



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Entreprises nationales

Question écrite n° 7440

Texte de la question

M. François Sauvadet attire l'attention de M. le Premier ministre sur l'image très dégradée des services publics. D'après un sondage de l'institut BVA publié dans le numéro de novembre du mensuel 50 Millions de consommateurs, il apparaît que, si 96 % des Français estiment qu'EDF fonctionne bien, ils sont beaucoup moins nombreux à apprécier les services d'Air Inter - 63 % - et de la SNCF - 58 % -, et votent massivement en faveur d'un service minimum dans chaque service public en cas de grève. Aussi, lui demande-t-il de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend mettre en œuvre afin d'améliorer l'efficacité des services publics et par voie de conséquence leur image auprès des usagers.

Texte de la réponse

La perception par les Français des différents services publics, telle qu'elle transparaît des résultats de sondages d'opinion récents, est contrastée. Cependant l'image instantanée qu'ambitionne de révéler les sondages ne traduit pas toujours de manière fidèle la qualité et l'efficacité du service assuré ni les progrès enregistrés. L'observation a été souvent faite que l'exigence et les attentes des usagers étaient amplifiées par les efforts d'amélioration et l'élevation ou la qualité du service produit. Cette réserve étant posée, il convient d'intensifier le mouvement d'adaptation du service public aux exigences de l'époque. Face aux situations de détresse ou de difficultés, les services publics sont, plus que jamais, investis d'une mission d'écoute et d'entraide : l'année 1994 sera l'année de l'accueil du public. Des actions significatives seront engagées, à travers les services de l'État bien sûr, mais aussi proposées aux collectivités territoriales et aux grandes institutions sociales, pour que des progrès réels soient accomplis dans l'accueil des usagers, particulièrement de ceux qui sont les plus exposés. Accueillir, aider, orienter, comprendre : à travers ces mots apparemment simples se dessine toute la difficulté de l'action administrative. C'est la fonction d'accueil, au sens large, puisqu'elle inclut non seulement l'accueil physique mais aussi les contacts écrits ou téléphoniques, qui permet de discerner les attentes des usagers et d'y répondre. Une part significative des crédits d'intervention du ministère sera consacrée en 1994 au financement d'actions tournées concrètement vers l'accueil du public et un programme de formation des agents à l'accueil sera mis en place. Un effort de reconquête du territoire va être fourni qui se traduira par une proposition d'offre d'un service public renforcé, en qualité et en efficacité, dans les quartiers difficiles et dans les cantons ruraux en voie de dépeuplement. Plus généralement, c'est la poursuite de la politique de déconcentration relancée en 1993 qui conduira à l'amélioration de la qualité de service public, à la modernisation de l'État et au développement de rapports fructueux entre ce dernier et les collectivités territoriales.

Données clés

Auteur : [M. Sauvadet François](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7440

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : Service du Premier Ministre

Ministère attributaire : Service du Premier Ministre

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 1er novembre 1993, page 3729

Réponse publiée le : 21 février 1994, page 869