



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 31598

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur la réduction des horaires d'ouverture au public des administrations. Des services publics ferment de plus en plus tôt, et le mercredi après-midi il est très difficile de joindre ces mêmes administrations. Il y a là une très nette dégradation du service public. Il lui demande les mesures qu'il compte prendre pour remédier à cette situation. - Question transmise à M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État.

Texte de la réponse

Les horaires d'ouverture des services publics sont un élément essentiel de la qualité du service offert par les administrations aux usagers. S'il n'est pas établi que, comme le suppose l'honorable parlementaire, cet aspect du service se soit dégradé ces dernières années, il est en revanche indispensable de l'améliorer dans la perspective de la « révolution qualité » qui est un des leviers de la réforme de l'État. C'est pourquoi, sur la proposition du secrétaire d'État à la réforme de l'État, le Premier ministre a souhaité que soit élaborée une charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs centraux et déconcentrés de l'État accueillant du public. L'objectif visé est double : une charte de l'accueil constitue d'une part un élément immédiatement visible pour les citoyens de la démarche d'amélioration de la qualité des services publics engagée par le gouvernement ; elle représente d'autre part un outil de management et de modernisation de l'administration. Il s'agit en effet de donner à tous les services de l'État une ambition partagée afin de mettre en cohérence les initiatives menées dans les différents services et de créer une dynamique dans toutes les administrations. Cette impulsion a pris la forme d'un cadre commun de rubriques d'engagements et de conseils méthodologiques de mise en oeuvre. Une déclinaison de la charte par ministère d'abord, par service ensuite, sera nécessaire pour que les engagements soient adaptés d'une part à la variété des missions, prestations et publics de chacun, et d'autre part à l'hétérogénéité des conditions d'accueil existantes. Le projet de charte a fait l'objet d'un test auprès de cinquante fonctionnaires (administration centrale et déconcentrée), puis a été soumis à un groupe test d'usagers et ajusté en conséquence. Il a ensuite été validé par la commission de la qualité des services publics présidée par Yves Cannac. Afin de mieux cerner la perception du public, un forum Internet consacré à la charte a été ouvert sur le site du Premier ministre en septembre et il a connu un beau succès de fréquentation. Deux autres groupes test d'usagers seront prochainement organisés. La généralisation de la charte adviendra courant 2004, l'objectif étant son affichage dans tous les services avant la fin de l'année, ainsi que le président de la République l'a fixé dans son discours des vœux aux corps constitués le 7 janvier dernier. Actuellement une expérimentation est en cours dans six départements pilotes (l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret et la Moselle). Les engagements tiennent en cinq points : accès plus facile aux services avec, en particulier, identification de l'agent en charge du suivi du dossier ; accueil attentif et courtois ; réponse compréhensible dans un délai annoncé ; réponse systématique aux réclamations ; enfin, évaluation régulière pour améliorer le service. Autant d'engagements qui correspondent à une réelle attente des citoyens. La charte est un cadre souple et adaptable, qui comporte des engagements « obligatoires » et des engagements « optionnels ». Les engagements « optionnels » permettent de laisser aux administrations une

marge d'appréciation raisonnable pour tenir compte de la difficulté d'adapter toutes les situations à un cadre général. La charte de l'accueil aura vocation à évoluer au cours du temps, pour rester en adéquation avec les attentes des usagers et pour adapter les niveaux d'engagements aux progrès effectués par les services. C'est pourquoi le guide d'accompagnement de la charte insiste tout particulièrement sur l'importance du suivi de la charte, par la mesure des résultats obtenus, par une écoute régulière des usagers et par un dispositif de recueil et de traitement des réclamations, essentiel à la crédibilité de la charte.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31598

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 13 janvier 2004, page 214

Réponse publiée le : 24 février 2004, page 1464