

Le standard qualité de la relation entre les usagers et les services publics

Parce qu'elle fait référence aux valeurs fondatrices du service public, Marianne s'adresse à l'utilisateur comme au citoyen. Le référentiel Marianne définit les standards qualité de la relation entre les usagers et les services publics. Symbole des institutions républicaines, Marianne est aussi un fil d'Ariane qui aide l'utilisateur à se repérer au sein des administrations. Les nouveaux engagements Marianne version 2016 ont été co-construits avec les services de l'Etat et avec des collectivités locales. L'élaboration du nouveau référentiel s'est fondée sur des études et des analyses approfondies des attentes des usagers du service public, et le texte des 12 engagements a été testé auprès de panels d'utilisateurs et d'agents de terrain pour s'assurer qu'ils étaient clairs et concrets. Parce que les fondamentaux de la qualité de la relation usagers sont communs à l'ensemble du service public, Marianne peut s'adapter à des contextes et à des services très différents. Les douze engagements permettent d'améliorer la relation de service pour tous les usagers des services publics: particuliers, entreprises et associations. Le référentiel Marianne a déjà été adopté par plus de 4500 organismes : des services de l'Etat tels que les services des impôts aux particuliers, les consulats, les centres du service national, les préfectures et sous-préfectures, les rectorats ou les tribunaux de grande instance. Marianne s'applique aussi dans des caisses d'allocations familiales, des communes, des communautés d'agglomérations, des bibliothèques.

12 engagements s'adressant aux usagers et aux agents

Les 10 premiers engagements Marianne s'adressent directement aux usagers. Ils sont regroupés en 4 rubriques thématiques (information et orientation, accueil, réponses, écoute). Parce que les agents sont des acteurs incontournables de l'amélioration de la qualité de service, les engagements 11 et 12 s'adressent aux agents sous l'intitulé « le service public s'engage auprès de ses agents ».

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

1. Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.
2. Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

3. Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Un accueil aimable et attentionné

4. Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

5. Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

6. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans les délais annoncés

7. Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations :

- dans un délai d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact, téléprocédures);
- dans un délai de deux semaines lorsqu'elles sont adressées par courrier.

8. Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

A votre écoute pour progresser

9. Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

10. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

Le service public s'engage auprès de ses agents

11. Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

12. Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.