



Programme Marianne

Depuis plusieurs années, les dispositifs d'accueil des usagers, qu'ils soient physiques ou en ligne, par téléphone ou par courrier, font l'objet de démarches d'amélioration continue dans les services publics. Objectif : simplifier la vie des citoyens, rendre la relation avec l'administration plus agréable et valoriser le travail des agents.

Concrètement, il a été établi un référentiel commun à toutes les administrations, **le référentiel Marianne**, véritable garant d'un standard de la qualité de l'accueil et d'une relation de confiance entre l'utilisateur et l'administration.

Le référentiel Marianne, qui succède à la charte Marianne généralisée en 2005, comporte 19 engagements dont 14 sont destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service (comme, par exemple, une plus grande accessibilité aux services, des horaires d'ouverture des guichets adaptés, avec la possibilité de prise de rendez-vous, des réponses claires dans des délais garantis, l'information du public, etc.).

Les engagements vis-à-vis des usagers concernent aussi bien l'accueil physique au guichet que la relation de l'utilisateur avec l'administration par l'intermédiaire du téléphone, du courrier postal ou électronique.

Ils s'organisent autour de 5 grands principes, qui doivent être appliqués par tous les agents :

- > un accueil courtois
- > des informations claires
- > des délais garantis
- > une écoute permanente
- > des horaires adaptés

Le référentiel inclut également un volet de 5 engagements relatifs au management et à l'organisation interne, indispensables pour assurer la pérennité du système qualité en place.

La mise en œuvre du référentiel Marianne concerne tous les services de l'État ; celui-ci a également vocation à s'appliquer dans tous les services publics : collectivités locales, établissements publics organismes sociaux (CPAM, CAF, services de l'emploi, etc.), établissements hospitaliers.