

Charte pour une administration à l'écoute des usagers (23-06-2006)

Jusqu'à il y a peu, les services administratifs de l'administration fédérale géraient leur fonctionnement de manière autonome. Chaque administration avait ses propres critères et normes en ce qui concerne les heures d'ouverture, le traitement des demandes, la communication, ... La charte pour une administration à l'écoute des usagers propose désormais des principes communs à tous les services, afin que l'administration devienne plus serviable et plus accessible pour le citoyen et les entreprises.

Définition

Une charte est un document dans lequel une organisation ou un service public fixe formellement et unilatéralement les engagements qu'elle prend envers ses clients/citoyens. Dans la charte pour une administration à l'écoute des usagers, des garanties concrètes sont données notamment sur le plan de l'accessibilité, du traitement des dossiers et de la qualité du service.

Objectif

En élaborant et en introduisant une charte, vous œuvrez délibérément à votre relation avec le client/citoyen et à la qualité de votre service. Inversement, grâce à la charte, le client/citoyen sait exactement ce qu'il peut attendre de votre organisation. L'offre du service gagne en transparence. Une correspondance permanente entre les attentes et les réponses contribue à un meilleur service et favorise la satisfaction des clients/citoyens.

Contenu de la Charte

Dans la Charte pour une administration à l'écoute du client se trouvent au minimum les treize engagements suivants:

1. Tout service public en contact direct avec les citoyens ou les entreprises développera la disponibilité de ses services. Concrètement, il proposera à ses usagers une ouverture tardive au moins une fois par semaine ou développera une offre de service électronique « 24h/24 » facilitant le contact entre le service et les citoyens et/ou les entreprises.
2. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 et 12 heures et entre 13 et 17 heures via un numéro général. Ce numéro sera publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur.
3. Tout service public enverra un accusé de réception dans les cinq jours subséquents à la réception d'une demande d'information émanant d'un citoyen ou d'une entreprise. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois.
4. Tout service public enverra un accusé de réception dans les quinze jours suivant la réception d'une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise, à moins que la demande ne puisse être traitée dans un délai de trois semaines. Cette demande sera traitée dans un délai raisonnable qui ne pourra, en principe, toutefois pas dépasser les

quatre mois. Pour des dossiers complexes, le service met tout en œuvre pour traiter le dossier dans un délai de huit mois au maximum. Dans ce cas, une réponse provisoire, qui précise en outre le délai de traitement, devra être fournie après quatre mois.

5. Tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise.
6. Tout service public autorisera que la communication avec les citoyens ou les entreprises se fasse par le biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le courrier, le téléphone et le fax. Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier.
7. Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible.
8. Tout service public disposera d'un site web qui fournit des informations sur le(s) service(s) offert(s). Ce site sera mis à jour régulièrement.
9. Tout service public répondra aux courriers électroniques et aux lettres en empruntant les mêmes voies, à moins que les données soient de nature à déconseiller toute communication électronique. Le recours aux envois recommandés sera limité aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.
10. Tout service public chargé de percevoir les paiements émanant des citoyens ou des entreprises prévoira à cette fin des moyens de paiement modernes, dont les virements. Les paiements réalisés au guichet s'effectueront, de préférence, par voie électronique.
11. Dans la mesure du possible, tout service public centralisera toutes les obligations imposées aux entreprises auprès des guichets d'entreprises uniques.
12. Tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.
13. Tout service public évaluera régulièrement la qualité des services prestés. A cette fin, il utilisera tant des instruments internes de mesure que des enquêtes de satisfaction.