

BULLETIN OFFICIEL DES ARMÉES



Édition Chronologique n° 40 du 28 septembre 2017

PARTIE PERMANENTE
Marine nationale

Texte 13

DIRECTIVE N° 559/DEF/EMM/PIL

portant appréciation de la qualité du service rendu par les bases de défense aux formations de la marine.

Du 5 avril 2017

ÉTAT-MAJOR DE LA MARINE : *bureau « pilotage »*.

DIRECTIVE N° 559/DEF/EMM/PIL portant appréciation de la qualité du service rendu par les bases de défense aux formations de la marine.

Du 5 avril 2017

NOR D E F B 1 7 5 1 6 9 0 X

Références :

- a) Instruction n° 100/DEF/EMA/SC_PERF/BCS du 17 avril 2015 (BOC n° 53 du 3 décembre 2015, texte 7 ; BOEM 110.3.5.4.1).
- b) Instruction n° 144/DEF/EMA/SC_PERF du 17 septembre 2015 (BOC n° 5 du 4 février 2016, texte 7 ; BOEM 110.3.5.4.1).

Pièce(s) Jointe(s) :

Quatre annexes.

Texte abrogé :

Directive n° 0-6796-2013/DEF/EMM/PIL du 11 avril 2013 (BOC N° 23 du 24 mai 2013, texte 9 ; BOEM 112.1, 140.1).

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 112.1, 140.1

Référence de publication : BOC n° 40 du 28 septembre 2017, texte 13.

Cette nouvelle directive prend en compte les dernières évolutions du processus d'évaluation de la qualité des services rendus (QSR), soit :

- le passage à la QSR NG en 2015, avec modification des fréquences des campagnes ;
- la simplification et la clarification des domaines à évaluer suite aux travaux du groupe de travail simplification de la QSR conduits au premier semestre 2016 ;
- l'augmentation du nombre de formations soutenues renseignant la QSR.

Elle définit en annexes :

- les modalités et la fréquence de renseignement de la QSR par les formations de la marine ;
- les modalités de rédaction des synthèses QSR élaborées par les autorités organiques, autorités maritimes à compétence territoriale et directions de service à destination de l'état-major de la marine (EMM) ;
- les domaines évalués par la QSR ;
- la répartition des formations abonnées.

La directive n° 0-6796-2013/DEF/EMM/PIL du 11 avril 2013 portant appréciation de la qualité du service rendu par les bases de défense aux formations de la marine est abrogée.

Pour le chef d'état-major de la marine et par délégation :

*Le vice-amiral d'escadre,
major général de la marine,*

Denis BÉRAUD.

ANNEXE I.
DISPOSITIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

1. OBJECTIFS DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

La qualité des services rendus (QSR) a pour but d'identifier et d'analyser les dysfonctionnements relatifs aux prestations de soutien par la mesure de la « satisfaction client ». Elle permet aux services de soutien d'identifier et de mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires pour remédier aux difficultés rencontrées.

2. ACTEURS DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

Les formations :

- elles évaluent le soutien dont elles bénéficient.

Les autorités de synthèse :

- les autorités organiques (AO), autorités maritimes à compétence territoriale (AMT) et directions de service synthétisent trimestriellement l'évaluation des formations de leur périmètre en faisant ressortir les problèmes de soutien les plus saillants.

Le bureau pilotage de l'EMM (EMM/PIL) :

- il assure le pilotage du processus de la QSR pour les formations soutenues de la marine en tant que tête de chaîne et participe aux travaux conduits par l'état-major des armées (EMA) [Centre interarmées de coordination des soutiens (CICoS)]. Il exploite les synthèses des autorités et s'assure de la prise en compte des difficultés de soutien qui ne peuvent être résolues au niveau local en liaison avec les bureaux de l'EMM, le CICoS et les directions de service concernées.

Le centre interarmées de coordination des soutiens (CICoS) :

- il supervise le processus de la QSR. Il s'appuie sur le centre de conduite informatique de l'armée de Terre (CCIAT) pour assurer le fonctionnement et la mise à jour des outils informatiques « application cadre homogène et évolutif pour l'optimisation d'un pilotage structuré/outil de saisie manuelle » (CHEOPS/OSM) et portail d'informations décisionnel (PID).

