



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 94827

### Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de M. le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient, d'une part, l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations et, d'autre part, une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

### Texte de la réponse

La qualité de service est une préoccupation commune à toutes les composantes de l'éducation nationale et a donné lieu depuis plusieurs années à des actions dans les structures déconcentrées. Les démarches d'amélioration de la qualité d'accueil et d'information des usagers ont trouvé un nouvel élan en 2007 avec leur inscription comme objectif prioritaire de la RGPP et la généralisation du référentiel qualité d'accueil Marianne à tous les services publics de l'État. Doté d'outils d'évaluation propres et d'une procédure de labellisation, ce référentiel se substitue à la charte Marianne. Il comprend dix neuf engagements de service sur les modalités d'accueil physique, téléphonique, ainsi que sur les réponses aux courriers et courriels. Il donne ainsi au public des garanties sur la qualité de l'accueil dans toutes les administrations publiques. Les services déconcentrés du ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative se sont fortement impliqués dans la démarche pour un déploiement du référentiel Marianne d'ici fin 2011. Dans cet objectif, un réseau de chefs de projets académiques a été constitué et des formateurs référents ont été désignés et formés en 2009. Chaque service travaille à décliner les principes et bonnes pratiques, et à mettre en oeuvre un projet pouvant aller jusqu'à la labellisation par un organisme externe. Cet engagement a été récompensé par la labellisation récente de 8 sites, sites labellisés à décembre 2010 : (inspection académique de l'Isère, inspection académique de l'Ain, rectorat et inspection académique de la Meurthe-et-Moselle, rectorat et inspection académique de la Somme). Certains sites concernés par le projet amélioration du traitement des réclamations des usagers (inspection académique de l'Isère, rectorat de Créteil, rectorat de Toulouse, rectorat de Versailles) se sont investis dans un projet complémentaire du référentiel Marianne sur l'amélioration du traitement des réclamations des usagers. Pour amplifier la mobilisation des services, le ministère a réuni les chefs de projet académiques et d'administration centrale fin septembre 2010 lors d'un séminaire. Les sites labellisés ont présenté leurs retours d'expérience et des conférences ont abordé les questions du management et des conditions de succès des démarches qualité (Yves CANNAC, Président de France Qualité Publique, Virginie d'INDIA, responsable qualité de la ville d'Issy-les-Moulineaux, ainsi que des représentants de l'AFNOR). Le déploiement se poursuit avec la mise en place d'un plan d'actions volontariste défini avec les chefs de projet pour intensifier la dynamique amorcée. L'accent a été mis sur la coopération au plan local des rectorats et des établissements

d'enseignement supérieur, en particulier des bibliothèques universitaires. Cette démarche sera démultipliée jusqu'aux services administratifs des établissements scolaires et concourra ainsi à l'amélioration des conditions d'accueil et d'information du public au plus près de l'action éducative. La mise en place d'indicateurs de satisfaction, conformes aux exigences du référentiel, sera un gage de pérennisation de cette démarche qualité. Enfin, le ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative travaille en étroite collaboration avec la direction générale de la modernisation de l'État sur deux types de mesures visant à la simplification des démarches pour les usagers et à l'amélioration globale de la qualité : simplification de démarches perçues comme fastidieuses ou redondantes par les usagers ainsi, un projet est en cours pour supprimer les redondances dans la fourniture, par les familles, des pièces justificatives à l'école et à la commune lors de l'inscription d'un enfant dans le premier degré. Cette mesure devrait être effective pour la rentrée scolaire 2011. baromètre des services publics : le ministère a inscrit plusieurs indicateurs dans ce baromètre interministériel piloté au plus haut niveau : taux de remplacement au premier jour d'absence dans le premier degré, taux de satisfaction du premier voeu d'un élève dans l'application post-bac. D'autres mesures sont en cours d'élaboration. En parallèle, le ministère simplifie son fonctionnement pour améliorer l'efficacité de la performance administrative et permettre ainsi aux personnels de consacrer une part plus importante de leur temps à l'accueil et à la réponse aux interrogations des membres de la communauté éducative.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bernard Carayon](#)

**Circonscription :** Tarn (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 94827

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Éducation nationale, jeunesse et vie associative

**Ministère attributaire :** Éducation nationale, jeunesse et vie associative

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 décembre 2010, page 13259

**Réponse publiée le :** 24 mai 2011, page 5490