ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 8869

Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré demande à M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation si, afin d'améliorer les relations entre l'administration et les usagers, il envisage de créer, au sein de chaque administration, comme cela est souhaité par certaines associations, une commission de citoyens usagers.

Texte de la réponse

Afin d'améliorer la qualité des relations entre les administrations et leurs usagers et également d'assurer une bonne concertation sur l'action administrative, différentes actions ont été menées depuis plusieurs années, au niveau interministériel, ministériel, central et local. Au niveau interministériel central, on peut mentionner la commission de modernisation des services publics du conseil supérieur de la fonction publique, dont est membre une association d'usagers et dont la représentation des usagers va être prochainement élargie, et la commission pour la simplification des formalités, au sein de laquelle sont représentées plusieurs associations (professionnelles, humanitaires et familiales). Au niveau interministériel local, les commissions départementales d'organisation et de modernisation des services publics, instituées par la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement du territoire, sont composées pour un quart « de représentants d'associations d'usagers, d'organisations syndicales représentatives des salariés, d'organismes consulaires ou professionnels et d'associations ou organismes assurant des missions de service public ou d'intérêt général ». Par ailleurs, les commissions régionales de simplification, instituées auprès des préfets de région (décret n° 90-1125 du 18 décembre 1990 relatif aux simplifications administratives), comprennent également des personnalités qualifiées représentant les usagers. Au plan ministériel, des comités d'usagers sont créés depuis la fin des années 1970, notamment au ministère des finances. L'ensemble des établissements d'enseignement comprend des représentants des parents d'élèves et des élèves qui constituent les usagers du service public de l'éducation. De nouvelles formules d'association des usagers notamment à la politique d'accueil ou à la simplification des procédures se mettent en place, dans les services déconcentrés (de l'équipement, notamment) dans le cadre de groupes de travail ad hoc sur telle ou telle question intéressant les usagers des services publics. C'est donc une démarche pragmatique que développe l'administration pour associer les usagers aux différents aspects du fonctionnement des services publics. Cette démarche apparaît préférable à la création systématique de commissions ou de comités d'usagers, dont la représentativité serait difficile à garantir.

Données clés

Auteur : M. Jean-Paul Dupré
Circonscription : Aude (3e circonscription) - Socialiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 8869
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et décentralisation

Ministère attributaire : fonction publique, réforme de l'Etat et décentralisation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 19 janvier 1998, page 254
Réponse publiée le : 20 juillet 1998, page 4010