



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 10184

Texte de la question

Mme Claudine Schmid interroge M. le ministre des affaires étrangères sur la non application du référentiel Marianne dans les consulats français. Elle lui signale que le référentiel Marianne n'est pas appliqué dans les consulats français. La Direction générale de la modernisation de l'État a mis en place le référentiel Marianne qui fait partie de la réforme de l'État et qui a pour objectif d'accroître les capacités d'accueil et de renseignement des différents services en contact avec le public, à réduire les délais de délivrance des principaux documents administratifs et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service. Si la DFAE est particulièrement sensible à la qualité de l'accueil réservé aux usagers et de la bonne prise en charge de leurs demandes dans l'ensemble du réseau consulaire, alors on est en mesure de se demander pour quelles raisons le référentiel Marianne n'est pas appliqué dans les consulats français, d'autant plus qu'il ne constitue pas une norme juridiquement contraignante. C'est la raison pour laquelle elle lui demande les raisons qui justifient que le référentiel Marianne n'a pas reçu de traduction officielle au ministère des affaires étrangères.

Texte de la réponse

Le ministère des affaires étrangères accorde un intérêt particulier au maintien de la qualité du service rendu aux usagers. Des objectifs et des indicateurs de performance figurent dans le rapport annuel de performances qui accompagne l'examen des projets de loi de finance. L'objectif numéro un est d'assurer un service consulaire de qualité à l'aune de plusieurs indicateurs : délais de traitement des documents administratifs et des demandes de titres et coût par type de document (passeports, cartes d'identité, transcription des actes d'état civil, visas de court séjour). D'autres initiatives sont mises en oeuvre allant dans le sens de la simplification : la double comparution en matière de délivrance des passeports a déjà été supprimée ; le même souci de simplification a présidé à la création du portail monconsulat. fr en novembre 2011 qui a connu un succès avec la création de 215.000 comptes depuis son lancement. Ce souci de simplification est un des résultats attendus de la mise en oeuvre dans un futur proche de la carte nationale d'identité électronique. D'autres projets sont examinés au sein de la direction des Français de l'étranger dans le cadre d'un programme d'amélioration et de modernisation de l'administration consulaire qui répond aux objectifs de développer la qualité de service aux usagers, d'allègement de la charge de travail pour les agents et d'adaptation de notre réseau consulaire aux nouvelles réalités des communautés française à l'étranger, conformément aux engagements du ministre des affaires étrangères et de la ministre déléguée chargée des Français de l'étranger. Pour répondre aux objectifs tracés par le gouvernement en matière de modernisation de l'administration publique, le MAE étudiera les conditions de faisabilité d'un déploiement d'une déclinaison de la charte Marianne adaptée aux spécificités locales et à la diversité des publics du réseau extérieur du ministère.

Données clés

Auteur : [Mme Claudine Schmid](#)

Circonscription : Français établis hors de France (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10184

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires étrangères

Ministère attributaire : Affaires étrangères

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 novembre 2012](#), page 6535

Réponse publiée au JO le : [22 janvier 2013](#), page 772