



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

rappports avec les administrés

Question écrite n° 47112

Texte de la question

M. Michel Pajon attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat sur les conditions d'accueil des usagers dans certaines administrations comme les préfectures, les centres des impôts, les centres de sécurité sociale et les caisses d'allocations familiales. Bien que d'importants efforts de modernisation aient été engagés, de nombreux administrés se plaignent régulièrement du manque d'accessibilité de ces services publics, notamment en ce qui concerne les horaires d'ouverture et les délais d'attente aux guichets. Ils déplorent également le caractère froid, impersonnel et quelquefois agressif de l'accueil, le non-respect de la confidentialité des échanges et les retards enregistrés dans le traitement des dossiers. Plus largement, c'est une meilleure prise en considération des personnes, de leur situation et des difficultés particulières qu'elles rencontrent qui est aujourd'hui fortement attendue. Il lui demande, par conséquent, de bien vouloir lui indiquer quelles mesures il compte prendre afin d'améliorer encore les relations entre les administrations et leurs usagers.

Texte de la réponse

Le ministère chargé de la fonction publique et de la réforme de l'Etat a conduit, au cours des dernières années, de nombreuses actions visant à améliorer l'accueil dans les administrations. Il s'est appuyé sur les expériences conduites dans les différents ministères et a favorisé la diffusion des bonnes pratiques en la matière par la publication de guides et l'animation de groupes d'échanges. Depuis cinq ans, le fonds pour la réforme de l'Etat (FRE) a financé significativement des projets ayant trait à l'amélioration de la relation des usagers et de l'administration. Ainsi, à titre d'exemple, en 1999, sur l'ensemble des crédits du FRE territorial (85,2 MF), 18 % des crédits ont été consacrés à l'amélioration de l'accueil des usagers et 52 % à des opérations liées aux technologies de l'information et de la communication ; sur le FRE central en 1999 (61,2 MF), 42 % des crédits alloués ont financé des opérations d'amélioration du service rendu aux usagers. En 2000, la section centrale du FRE central (35 MF) a consacré 41 % des crédits à des opérations d'amélioration du service rendu aux usagers ; sur la section territoriale, 110 projets ont été soutenus pour un montant de crédits du fonds de 20,1 MF (dont 72 % pour des opérations liées aux technologies de l'information et de la communication, 14 % pour les services de proximité et 10 % pour l'amélioration du fonctionnement des services). A cet égard, le comité interministériel pour la réforme de l'Etat lors de sa récente réunion du 12 octobre 2000 a décidé que tous les services de l'administration d'Etat s'engageraient avant la fin 2001 dans la définition de leurs engagements en matière de qualité de service, qui seront bien entendu portés à la connaissance du public. Cette démarche, prenant en compte au premier chef le niveau de satisfaction des usagers, s'appliquera naturellement à l'accueil et au délai de traitement des dossiers. Les usagers seront ainsi à même de savoir précisément les conditions dans lesquelles ils seront pris en considération dans le service les intéressant, et à même de formuler une réclamation dans le cas où l'engagement de service ne serait pas respecté. Bien plus qu'un simple mode d'organisation du service public, cette orientation traduit une conception du service public axée sur la satisfaction de l'utilisateur dont la mesure est l'un des principaux indicateurs de management.

Données clés

Auteur : [M. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47112

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique et réforme de l'État

Ministère attributaire : fonction publique et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 mai 2000, page 3209

Réponse publiée le : 15 janvier 2001, page 326