

Exercice sur la note aux concours de la fonction publique

Exercice d'entraînement

Le Secrétaire d'État à la réforme d'État a annoncé la généralisation de la mise en place de la Charte Marianne dans tous les services locaux de l'État. Cette annonce étant relayée par des conférences de presse tenues par les préfets dans chaque département. À ce jour, plus de 1 500 services de l'État ont rendu public les engagements qu'ils prennent pour un meilleur accueil des usagers.

Afin de permettre à l'ensemble de vos services de mettre en application « La Charte Marianne » et d'être compris par l'ensemble des agents, vous donnerez des titres à chaque partie et vous remettrez le texte suivant dans un ordre logique.

Après avoir fait le point sur les conditions de déploiement de la Charte Marianne dans les services de plusieurs ministères, les engagements pris en faveur des usagers de l'administration seront abordés.

Afin que la mise en application de la charte puisse être générale fin 2005, il convient de tirer profit des expériences menées dans les six départements.

En effet, au regard des expériences faites, il ressort que certaines administrations n'ont pas encore pu mettre en place l'application de la charte et doivent se mettre à niveau.

De plus, l'administration doit les stimuler dans leur volonté de progresser et aider les directions qui sont déjà plus avancées dans la mise en place de la charte.

Dans la continuité de la loi du 12 avril 2000, relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, le Premier ministre a souhaité, afin que soit assuré un meilleur accueil du public dans les services déconcentrés de l'État, l'élaboration d'une charte générique de l'accueil des usagers, appelée « Charte Marianne » dont la vocation est de donner à tous les services de l'État une ambition partagée.

Dès janvier 2004, la mise en application de la « Charte Marianne » qui se caractérise par la volonté de rendre les administrations plus accessibles et par le désir d'instaurer un climat de confiance entre l'administration et les administrés, a été effectuée à titre expérimental sur six départements.

L'objectif étant, courant 2005, de généraliser la charte aux services centraux des ministères et à certains services de nature spécifique, comme : la police et la gendarmerie, la protection judiciaire de la jeunesse, les établissements pénitentiaires. Fin 2005, elle sera appliquée sous une forme adaptée dans les réseaux de protection sociale et les hôpitaux.

La charte est systématiquement affichée dans les services accueillant du public : les préfetures, les services fiscaux, les directions de l'Équipement et de l'Agriculture.

Afin de faciliter la mise en place de son application dans les services déconcentrés, il est à noter que les étapes et les principales lignes directrices de son déploiement doivent être arrêtées.

La « Charte Marianne » prévoit une attention particulière sur la lisibilité et la clarté des courriers et des formulaires et s'engage à donner une réponse dans un délai maximum de deux mois : délai ramené à une semaine pour les courriers électroniques.

Afin de rendre l'accès plus facile aux services publics, les administrations s'engagent à indiquer clairement les horaires d'ouverture au public, notamment sur site et sur les courriers des administrations. Un effort particulier est concentré sur l'accueil physique et téléphonique, éléments déterminants de l'image des services.

La « Charte Marianne » est composée de cinq engagements au sein desquels certains sont rendus obligatoires par décision du Premier ministre et d'autres constituant des options émanant de propositions ou suggestions de différents ministères.

Dans un premier temps, chaque directeur doit communiquer au Directeur Général de l'Administration le nom du correspondant « Charte Marianne » désigné dans son département. Par ailleurs, une mission de pilotage nationale chargée de la coordination, de l'information et d'appui des services sera mise en place. Elle sera chargée de mettre à disposition des outils et des méthodes permettant d'assurer le suivi des engagements au fur et à mesure qu'ils seront conçus par le groupe interministériel ou par le groupe ministériel.

Dans le cadre d'un accueil attentif et courtois, l'agent précisera clairement son nom et ses coordonnées lors de tout échange avec un usager. Il lui est demandé d'adapter les termes de ses réponses aux capacités de compréhension supposées de son interlocuteur et de respecter un accueil en toute confidentialité, notamment lors de situations difficiles.

L'État et ses services déconcentrés exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité.

Ce désir de se rapprocher des citoyens, d'instaurer la confiance a des répercussions dans la façon de travailler des administrations et de leurs fonctionnaires. Pour beaucoup, leur travail s'en trouvera enrichi, dépassant le cadre habituel demandé. Il sera demandé aux agents d'être polyvalents et d'accepter de travailler différemment. Les administrations devront, elles, continuer à assurer un bon niveau de formation à leurs agents.

L'administration s'engage systématiquement à apporter une réponse à toute réclamation ou à toute demande d'information sur les moyens de formuler une réclamation. Bien que cet engagement soit facultatif, le délai maximal de réponse peut être communiqué.