Les commandants de bases de défense (COMBdD) :

- ils apportent aux formations des réponses (solution/information sur la suite envisagée) aux problèmes de soutien rencontrés localement. Ils élaborent une QSR mensuelle du soutien adressée au CICoS.

Les acteurs du soutien interarmées [service du commissariat des armées (SCA), service des infrastructures de la défense (SID), direction interarmées des réseaux d'infrastructure et des systèmes d'information (DIRISI), service de santé des armées (SSA), secrétariat général pour l'administration (SGA), EMA, etc.] :

- ils exploitent les QSR trimestrielles des soutenus pour prendre en compte le niveau de satisfaction client et répondent localement aux sollicitations des COMBdD dans le cadre des QSR mensuelles des soutenus.

3. CALENDRIER DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

La fréquence normalement trimestrielle de la QSR est adaptée pour la marine avec trois campagnes par an, en janvier, en avril et en octobre. La campagne QSR de juillet n'est donc pas renseignée par les formations de la marine.

Pour la QSR du mois M, les droits de saisie sur CHEOPS sont ouverts le 20 du mois M -1 et fermés le 15 du mois M (par exemple, pour la QSR d'avril, les droits de saisie des formations soutenues sont ouverts entre le 20 mars et le 15 avril).

Les synthèses des autorités organiques, autorités maritimes à compétence territoriale et directions de service doivent parvenir à l'EMM avant la fin de la première semaine du mois M +1.

La synthèse EMM est transmise au CICO S pour le 15 du mois M +1.

4. RENSEIGNEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

4.1. Formation concernée.

Le bureau pilotage de l'EMM définit, sur proposition des AO/AMT et des directions de service, la liste des formations chargées de renseigner la QSR. Cette liste est susceptible d'évoluer en fonction des demandes. Ces formations disposent d'un abonnement à l'outil CHEOPS/OSM sur lequel s'effectue la saisie de la QSR.

4.2. Outil de saisie manuelle.

Chaque formation abonnée à CHEOPS bénéficie de 2 à 4 comptes nominatifs :

- commandant de formation (obligatoire) ;
- responsable QSR de la formation (obligatoire) ;
- suppléant 1 (facultatif) ;
- suppléant 2 (facultatif).

Les identifiants et mots de passes associés aux comptes nominatifs sont directement adressés par le CICO S aux intéressés. La mise à jour des comptes nominatifs, dans le cadre du rotary notamment, s'effectue via les cellules d'aide à la décision (CAD) des COMBdD de rattachement.

L'accès au formulaire de saisie s'effectue sur intradef par l'URL suivant : <http://cheops-osm.intradef.gouv.fr/osm> (choisir de préférence FIREFOX comme navigateur). Une aide utilisateur est disponible dans l'onglet « Aide » de l'outil.

Des stages de formation à l'outil CHEOPS sont régulièrement programmés à Arcueil. Les messages d'appel à candidature sont émis par le CICO S vers les formations. Les candidatures pour les formations sont exprimées par les correspondants fonctionnels des AO/AMT et directions de service vers le bureau pilotage de l'EMM pilotage/contrôle de gestion (EMM/PIL/CG).

4.3. Évaluation de soutien reçu par les formations.

Les formations portent une analyse qualitative sur le soutien qu'elles reçoivent dans les domaines recensés, qui couvrent l'administration générale et le soutien commun et spécialisé. Ces domaines peuvent évoluer autant que de besoin dans le cadre des travaux pilotés par le CICO S visant à améliorer l'exploitation des campagnes QSR.

Les formations rédigent, si besoin, des commentaires objectifs, structurés et synthétiques. Elles apprécient les domaines en utilisant les codes couleur suivants :

- rouge : point bloquant. L'absence de prestation, ou la satisfaction insuffisante du besoin exprimé, empêche la formation soutenue d'accomplir sa mission ou en perturbe durablement le déroulement. L'ajout d'un commentaire est obligatoire ;

- orange : point dur. Le besoin est partiellement satisfait et gêne le fonctionnement nominal de la formation. L'ajout d'un commentaire est obligatoire ;
- vert : le besoin est satisfait. Pas de commentaire ;
- gris : domaine non apprécié par la formation. Pas de commentaire.

