

LA CHARTE MARIANNE

La charte Marianne est le principal outil de promotion de la culture de l'accueil et de la qualité de service dans l'Etat.

Document partagé entre toutes les administrations et établi en relation avec les représentants d'usagers, la charte Marianne traduit la volonté du Gouvernement de simplifier la vie des Français et de leur assurer le meilleur service dans leurs relations avec l'Etat.

Elle vise ainsi à garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, électronique, courrier). Elle promeut des valeurs telles que la **courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses** mais aussi un **esprit d'écoute**, de **rigueur** et de **transparence**.

Elle a pour objectif de faire de la qualité de l'accueil un **enjeu partagé** par tous les services de l'Etat et de développer une démarche d'amélioration continue qui puisse à la fois encourager les administrations déjà avancées à continuer de progresser et inciter les autres à les rejoindre.

La charte Marianne se fonde sur **5 séries d'engagements** :

- Faciliter l'accès des usagers dans les services ;
- Accueillir les usagers de manière attentive et courtoise ;
- Répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé ;
- Traiter systématiquement la réclamation ;
- Recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

Chacune de ces rubriques comporte des **engagements obligatoires et des engagements optionnels**. Des engagements spécifiques relatifs à certaines prestations ou à certains publics (personnes handicapées par exemple) peuvent être ajoutés. Certains ministères ont également complété ces rubriques par exemple en associant à certains engagements des standards de qualité plus exigeants.

Localement, chaque service définit, pour chaque rubrique, les engagements précis qu'il compte prendre vis-à-vis des usagers.

Qui pilote la charte Marianne ?

Sous l'autorité de Jean-François Copé, ministre délégué au budget et à la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement, le service de la qualité et de la simplification de la direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie assure la mise en place et le suivi de la charte Marianne.

Il s'appuie sur un réseau de correspondants ministériels et un réseau de chefs de projet départementaux désignés par les préfets. La mise en place et le déploiement de la charte Marianne ont demandé un effort important de concertation, d'accompagnement et l'implication de milliers de personnes.

La charte Marianne est désormais appliquée sur tout le territoire

Généralisée en janvier 2005 à tout le territoire, la charte Marianne est aujourd'hui appliquée par 2.115 services de l'Etat avec une moyenne de 16 services ou juridictions par département (24 services par département chef-lieu de région). L'ensemble des services de l'Etat est concerné : préfectures et sous-préfectures, juridictions, directions départementales et régionales des différents ministères, inspections d'académie et rectorats, etc.

Chaque administration a décliné les engagements qu'elle souhaitait prendre dans le cadre de l'application de la charte Marianne. Ainsi :

- 70 % s'engagent à répondre aux courriers postaux en moins d'un mois ;
- 45 % s'engagent à répondre aux courriers électroniques en moins d'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 avoir un conciliateur.

Une enquête qualitative conduite à l'automne 2005 a montré que, dans 60 départements, les services de l'Etat évaluaient et suivaient régulièrement la perception des usagers sur la qualité du service rendu parallèlement à l'application de la charte Marianne. Dans 41 départements, un suivi systématique des réclamations a été mis en place.

La charte Marianne est également appliquée par les administrations centrales de certains ministères. Elle a vocation à s'étendre aux réseaux de protection sociale, à l'ANPE et aux hôpitaux. Enfin, d'autres collectivités ont repris la charte Marianne dans le cadre de leur propre démarche qualité. Par exemple :

- la charte Marianne de La Poste a été lancée à Nice le 3 mai 2005. Aujourd'hui, tous les bureaux de La Poste affichent et appliquent une version de la charte adaptée à leurs missions ;
- des collectivités locales s'en inspirent fortement pour l'amélioration de leur accueil : c'est le cas notamment de la mairie de Colombes (Hauts de Seine) ou de la communauté d'agglomération du Territoire de la Côte Ouest (La Réunion).

QUALITE D'ACCUEIL DES USAGERS DANS LES SERVICES DE L'ETAT

CHARTRE MARIANNE

L'amélioration de la qualité d'accueil des usagers dans les services de l'Etat est une préoccupation constante dans le département, depuis le début des années 2000.

En 2002, les services se sont engagés dans une démarche volontaire qui s'est traduite en 2003 par l'obtention du 1^{er} trophée de l'accueil du public pour la mise en œuvre d'une charte qualitative d'accueil du public.

En 2004, le département a compté parmi les sites d'expérimentation de la Charte Marianne, généralisée en 2005 à tous les services de l'Etat en France pour offrir à tous les usagers des services une meilleure qualité de l'accueil.

Au sein des services de l'Etat, l'administration préfectorale joue un rôle d'animation et d'impulsion du réseau des correspondants de la Charte Marianne dans les services, en veillant au recueil systématique des mesures trimestrielles, semestrielles et annuelles selon les recommandations de l'administration centrale, afin d'améliorer les performances de la qualité d'accueil des usagers.

