



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 29188

Texte de la question

M. Christian Estrosi appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat sur la charte de qualité dans les services publics dite « charte Marianne », expérimentée depuis peu dans six départements. Il souhaiterait savoir à quelle date il entend tirer les premiers enseignements de ces expérimentations et quels sont les engagements que les services publics seront alors en mesure de respecter.

Texte de la réponse

La charte d'accueil dans les services de l'État, dite charte « Marianne », est un cadre générique interministériel qui comprend 5 rubriques d'engagements : un accès plus facile à nos services ; un accueil attentif et courtois ; une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ; une réponse systématique à vos réclamations ; à votre écoute pour progresser. Il y a, dans chaque rubrique, des engagements obligatoires et des engagements optionnels, et, pour chaque engagement, des standards de qualité modulables. La charte a été mise en expérimentation dans six départements (Ain, Charente, Eure-et-Loir, Hautes-Pyrénées, Loiret, Moselle) à partir du 1er janvier 2004, après une période de préparation lancée dans chacun d'entre eux localement au cours de l'automne 2003 et sur la base de la version interministérielle provisoire de la charte et de son guide méthodologique. Le Premier ministre a signé deux circulaires du 2 mars 2004, l'une adressée aux ministres, l'autre adressée aux préfets, dans lesquelles il précise que la charte doit être opérationnelle au 31 décembre 2004 pour l'ensemble des services de l'État recevant du public. Ainsi chaque ministère doit définir pour le 31 mai 2004 les orientations propres à ses services pour l'application de la charte, notamment sur : les engagements optionnels retenus ou non ; les standards de qualité ; l'extension éventuelle de la charte ou son adaptation aux établissements publics sous tutelle. Une évaluation des expérimentations dans les six départements pilotes sera effectuée au cours du mois de juin selon un protocole précis et en s'appuyant sur des visites sur place. Le but de cette évaluation est de juger la pertinence de la charte et du guide méthodologique, concernant le contenu et la formulation des engagements et les orientations méthodologiques pour la mise en oeuvre. Cependant, ni l'architecture générale de la charte, ni le sens général des engagements ne pourront être remis en cause. Les résultats de cette évaluation serviront à apporter les ajustements nécessaires pour aboutir à la « version 1 » finalisée de la charte et du guide méthodologique qui sera diffusée au cours de l'automne et sera la référence en vue de l'affichage généralisé de la charte fin 2004. Plus précisément, l'évaluation des expérimentations visera à apprécier : 1) la conformité des chartes locales affichées par rapport aux orientations nationales ; 2) le niveau de service offert par les engagements affichés et la fiabilité de ces engagements ; 3) la cohérence des actions entreprises par rapport aux préconisations méthodologiques sur la préparation, la mise en oeuvre, le suivi de la démarche et la communication sur la charte ; 4) les dispositifs de pilotage et moyens à mobiliser et le rôle de l'animation interministérielle locale dans la dynamique de la démarche ; 5) les besoins en termes d'accompagnement et de soutien méthodologique par le niveau national. Ces sont dès lors des engagements précis et concrets dans chaque service qui témoigneront de l'attachement du Gouvernement à un meilleur accueil de l'utilisateur.

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 : 29188

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 : 8 juin 2004, page 4285