



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 29187

Texte de la question

M. Christian Estrosi appelle l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État sur la charte de qualité dans les services publics dite « charte Marianne ». Expérimentée depuis quelque temps dans plusieurs départements, il lui demande de bien vouloir lui préciser s'il entend l'expérimenter dans le département des Alpes-Maritimes.

Texte de la réponse

Sur proposition du secrétaire d'État à la réforme de l'État, le Premier ministre a souhaité que soit élaborée une charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs centraux et déconcentrés de l'État accueillant du public. L'objectif visé est double : une charte de l'accueil constitue d'une part un élément immédiatement visible pour les citoyens de la démarche d'amélioration de la qualité des services publics engagée par le gouvernement ; elle représente d'autre part un outil de management et de modernisation de l'administration. Il s'agit en effet de donner à tous les services de l'État une ambition partagée afin de mettre en cohérence les initiatives menées dans les différents services et de créer une dynamique dans toutes les administrations. Cette impulsion a pris la forme d'un cadre commun de rubriques d'engagements et de conseils méthodologiques de mise en oeuvre. Une déclinaison de la charte par ministère d'abord, par service ensuite, sera nécessaire pour que les engagements soient adaptés d'une part à la variété des missions, prestations et publics de chacun, et d'autre part à l'hétérogénéité des conditions d'accueil existantes. Le projet de charte a fait l'objet d'un test auprès de cinquante fonctionnaires (administration centrale et déconcentrée), puis a été soumis à un groupe test d'usagers et ajusté en conséquence. Il a ensuite été validé par la commission de la qualité des services publics, présidée par Yves Cannac. Afin de mieux cerner la perception du public, un forum Internet consacré à la charte a été ouvert sur le site du Premier ministre en septembre et il a connu un beau succès de fréquentation. Deux autres groupes tests d'usagers seront prochainement organisés. Le lancement de la généralisation de la charte adviendra courant 2004, l'objectif étant son affichage dans tous les services le 1er janvier 2005. D'ici là, une expérimentation est en cours dans six départements pilotes (l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret et la Moselle), choisis parmi les départements identifiés comme ayant déjà engagé une démarche qualité. Les départements volontaires pour utiliser la charte peuvent s'engager plus vite s'ils sont prêts. Cette possibilité est naturellement ouverte au département des Alpes-Maritimes.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29187

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er décembre 2003, page 9147

Réponse publiée le : 6 janvier 2004, page 158