. Ne pas interpréter les données à disposition ou fournies, **rester factuel,**
8. **Rediriger** systématiquement vers un expert une question scientifique ou technique complexe ou sensible,
9. **Réorienter** sur d'autres organismes ou services de l'état compétents en cas d'erreur d'adressage.
10. S'adresser à la **PRADA** (Personne Responsable de l'Accès aux Documents Administratifs) si vous avez des doutes concernant la communicabilité d'un document à transmettre à un usager
prada@brgm.fr

À ÉVITER

- **L'absence de réponse** ou une réponse trop tardive,
- **Répondre uniquement oralement** (pour toute réponse « engageante », formalisez si possible l'échange verbal par écrit dans un souci de traçabilité),
- **Réaliser une expertise dans le cadre de la fonction accueil** (pas d'expertise pour les particuliers ; prise en charge formalisée pour les services de l'état ; prestation payante pour le secteur privé),
- **Prendre partie** sur les sujets sensibles (transmettre au service communication pour avis/réponse),
- Une réponse trop scientifique, trop dense, dépassant le périmètre de la question posée,
- **Porter un jugement** sur une étude réalisée ou un avis donné par des tiers (ou par le BRGM antérieurement),
- Hors périmètre BRGM, ne pas **laisser un internaute sans piste de réponse** ou élément d'information lui permettant de poursuivre ses investigations.
- **Fournir les coordonnées d'un prestataire** (bureau d'étude, foreur etc.), privilégiez la transmission des coordonnées d'un annuaire de professionnels
- **Perdre son sang froid** en cas d'internaute critique, harcelant, mal intentionné, impoli (transmettre à un tiers, alerter le supérieur hiérarchique pour la réponse définitive).

LE SITE DE L'ACCUEIL

DES OUTILS POUR
LES CORRESPONDANTS

www.accueil.brgm.fr

L'outil de capitalisation et d'assistance aux collaborateurs.

LE SITE DE L'ACCUEIL

DES OUTILS POUR LES CORRESPONDANTS

Formulaire de capitalisation des demandes des utilisateurs

Outil de recensement des questions des usagers permettant de capitaliser les sollicitations et de les analyser (typologie des demandeurs, thématiques interrogées, difficultés rencontrées et attentes envers le BRGM). Cette collecte permet également de repérer les questions récurrentes et de préparer des réponses types (et/ou tutoriels), de les mettre à disposition des membres du réseau sous forme de FAQ.

Ressources expertes

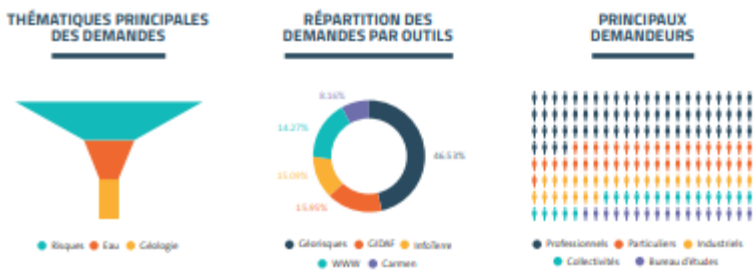
Inventaire des guichets d'accueil vers les données scientifiques du BRGM : personnes/contacts, accessibilité des données pour l'usager, types de services à disposition, etc.

Reporting

Panoramas et infographies à destination des acteurs du réseau représentant la relation utilisateurs au BRGM : thématiques interrogées ou fréquentation des sites web, profils des demandeurs, volumétries et spécificités des demandes régionales.

Ressources par thèmes et par outils

Des personnes ressources, documents de synthèse (élaborés par la communication du BRGM), outils pédagogiques (tutoriels ou animations), sites web appropriés pour répondre aux utilisateurs dans chacune des thématiques et assister ceux-ci dans la pratiques des sites et plateformes.



EXPÉRIENCE UTILISATEURS

Assurer la diffusion des données géologiques et environnementales implique la **compréhension** et la **prise en compte des besoins d'une audience plurielle :** pouvoirs publics, acteurs économiques, citoyens...

AMÉLIORATION CONTINUE

L'analyse en continu des questions, le recensement des besoins de ces publics variés, constituent une **base de connaissance de l'expérience utilisateur.** Déclinée sous forme de tableaux de bord, elle offre à nos décideurs un panorama des **attentes sociétales envers le BRGM** et permet à l'établissement de faire **évoluer les systèmes d'information** pour mieux les adapter aux besoins.

CRÉER DE LA CONNAISSANCE UTILISATEURS

> POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES SOCIÉTALES

CAPTER

LES DONNÉES

Collecter les données et traces d'usage de nos systèmes d'information.

STOCKER

LES INFORMATIONS

Capitaliser les données collectées et générer des leads dans le respect de la RGPD.

ANALYSER

LES USAGES

Repérer les parcours utilisateurs pour acquérir une vision transversale et synthétique des usages.

PARTAGER

LES ANALYSES

Transmettre aux décideurs la connaissance acquise sur l'usage des données et services numériques et les attentes sociétales.

VALORISER

LA CONNAISSANCE

Améliorer l'offre de service de renseignement à distance et favoriser l'autonomie des utilisateurs.

INVENTER

LES SERVICES DE DEMAIN

Intégrer les besoins utilisateurs et les pratiques émergentes à la conception de nos produits et services.

Géosciences pour une Terre durable

brgm

SIÈGE - CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
3, avenue Claude-Guillemin
BP 36009 - 45060 Orléans Cedex2 - France
Tél. : (33) 2 38 64 34 34 - Fax : (33) 2 38 64 35 18
www.brgm.fr

Crédits : Ce guide de l'accueil a été réalisé suite à 2 ateliers de réflexion tenus en 2019 et rassemblant un panel de collaborateurs opérationnels et fonctionnels, orléanais et régionaux.

Sa conception a été coordonnée par l'Unité DISN / ASU.

Remerciements aux participants : Marielle Arregros, Fabienne Boutreau, Gilles Braibant, Claire Cailleau, Laure Capar, Fabrice Catonet, Laurence Chery, Blanche Durendeau, Timothée Dupaigne, Mohamed Djemil, Samuel Le Bideau, Carola Mirgon, Frederique Mojon Lumier, Olivier Rouzeau.

Création : La Fabrique de Com