L'année 2005 s'est principalement caractérisée par la mise à la disposition des usagers des moyens d'expression et de réclamation sur les conditions d'accueil, par la transparence des conditions de travail et des performances des services (affichage des heures d'affluence, du temps d'attente et des délais de délivrance des titres, tant sur les sites d'accueil que sur le site Internet www.hautes-pyrenees.pref.gouv.fr). Le comité de pilotage de la Charte Marianne qui se réunit tous les trimestres sous la responsabilité du chef de projet (un Directeur de la Préfecture) apprécie l'ensemble des mesures et formule les recommandations susceptibles de remédier aux difficultés rencontrées.

Les enquêtes mystères effectuées par la SOFRES à la demande du ministère chargé de la fonction publique sont venues constater, fin 2005, la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat qui obtiennent des notes entre 13 et 18/20, soit une moyenne départementale de 15,7/20 (classée 15^{ème}/100).

Ces résultats traduisent concrètement l'engagement de tous les agents d'accueil des services de l'Etat pour la mise en oeuvre des engagements génériques de la Charte Marianne et démontrent l'intérêt et la motivation qu'ils apportent au service public.

Contact : Robert DOMEQ, Chef de projet Charte Marianne : 05.62.56.64.50

Qu'est-ce que la Charte Marianne ?



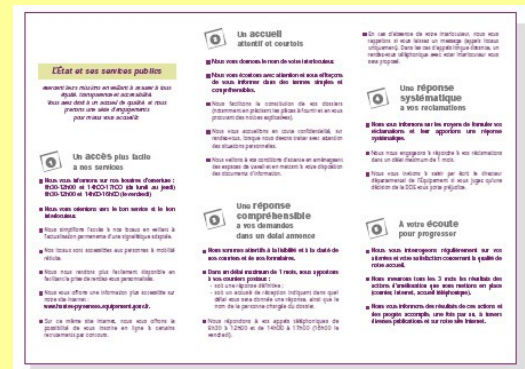
La Charte Marianne vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier) et est accompagnée d'un guide méthodologique pour sa mise en œuvre. Elle promeut des valeurs : la courtoisie, l'accessibilité, l'amabilité, la rapidité, la clarté des réponses, mais aussi l'esprit d'écoute, de rigueur et de transparence.

La Charte Marianne se veut à la fois fédératrice et adaptable à la diversité des missions et des publics. Elle se base sur un socle commun d'engagements structurés en 5 rubriques.

- ☞ Un accès plus facile à nos services
- ☞ Un accueil attentif et courtois
- ☞ Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- ☞ Une réponse systématique à vos réclamations
- ☞ A votre écoute pour progresser

Chaque service de l'Etat a pris à son compte les engagements obligatoires qui sont le socle commun à tous et a défini des engagements optionnels propres à son identité et à son action.

Un exemple : Les engagements de la Préfecture et des Sous-Préfectures :



LES USAGERS DES SERVICES DE L'ETAT ONT DROIT A UN ACCUEIL DE QUALITE

Les supports de communication



Charte Marianne

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pour un meilleur accueil

- 1 Un accès plus facile à nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une réponse systématique à vos réclamations
- 5 A votre écoute pour progresser

Nous prenons **5 engagements** pour mieux vous servir

Pour tous renseignements connectez vous à www.chartemarianne.gouv.fr

Affiche Charte Marianne

Format



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Nous prenons 5 engagements pour mieux vous accueillir

Charte Marianne

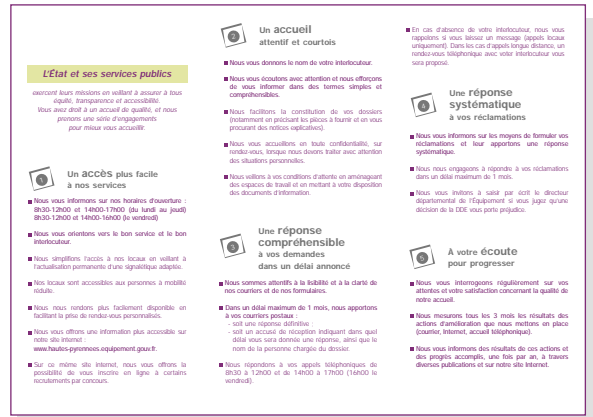
- 1 Une réponse systématique à vos réclamations
- 2 A votre écoute pour progresser
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Un accueil attentif et courtois
- 5 Un accès plus facile à nos services

Pour un meilleur accueil dans les services de l'État

Pour tous renseignements connectez vous à www.chartemarianne.gouv.fr

Porte-dépliant Charte Marianne

Format 210 mm x 297 mm



Dépliant "Charte Marianne"

Format 210 mm x 297 mm - 3 volets recto/verso



Boîte à suggestion "Charte Marianne"

Format



Fiche de suggestion "Charte Marianne"

Format 148,5 mm x 210 mm