

## QUESTION ORALE

N° 3

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

Objet : Application de la Charte Marianne dans les consulats français à l'étranger :

La Direction générale de la modernisation de l'Etat a substitué à la Charte Marianne, créée en 2005, le référentiel Marianne qui fait partie de la réforme de l'Etat et qui a pour objectif de faciliter l'accès des usagers dans les services publics, les accueillir de manière attentive et courtoise, répondre dans un délai annoncé, recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service.

Une réunion interministérielle relative à l'amélioration de la qualité du service public et de la satisfaction des usagers, s'est tenue le 25 février 2010. Le Directeur des Français à l'Etranger et de l'Administration Consulaire y était présent, il s'est associé aux décisions qui ont été prises.

Qu'en est-il de l'application de ces mesures dans les consulats d'Asie-Océanie ? Combien de consulats appliquent ces objectifs ? Combien se sont vus attribuer le label Marianne certifiant la qualité du service aux usagers ? Parmi les 19 objectifs attachés à l'attribution de ce label, quels sont ceux qui sont les mieux appliqués ?

**ORIGINE DE LA REPONSE :**

**FAE/SFE/ADF**

-----  
**Réponse**

**EN ATTENTE DE LA REPONSE DU SERVICE**