5. SYNTHÈSE DES AUTORITÉS ORGANIQUES, AUTORITÉS MILITAIRES TERRITORIALES ET DIRECTIONS DE SERVICE.

5.1. Désignation des autorités de synthèse.

Dans le cadre de la QSR, les autorités de synthèse sont les AO/AMT et directions de service dont dépendent les formations abonnées. Pour le cas des formations outre-mer, l'autorité de synthèse désignée est l'amiral commandant la force d'action navale (ALFAN).

Les AO/AMT désignent au sein de leur état-major un correspondant fonctionnel, chargé de coordonner l'action des formations et d'entretenir, en liaison avec les CAD des bases de défense (BdD) de rattachement, la liste des identifiants nominatifs. Il dispose d'un accès à l'application CHEOPS PID qui lui permet d'accéder aux évaluations des formations.

5.2. Portail d'information décisionnel.

L'accès au PID se fait sur intradef par l'URL suivant : <http://cheops-pid.intradef.gouv.fr/> (choisir de préférence FIREFOX comme navigateur). La connexion au PID est établie par un compte nominatif. La demande d'ouverture de comptes et leurs mises à jour s'effectuent *via* le correspondant fonctionnel de l'EMM (EMM/PIL/CG).

5.3. Exploitation de la qualité des services rendus par les formations.

Les AO/AMT et directions de service ont accès aux formulaires électroniques des formations placées sous leur autorité. Elles exploitent ces données et traitent les points bloquants et les points durs identifiés en liaison avec les groupements de soutien de base de défense (GSBdD), si la nature des dysfonctionnements le permet.

À l'issue de chaque période de saisie de la QSR, elles établissent une synthèse adressée au bureau pilotage de l'EMM sous forme d'une note présentant les commentaires sur les principales difficultés rencontrées. Seules les anomalies structurelles (signaux faibles répétitifs ou signaux forts) qui impactent l'exécution des missions des unités ou sont susceptibles d'affecter significativement le moral des marins, et pour lesquelles un dialogue avec les acteurs locaux est inopérant, sont à retenir. Si les codes couleur et les commentaires des formations ne sont pas modifiables par les AO/AMT, celles-ci peuvent néanmoins requalifier un point soulevé dans le corps du texte de leur synthèse.

Le format de cette synthèse est fourni en annexe II. Elle est adressée pour information aux commandants de la base de défense (COMBdD) pour améliorer le dialogue de gestion.

6. EXPLOITATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS PAR L'ÉTAT-MAJOR DE LA MARINE.

À l'issue de chaque campagne QSR, l'officier général « performance et synthèse » (EMM/OGPS) adresse à l'EMA une synthèse des observations des formations de la marine remontées dans les synthèses périodiques des AO/AMT/directions de service. Afin de permettre la bonne prise en compte des observations, cette synthèse est également communiquée aux AO/AMT/directions de service. De plus, l'EMM/OGPS transmet aux AO/AMT/directions de service ainsi qu'à l'inspection de la marine nationale (IMN), les synthèses trimestrielles élaborées par le CICO S.

Le traitement des points durs et points bloquants s'effectue par l'EMM en quatre étapes :

- EMM/PIL saisit les bureaux EMM concernés [administration et soutien commun (ASC), infrastructures (INFRA), services d'information et de communication (SIC), conseillers santé (COSAN)] des problèmes soulevés par les AO/AMT et directions de service ;
- les bureaux de l'EMM instruisent les points bloquants identifiés avec les AO/AMT et directions de service ; l'EMM saisit directement les services interarmées de soutien concernés autant que de besoin en tenant le CICO S et l'état-major des armées/sous-chefferie « performance » (EMA/SC PERF) informés ;
- si nécessaire, le sous-chef d'état-major (SCEM) « soutiens et finances » de l'EMM saisit les adjoints aux commandants d'arrondissement maritime, chefs d'état-major ou directeurs adjoints des AO/AMT et directions de service pour instruction complémentaire ;
- le cas échéant, les sujets non résolus sont portés en réunion bilatérale périodique ou dédiée par les sous-chefs de l'EMM.

ANNEXE II.
ÉLABORATION DE LA SYNTHÈSE PÉRIODIQUE.

