



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 63556

Texte de la question

M. Yannick Favennec attire l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État sur la charte de Marianne « pour un meilleur accueil », mise en place et affichée depuis le début de l'année dans tous les services de l'État susceptibles d'accueillir du public. Cette démarche était nécessaire, et mérite d'être saluée. Mais cette charte sur l'accueil n'est sans doute pas encore assez exigeante, notamment en matière d'accueil des personnes handicapées. C'est pourquoi il lui demande si la charte Marianne est susceptible d'évoluer afin de mieux prendre en compte, à l'avenir, cette catégorie de public.

Texte de la réponse

Plus qu'une amélioration immédiate de l'accueil, le premier enjeu du programme Marianne était d'instaurer une logique d'engagement propre à créer, ensuite, les conditions d'une dynamique de progrès, c'est-à-dire apprendre à être fiable, quitte à être modeste au départ, avant d'être ambitieux. Cela explique le caractère relativement élémentaire des engagements Marianne. Du moins, ceux des trois premières rubriques car les rubriques 4 et 5 sur le traitement des réclamations, l'écoute et la mesure des résultats représentent clairement une avancée notable au regard des pratiques existantes. La contrepartie de ce choix est de « créer une pression » pour amener les services à s'engager dans une démarche d'amélioration continue. Dans cet esprit, une évaluation de la généralisation de la charte sera faite au cours de l'automne avec, en perspective, l'élaboration d'une nouvelle génération de la charte Marianne, qui intégrera des engagements plus exigeants. Une attention particulière a, d'ores et déjà, été portée sur la question de l'accueil des personnes handicapées. Ainsi, un guide sur l'accueil des personnes en difficulté a été élaboré par la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) et diffusé à l'ensemble des services de l'État début juin 2005. Il est en outre disponible sur le site Internet de la DUSA (www.dusa.gouv.fr).

Données clés

Auteur : [M. Yannick Favennec](#)

Circonscription : Mayenne (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63556

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : budget et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 avril 2005, page 4192

Réponse publiée le : 26 juillet 2005, page 7381