



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 83512

### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur le référentiel « Marianne » dans les services publics. Il souhaiterait avoir un détail de ce dispositif.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service rendu au public est une attente forte des usagers. Elle est, depuis 2007, une priorité de la modernisation de l'État, réaffirmée à l'occasion du conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010. Mieux accueillir les usagers est l'un des objectifs prioritaires en matière de qualité de service, grâce au développement et au déploiement de guichets uniques, qu'ils soient physiques (sur le modèle de Pôle emploi ou de la direction générale des finances publiques), électroniques avec l'extension du site Internet [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) fédérant l'ensemble des démarches en ligne administratives des usagers, ou téléphoniques avec l'extension du rôle et des horaires d'ouverture de Allo service public 3939 (le centre d'appels généraliste répondant aux questions administratives). L'amélioration de l'accueil des usagers passe également par l'homogénéisation du niveau de qualité dans l'ensemble des services de l'État accueillant du public. Le référentiel Marianne est désormais le standard de la qualité de l'accueil dans la totalité des services de l'État accueillant du public. Ce référentiel, qui succède depuis fin 2007 à la charte Marianne, comporte dix-neuf engagements, dont quatorze sont destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service (comme une plus grande accessibilité aux services, des réponses claires dans des délais garantis, l'information du public, etc.) et cinq se réfèrent à des engagements d'amélioration continue (mesure de la performance, mise à jour régulière de la documentation, implication du personnel...). Les services qui le souhaitent peuvent faire certifier par un tiers qu'ils respectent bien les engagements du référentiel et se voir décerner, si c'est le cas, le label Marianne. Cet examen par un tiers extérieur à l'administration est un gage de neutralité. Il apporte aux usagers des garanties sur la qualité de l'accueil et offre aux responsables de service de précieuses informations pour mieux satisfaire ses usagers et engager une démarche d'amélioration. Un chantier pilote visant à hisser aux standards du référentiel Marianne tous les services de l'État en Haute-Marne, en Meurthe-et-Moselle et dans la Somme en juin 2010 a été mené durant le premier semestre avec l'appui de la direction générale de la modernisation de l'État (DGME). Construit autour d'une démarche de revue des processus, participative, cet « accélérateur » en matière d'accueil des usagers a obtenu, dans ces trois départements, des résultats significatifs, en douze semaines. Des effets sont d'ores et déjà tangibles tant pour les usagers que pour l'amélioration des conditions de travail des personnels (amélioration de la signalétique, optimisation du parcours de l'utilisateur dans les halls d'accueil, généralisation des enquêtes de satisfaction, diminution des délais de prise en charge téléphonique et des délais de réponse aux courriers et courriels...). Ce chantier pilote a permis également de capitaliser sur la démarche pour structurer et développer avec les administrations une stratégie de déploiement sur l'ensemble du territoire. Près de 300 leviers d'amélioration ont été consolidés et peuvent ainsi servir à l'ensemble des sites de l'État, avec une lecture par canal d'accueil et par engagement Marianne. Une adaptation site par site « au plus près des usagers » est ainsi réalisée. Exemples de leviers mis en oeuvre : amélioration des flux d'accueil pour la délivrance des cartes grises (par exemple sous-préfecture d'Abbeville) ; e-enquête de satisfaction à destination

des usagers (par exemple rectorat et inspection académique de Meurthe-et-Moselle) ; site intranet de type « wiki-accueil » de partage des bonnes pratiques (par exemple DRAAF de Somme) ; communication en ligne des temps d'attente pour les usagers (par exemple préfecture de Meurthe-et-Moselle). Il s'agit d'étendre désormais cette transformation à l'ensemble des services de l'État et sur le territoire d'ici à la fin de l'année 2011, conformément aux décisions prises lors du CMPP du 30 juin 2010. Ce déploiement a débuté à l'automne 2010 (première vague de déploiement incluant Paris et les régions des départements pilotes) et se poursuivra en 2011. Liste des dix-neuf engagements de service du référentiel Marianne Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins. 1. Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture. 2. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement. 3. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge. 4. Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite. 5. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté. Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité. 6. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur. 7. Nous facilitons la constitution de vos dossiers. 8. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente. Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes : nous nous engageons à répondre dans les délais annoncés. 9. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels. 10. Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de quinze jours ouvrés. 11. Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de cinq jours ouvrés. 12. Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de cinq sonneries et nous les traitons. Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons. 13. Nous répondons dans un délai maximal de quinze jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements. Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser. 14. Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats. Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences. 15. Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel. 16. Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers. 17. Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements. 18. Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue. 19. Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 83512

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Fonction publique (II)

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 13 juillet 2010, page 7778

**Réponse publiée le :** 25 janvier 2011, page 703