
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 : préfetures et sous-préfetures, 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).