Enfin, afin de mesurer les réels effets de ces engagements sur la qualité de l'accueil, les usagers sont régulièrement interrogés sur leurs attentes et leur satisfaction. Au vu des résultats, des actions correctives sont mises en place. Le public est évidemment tenu informé des résultats de ces enquêtes, des progrès ressentis et des améliorations apportées.

Corrigé

Dans la continuité de la loi du 12 avril 2000, relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, le Premier ministre a souhaité, afin que soit assuré un meilleur accueil du public dans les services déconcentrés de l'État, l'élaboration d'une charte générique de l'accueil des usagers, appelée « Charte Marianne » dont la vocation est de donner à tous les services de l'État une ambition partagée. Après avoir fait le point sur les conditions de déploiement de la Charte Marianne dans les services de plusieurs ministères, les engagements pris en faveur des usagers de l'administration seront abordés.

I – LES CONDITIONS DE DÉPLOIEMENT DE LA CHARTE

A) La « Charte Marianne »

Dès janvier 2004, la mise en application de la « Charte Marianne » qui se caractérise par la volonté de rendre les administrations plus accessibles et par le désir d'instaurer un climat de confiance entre l'administration et les administrés, a été effectuée à titre expérimental sur six départements.

L'objectif est de généraliser, pendant l'année 2005, la charte aux services centraux des ministères et à certains services de nature spécifique, comme : la police et la gendarmerie, la protection judiciaire de la jeunesse, les établissements pénitentiaires. Fin 2005, elle sera appliquée sous une forme adaptée dans les réseaux de protection sociale et les hôpitaux.

Afin que la mise en application de la charte puisse être générale fin 2005, il convient de tirer profit des expériences menées dans les six départements.

B) Un meilleur déploiement de la charte

La charte est systématiquement affichée dans les services accueillant du public : les préfetures, les services fiscaux, les directions de l'Équipement et de l'Agriculture.

Afin de faciliter la mise en place de son application dans les services déconcentrés, il est à noter que les étapes et les principales lignes directrices de son déploiement doivent être arrêtées. En effet, au regard des expériences faites, il ressort que certaines administrations n'ont pas encore pu mettre en place l'application de la charte. De plus, l'administration doit les stimuler dans leur volonté de progresser et aider les directions qui sont déjà plus avancées dans la mise en place de la charte.

Dans un premier temps, chaque directeur doit communiquer au Directeur Général de l'Administration le nom du correspondant « Charte Marianne » désigné dans son département. Par ailleurs, une mission de pilotage nationale chargée de la coordination, de l'information et d'appui des services sera mise en place. Elle sera chargée de mettre à disposition des outils et des méthodes permettant d'assurer le suivi des engagements au fur et à mesure qu'ils seront conçus par le groupe interministériel ou par le groupe ministériel.

II – LES CONSÉQUENCES CONCRÈTES

A) Les engagements pris en faveur des usagers

La « Charte Marianne » est composée de cinq engagements au sein desquels certains sont rendus obligatoires par décision du Premier ministre et d'autres engagements constituant des options émanant de propositions ou suggestions de différents ministères.

Afin de rendre l'accès plus facile aux services publics, les administrations s'engagent à indiquer clairement les horaires d'ouverture au public, notamment sur le site et sur les courriers des administrations. Un effort particulier est concentré sur l'accueil physique et téléphonique, éléments déterminant de l'image des services.

Dans le cadre d'un accueil attentif et courtois, l'agent précisera clairement son nom et ses coordonnées lors de tout échange avec un usager. Il lui est demandé d'adapter les termes de ses réponses aux capacités de compréhension supposées de son interlocuteur et de respecter un accueil en toute confidentialité, notamment lors de situations difficiles.

La « Charte Marianne » prévoit une attention particulière sur la lisibilité et la clarté des courriers et des formulaires et s'engage à donner une réponse dans un délai maximum de deux mois : délai ramené à une semaine pour les courriers électroniques.

L'administration s'engage systématiquement à apporter une réponse à toute réclamation ou à toute demande d'information sur les moyens de formuler une réclamation. Bien que cet engagement soit facultatif, le délai maximal de réponse peut être communiqué.

Enfin, afin de mesurer les réels effets de ces engagements sur la qualité de l'accueil, les usagers sont régulièrement interrogés sur leurs attentes et leur satisfaction. Au vu des résultats, des actions correctives sont mises en place. Le public est évidemment tenu informé des résultats de ces enquêtes, des progrès ressentis et des améliorations apportées.

B) Une nouvelle façon de travailler

Ce désir de se rapprocher des citoyens, d'instaurer la confiance a des répercussions dans la façon de travailler des administrations et de leurs fonctionnaires. Pour beaucoup, leur travail s'en trouvera enrichi, dépassant le cadre habituel demandé. Il sera demandé aux agents d'être polyvalents et d'accepter de travailler différemment. Les administrations devront, elles, continuer à assurer un bon niveau de formation à leurs agents.

L'État et ses services déconcentrés exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité.