

**QUESTION
ORALE N° 10**

Auteur : M. Francis NIZET, membre élu de la circonscription électorale de Tokyo

Objet : Application de la Charte Marianne dans les postes en Asie du Nord.

Démarche centrée sur l'usager, la Charte Marianne fait partie de la réforme de l'État. Elle a pour objectif de faciliter l'accès des usagers dans les services, accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation, et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public. Elle est adoptée depuis quelque temps avec succès dans les Consulats Généraux de Hong Kong et de Canton, quelle est la situation d'application dans les autres postes d'Asie du Nord ? Une évaluation de son application a-t-elle été effectuée ? Quelles en sont les conclusions ?

ORIGINE DE LA REPONSE :

FAE/SFE/ADF

Réponse

Mise en place à partir de janvier 2005, la Charte Marianne a été conçue pour devenir le document de référence pour l'accueil dans les services publics.

Deux des postes en Asie du Nord, Hong Kong et Canton, ont effectivement mis en oeuvre certains des objectifs inscrits dans la Charte Marianne, qui sont, eux-mêmes, issus des recommandations en matière d'accueil du Conseil de modernisation des politiques publiques.

S'agissant du poste de Hong Kong, cette démarche qualité, reproduisant cinq engagements de la Charte Marianne, a été mise en place en novembre 2008 avec dépliants et affiches disponibles à l'accueil du Consulat général et mention de cette initiative sur le site Internet du poste.

Le poste, lui-même, reconnaît qu'il a eu peu de retour de la part des usagers quant à cette mesure. L'enquête de satisfaction lancée parallèlement par le poste s'est toutefois montrée globalement positive même s'il reconnaît que les dépliants n'ont pas trouvé preneurs et l'article sur cette initiative publié sur le site Internet du poste n'a recueilli, en 15 mois, que 312 visites.

Concernant le poste de Canton, celui-ci a mis en place certains éléments de la Charte Marianne (24 engagements) au cours du premier semestre 2009. Une brochure a été éditée et mise à la disposition de la communauté française avant l'été 2009.

L'enquête de satisfaction menée de juillet à décembre 2009 et publiée en janvier 2010 sur le site Internet du poste reflète de façon très positive l'appréciation des usagers.

D'une façon plus générale, il faut savoir que l'application de la Charte Marianne dans les services publics de l'Etat a donné lieu à un bilan contrasté, confirmé par le Médiateur de la République, même si plus de 2.000 services de l'Etat l'ont adoptée, ainsi que certaines collectivités territoriales. « Une réelle distorsion entre les déclarations d'intention et la réalité » a ainsi été relevée par le Médiateur dans son rapport annuel 2008, la Direction générale de la modernisation de l'Etat, aboutissant à la même conclusion.

C'est pourquoi, la direction générale de la modernisation de l'Etat a été chargée de substituer à la Charte Marianne un dispositif plus rigoureux « le référentiel Marianne » qui, tout en s'inscrivant dans la continuité de la Charte, s'en distingue sur deux points :

- il est associé à un label spécifique, le label Marianne qui, si il est respecté par les services, conduira à l'attribution d'un tel label. Le référentiel se fera donc dans une logique de certification,
- certains engagements ont été supprimés ou modifiés et, au total, le référentiel regroupe 19 engagements précis.

Une réunion interministérielle relative à l'amélioration de la qualité du service public et de la satisfaction des usagers, à laquelle participait le Directeur des Français à l'Etranger et de l'Administration consulaire, s'est tenue le 25 février. Au cours de cette réunion, le DFAE, tout en rappelant la spécificité du Ministère, a indiqué que la Direction des Français à l'Etranger et de l'Administration consulaire dispose déjà d'indicateurs de performance suivis avec vigilance (taux de satisfaction des appels au Service central d'état civil, délais moyens de délivrance des passeports et cartes nationales d'identité (11,2 jours), délai d'exploitation des actes d'état civil par le Service central (3,6 jours pour les documents dématérialisés, qui constituent 73% des demandes)), a marqué son accord sur l'approche retenue lors de cette réunion et en particulier la création d'un baromètre de la qualité des services publics. /.