La synthèse périodique des AO/AMT et directions de service est de format libre ; elle doit *a minima* respecter le cadre suivant :

- elle est introduite par une synthèse de l'autorité qui doit mettre en évidence les points saillants, et en particulier les difficultés ou les signaux faibles qui appellent une prise en compte au niveau central, même si ceux-ci ne sont pas révélés directement par les indicateurs ;

- elle est organisée par domaine, en commençant par les domaines les moins bien évalués ; les domaines n'appelant pas de commentaire particulier ne sont pas abordés ; les points bloquants traités au niveau AO/AMT et directions de service peuvent faire l'objet d'une description succincte, surtout si ces points bloquants perdurent d'une synthèse à l'autre.

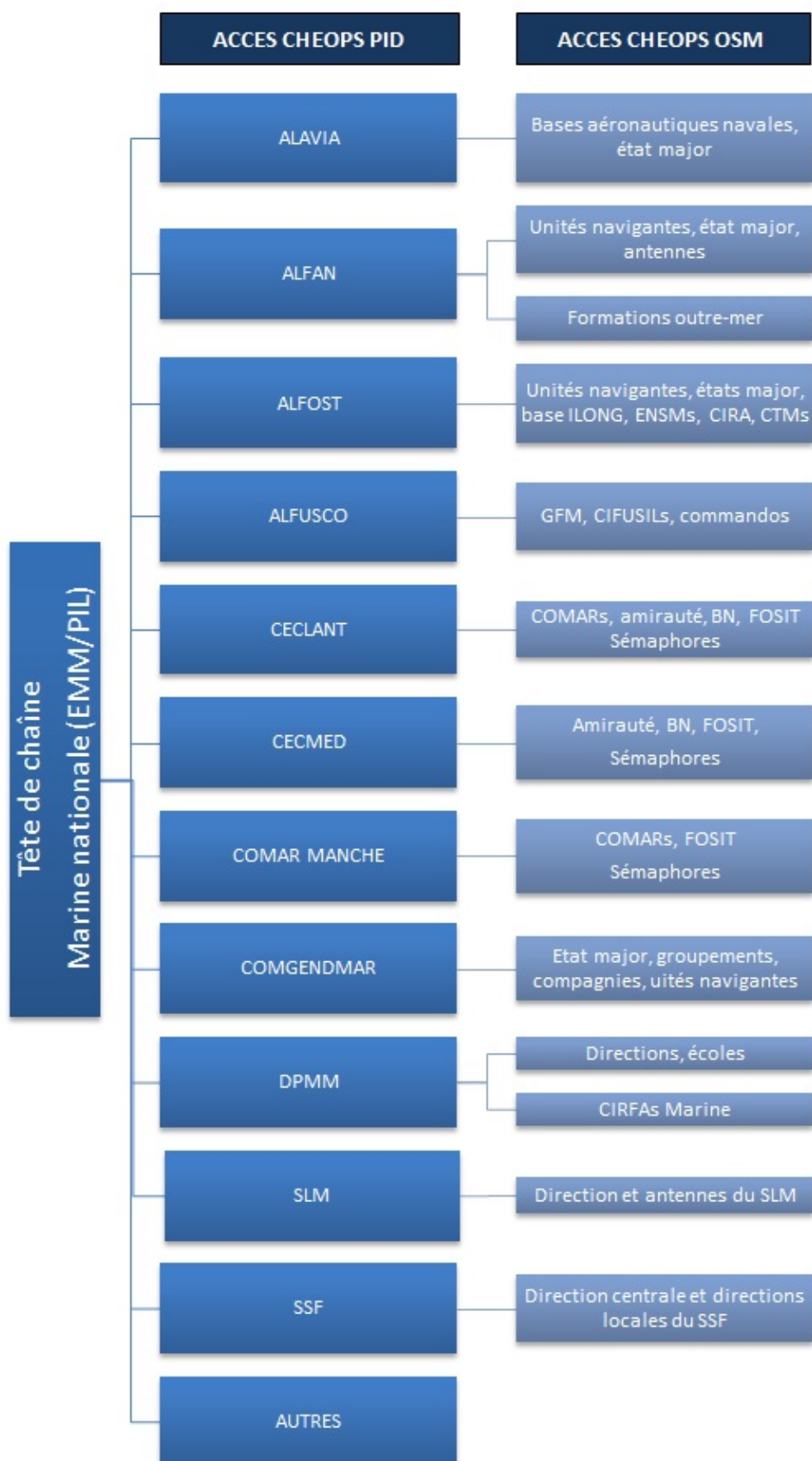
ANNEXE III.
DOMAINES EVALUÉS DANS LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS.

