



Secrétariat d'Etat à la réforme de l'Etat

Paris, le 3 Novembre 2003

COMMUNIQUE DE PRESSE

Lancement de la Charte Marianne pour les services publics

Le Secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat, Henri Plagnol, lance aujourd'hui à Orléans la charte commune à tous les services administratifs de l'Etat, dénommée : charte Marianne.

La charte Marianne est constituée **d'un socle commun d'engagements sur la qualité de l'accueil** et est accompagnée d'un guide méthodologique pour sa mise en œuvre. Elle a été acceptée par tous les ministères, à l'issue d'une concertation menée avec les syndicats et les associations d'usagers.

Afin de laisser le temps aux acteurs de terrain d'évaluer les différentes dispositions, la charte Marianne sera expérimentée dans 6 départements : l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret, la Moselle.

L'objectif est qu'en janvier 2005, l'ensemble des administratifs de l'Etat soit en mesure d'afficher et de respecter la charte Marianne.

Pour être crédible ces engagements pourront faire l'objet de réclamations en cas de manquement.

Répondant aux vœux du Président de la République et à la mission qui lui à été confiée par le Premier ministre, Henri Plagnol a rappelé que c'est en répondant à des questions simples et concrètes sur les horaires d'ouvertures, sur les délais de réponses et sur la réduction des files d'attente, que les services publics pourront assumer l'exigence de qualité et d'efficacité garante d'un service public moderne. La charte Marianne incarne la volonté du gouvernement de simplifier la vie des usagers.

Contact presse :
Secrétariat d'Etat à la réforme de l'Etat
Eva QUICKERT-MENZEL
Tel : 01.42.75.53.43

Les 5 engagements de la charte

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 vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.

« *Le service* »
(logo ministériel à insérer)

« *Les services de l'Etat dans le département de...* »



Pour un meilleur accueil dans les services de l'Etat

Les engagements

de (service à compléter) de (département ou région)...

L'État et ses services publics exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité. Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous servir.

1. Un accès plus facile à nos services

- ☞ Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : *(les indiquer)*.
- ☞ Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- ☞ Nous simplifions l'accès à nos locaux *(mettre ici les dispositifs mis en place : exemples : signalétique, parking, guichet unique, etc.)*.
- ☞ Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite *(indiquer les dispositions particulières)*.
- ☞ Nous nous rendons plus facilement disponibles *(mettre ici les dispositifs mis en place : prise de rendez-vous, information sur les heures d'affluence, enquêtes sur les préférences en termes d'horaires d'ouverture, etc.)*.
- ☞ Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet *(l'indiquer)*.
- ☞ Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance *(mettre ici les dispositifs mis en place : téléphone, téléprocédures, etc.)*.

2. Un accueil attentif et courtois

- ☞ Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- ☞ Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- ☞ Nous ne vous demandons aucun document qui ne soit indispensable au traitement de votre dossier.
- ☞ Nous facilitons la constitution de vos dossiers (notamment en précisant les pièces à fournir et en vous procurant des notices explicatives).
- ☞ Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- ☞ Nous veillons à vos conditions d'attente *(indiquer ici les dispositifs mis en place : aménagement des lieux d'accueil, services associés tels que photocopieuse ou photomaton...)*

3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- ☞ Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- ☞ Dans un délai maximum de ... *[ne pas dépasser 2 mois]*, nous apportons à vos courriers postaux :
 - soit une réponse définitive ;
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.
- ☞ Dans un délai maximum de ... , nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.
- ☞ Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants *(à préciser)*. Nous vous rappelons si vous laissez un message en cas d'absence de votre interlocuteur *[cet engagement, provisoirement facultatif, sera obligatoire à compter du 1^{er} sept.2005]*.

4. Une réponse systématique à vos réclamations

- ☞ Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
- ☞ Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de *(à préciser)*
- ☞ Nous vous offrons la possibilité de contacter M. X, chargé des relations avec les usagers de notre service. Vous pouvez le contacter au ...

5. A votre écoute pour progresser

- ☞ Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- ☞ Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- ☞ Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

Autres engagements

Par exemple sur des prestations, ou pour des publics spécifiques.



Pour un meilleur accueil

Nous prenons 5 engagements pour mieux vous servir.

Ces engagements sont détaillés dans un dépliant disponible à l'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

Espace accessible à chaque service pour intégrer
les signatures et logos personnalisés (logiciel powerpoint)



Pour un meilleur accueil

Nous prenons 5 engagements pour mieux vous servir.

Ces engagements sont détaillés dans un dépliant disponible à l'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

Espace accessible à chaque service pour intégrer
les signatures et logos personnalisés (logiciel powerpoint)