



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### rapports avec les administrés

Question écrite n° 87856

#### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État sur l'application de la charte Marianne. Cette charte a pour objectif de simplifier la vie des Français et de leur assurer un meilleur service dans leurs relations avec l'administration. Elle vise en effet à garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, par courrier postal ou courrier électronique). Aussi, un an après sa généralisation sur tout le territoire, il aurait souhaité savoir quelles sont les attentes des usagers pour poursuivre l'amélioration de la qualité du service public.

#### Texte de la réponse

Le lancement national de la charte Marianne a eu lieu le 3 janvier 2005. Aujourd'hui, elle s'applique dans 2115 services et juridictions avec une moyenne de 16 services par département (24 services dans les chefs-lieux de région). La diversité des administrations concernées est à l'aune de celle des activités de l'État : préfectures et sous-préfectures ; directions départementales et régionales des différents ministères, inspections d'académie et rectorats, services départementaux des anciens combattants, etc. Elle est également appliquée par les services centraux de certains ministères (finances, sport, outre-mer) et a vocation à s'étendre aux réseaux de protection, sociale, à l'ANPE et aux hôpitaux. Quelques collectivités locales s'en inspirent pour l'amélioration de leur accueil. Chaque service de l'État a publié sa déclinaison locale de la charte Marianne. Outre les engagements, obligatoires, 2/3 des services ont retenu au moins six à huit engagements optionnels sur treize. A titre d'illustration : - 70 % s'engagent à répondre aux courriers postaux dans un délai égal ou inférieur à un mois ; - 45 % s'engagent à répondre aux courriers électroniques dans un délai égal ou inférieur à une semaine ; - 59 % s'engagent sur l'accessibilité de leurs locaux aux personnes à mobilité réduite ; - 83 % s'engagent à aider les usagers à constituer leurs dossiers ; - 82 % s'engagent à répondre à tous les appels téléphoniques ; - 36 % s'engagent à désigner un agent chargé des relations usagers. Deux opérations ont été menées pour évaluer l'impact du déploiement de la charte Marianne - un dispositif d'enquêtes « usagers mystères » conduites dans 1021 services pour mesurer la réalisation des engagements ; - une évaluation qualitative pour apprécier les démarches mises en oeuvre. Si l'on détaille les résultats des enquêtes « usagers mystères » obtenus en fonction des cinq rubriques d'engagement de la charte, on constate que les meilleurs résultats s'observent - pour la rubrique 1 (« Un accès plus facile à nos services »), mais avec la nécessité de progresser sur l'orientation et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ; - pour la rubrique 4 (traitement des réclamations) ; 3/4 des services prenant un engagement sur le délai de réponse aux réclamations le respectent. Les résultats de la rubrique 3 (« Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ») sont contrastés. Par exemple, pour le courrier, environ 40 % des services sont fiables (réponse aux deux courriers « mystères », assez souvent dans un délai plus rapide que celui annoncé), mais 15 % n'ont répondu à aucun des deux courriers ou y ont répondu dans un délai excédant deux mois. Les résultats de la rubrique 2 (« Un accueil attentif et courtois ») sont un cran en dessous de ceux des rubriques 1, 3 et 4, mais demeurent à un niveau assez satisfaisant. Les principaux points à améliorer portent sur la possibilité d'un accueil confidentiel, l'aide à la constitution des dossiers et l'identification de l'interlocuteur. C'est sur la rubrique 5 (« A votre écoute pour

progresser ») que le besoin d'amélioration est le plus fort (81 % des services se situent en dessous de 5,5/10) qu'il s'agisse des possibilités d'expression offertes aux usagers ou de l'information du public sur des résultats d'enquêtes de satisfaction ou les progrès réalisés. En résumé, la charte Marianne a créé une mobilisation très large en faveur d'une amélioration de la qualité du service public aux usagers. Cependant, des progrès sont encore nécessaires sur la méthode, pour assurer une meilleure écoute des attentes des usagers, et en tirer les conséquences dans le pilotage des services. Le ministre délégué au budget et à la réforme de l'Etat, porte-parole du gouvernement, s'est exprimé le 10 février 2006 à Caen sur les enjeux liés à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de service. Il a présenté le bilan de la généralisation de la charte Marianne et indiqué sa volonté de la voir évoluer vers un référentiel de normes communes et un processus de certification (le dossier technique est accessible sur le site du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, dans les actualités de février 2006). Le référentiel Marianne, dont les engagements seront ciblés sur les attentes essentielles des usagers, s'appliquera progressivement à tous les services de l'Etat recevant du public. Il constituera ainsi un socle de base qui permettra à l'ensemble des administrations de progresser vers une meilleure qualité du service public, parallèlement à la mise en oeuvre de certifications de service dans les grands réseaux (administration fiscale, préfectures). L'objectif est de mieux garantir au public la fiabilité des engagements pris sur l'accueil et de systématiser les pratiques d'écoute et de mesure de la satisfaction.

## 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 :** 87856

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** budget et réforme de l'Etat

**Ministère attributaire :** budget et réforme de l'Etat

## Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 7 mars 2006, page 2289

**Réponse publiée le :** 4 juillet 2006, page 7039