SERVICE RESPONSABLE.	DOMAINE.	DESCRIPTION DU DOMAINE.
Service du commissariat des armées (SCA)	Ressources Humaines	Administration et gestion du personnel militaire et civil.
	Rémunération	Solde des militaires et traitement des personnels civils.
	Frais de déplacement	Déplacements temporaires et changements de résidence.
	Soutien juridique	Conseil juridique au commandement, diffusion du droit opérationnel TN, règlement des dommages, protection juridique des agents.
	Soutien de l'homme	Rations individuelles de combat réchauffables (RCIR), campement, matériel de vie en campagne.
	Habillement	Dotation individuelle, renouvellement, confection, retouches. Hors effets de protection individuelle (EPI). Cf. prévention, maîtrise des risques et environnement (PMRE).
	Restauration	Hors infrastructures
	Hébergement	Bâtiments cadres célibataires (BCC). Hors infra.
	Hôtellerie	Hôtellerie des cercles. Hors infra.
	Loisirs	Loisirs, foyers.
	Transport	Transports individuels de personnes [véhicules de la gamme commerciale (VGC)], transports collectifs de personnes [Véhicules de transport en commun des personnes (VTCP)] et transports de biens internes BdD (fret).
	Accueil Filtrage Gardiennage	Hors infra.
	Courrier	Courrier et colis.
	Entretien des espaces	Nettoyage des locaux, entretien des espaces verts et gestion des déchets.
	Soutien pétrolier (SP)	SP et prestations annexes : carburant et fluides, péage, stationnement, lavage et bornes électriques.
Multi-services	Achats divers, blanchisserie, conciergerie, fournitures de bureau et consommables, mobilier, petits matériels.	
DIVERS (dont SCA)	SIC hors DIRISI	Application métier (logiciel), reprographie (Olimp), téléphonie mobile, clé 3G.
DIRISI	SIC soutien DIRISI	Achats SIC, communications, développement, espace de travail (13, ApsiGi), hébergement, ingénierie, réseaux, sécurité.
SID	Infra : soutien SID	Qualité des travaux, respect des délais et gestion de l'information. Investissement, maintien en condition, dépannage et petites réparations.
	Infra : vétusté	État des constructions et adéquation aux missions.
EMA	PMRE	Equipements de protection individuels (EPI), contrôles et vérifications périodiques obligatoires (CVPO), ressources humaines

		(RH), santé et sécurité au travail (SST), incendie, environnement, prévention routière.
	Soutien POI	Mise en œuvre des protocoles locaux d'adossement préparation opérationnelle individuelle (POI).
SSA	Santé	Visite médicale périodique (VMP), aptitudes, consultations et soins ambulatoires, soutien des activités à risques, médecine de prévention, contrôle des établissements, santé animale.
SGA	Logement	Logement des familles.
	Action sociale	Environnement social et familial.

**ANNEXE IV.
RÉPARTITION DES FORMATIONS ABONNÉES.**

1. SCHÉMA.



2. LISTE DES SIGLES.

ALAVIA	: amiral commandant l'aéronautique navale.
ALFOST	: amiral commandant les forces sous-marines et la force océanique stratégique.
ALFUSCO	: amiral commandant la force maritime des fusiliers marins et des commandos.
Base ILONG	: base de l'Île longue
BN	: base navale
CECLANT	: amiral commandant la zone maritime Atlantique.
CECMED	: amiral commandant la zone maritime Méditerranée.
CIFUSIL	: compagnie de fusiliers marins.
CIRA	: centre d'interprétation et de reconnaissance acoustique.
CIRFA	: centre d'information et de recrutement des forces armées.
COMAR Manche	: amiral commandant l'arrondissement maritime de la Manche - mer du Nord
COMGENDMAR	: commandant de la gendarmerie maritime.
CTM	: centre de transmission marine.
DPMM	: direction du personnel militaire de la marine.
ENSM	: école de navigation sous-marine.
FOSIT	: formation opérationnelle de surveillance et d'information territoriale.
GFM	: groupement de fusiliers marins.
SLM	: service logistique de la marine.
SSF	: service de soutien de la flotte.