

## RELATIONS AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

### Qualité de service

Juin 2005

#### Australie

##### Code de Conduite

L'Australian Public Service Commission a aussi développé un Code de Conduite qui traite entre autres rubriques des relations avec le public : « Travailler avec le public » et « Travailler avec le secteur privé et autres parties prenantes ». Il s'applique à l'ensemble des services publics fédéraux. Insérer dans un ensemble que couvre aussi les relations avec le politique et les relations de travail, le rapport à l'utilisateur est bien conçu comme un élément de l'éthique professionnelle des salariés.

<http://www.apsc.gov.au/conduct/index.html>

##### Chartes de service

En 1997, le gouvernement s'est engagé à développer dans les ministères et les agences des chartes de service. Des guides ont été publiés, ce doit être un document simple explicitant les engagements du service. Les chartes doivent prendre en compte les besoins des populations en milieu rural, des personnes handicapées, ou ne parlant pas anglais. Le gouvernement doit rendre compte de la mise en œuvre des chartes au parlement.

Depuis 1999, des prix sont décernés tous les ans, aux agences ou ministères qui ont amélioré leur qualité et leur efficacité.

<http://www.apsc.gov.au/charters/index.html>

#### Italie

L'Italie a mis en place **des chartes qualité** depuis 1991 dans les services publics à réseau et 1994 au sein de l'administration centrale. Les principes de base rappellent à la fois les principes des chartes anglaises et du service public français. Des dédommagements sont prévus dans le cas où les standards de qualité ne sont pas respectés.

**Co-service avec les citoyens :** l'Italie a rajouté à la constitution la notion de subsidiarité horizontale qui permet d'aider les citoyens à prendre en charge eux-mêmes le service public. L'État joue alors un rôle de « facilitateur » de service.

## **Royaume-Uni**

### **Chartes des citoyens :**

Publication de la Charte du citoyen en 1991 (« Citizen's Charter ») qui détaille la nature et la qualité des services que les citoyens ont le droit d'attendre de l'administration et des agences. Il existe aujourd'hui près de 7 000 chartes sur la qualité de service émanant des différents services publics et agences. Des dédommagements sont prévus en cas de service rendu non conforme aux chartes. Les administrations procèdent de plus en plus à l'auto-évaluation de la qualité des chartes.

### **Initiative *Charter Mark* :**

Charter Mark est l'aboutissement des politiques de chartes du citoyen lancées dès 1991. Un label de certification a été mis en place. Délivré par le Cabinet Office, il récompense les administrations les plus exemplaires en matière de services à l'utilisateur. Il est l'unique outil d'amélioration de la gestion qui place l'utilisateur au centre des préoccupations (« customer first »).

<http://www.chartermark.gov.uk/>