



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

perspectives

Question écrite n° 93797

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État sur la modernisation du secteur public. Le Gouvernement a mis en place un certain nombre de mesures dans le cadre de la réforme de l'État. Il souhaiterait savoir si la communication en la matière a été renforcée en vue de faire connaître et diffuser les bonnes pratiques qui se développent dans les services publics, par le biais de professionnels de la communication ou par l'organisation de forums, tables rondes au cours desquels les expériences les plus intéressantes seraient exposées. Il souhaiterait savoir s'il entend mettre en oeuvre une campagne nationale en la matière.

Texte de la réponse

La modernisation de l'État constitue un axe majeur de l'action gouvernementale. En effet, l'État se doit d'offrir aux citoyens une administration plus accessible, plus efficace et au meilleur coût. Aussi bien pour la mise en oeuvre de la réforme budgétaire, dans le cadre de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), que pour l'amélioration des relations de l'administration avec les usagers sur les critères de la charte Marianne ou encore le développement de l'administration électronique, dans le cadre du programme « Adèle », le Gouvernement a toujours accompagné le changement par des actions fortes de communication visant des publics cibles, indispensables leviers pour l'aboutissement de ces réformes. Ainsi, depuis le vote de la LOLF en 2001 jusqu'à sa mise en oeuvre dans l'ensemble des services de l'État le 1er janvier 2006, les ministres chargés du budget ont régulièrement tenu informé de l'état d'avancement des travaux par des conférences de presse, largement relayées par les journalistes, notamment de la presse économique, à tel point que cette dernière a pu qualifier la réforme budgétaire de « fameuse LOLF ». Les députés et sénateurs ont été destinataires pour préparer le vote de la loi de finances de 2006 d'un « guide pratique de la LOLF à l'usage des parlementaires ». Les fonctionnaires ont été informés et mobilisés avec notamment la « lettre de la réforme budgétaire », la diffusion de guides pratiques, un site internet très opérationnel. De plus, des « rencontres régionales de mutualisation » ont permis de faire connaître les avancées des expérimentations menées sur le terrain. La charte Marianne a fait l'objet d'une large diffusion dans les services de l'État qui ont tous utilisé un visuel commun, maintenant bien identifié par le public, pour annoncer leurs engagements en matière d'amélioration de la qualité de l'accueil. De plus, pour la cinquième année consécutive, les trophées de la qualité sont venus récompenser, le 21 juin dernier, les services qui ont le mieux satisfait leurs usagers. En ce qui concerne l'administration électronique, la stratégie de communication, qui a d'ailleurs été récompensée par le prix de la meilleure communication publique 2005 décerné par la revue Acteurs publics, a pour cible majeure le grand public. Ainsi, la mascotte Adèle signe tous les nouveaux services en ligne et, sans être exclusif, le média internet est privilégié. Cependant, 230 000 exemplaires du guide de l'administration en ligne ont été distribués et la présence régulière dans les salons vise plus particulièrement les publics professionnels. Afin de faire connaître l'ensemble de ces actions de modernisation de l'État, de renforcer le débat démocratique autour de ces chantiers, un site a été créé : le site www.modernisation.gouv.fr. Par ailleurs, afin de conduire ces actions de communication qui ont pour objectif l'accompagnement des réformes pour une mise en oeuvre efficace, le

Gouvernement a fait appel aux compétences d'agences de communication sélectionnées dans le cadre de la procédure des marchés publics. Cependant, une grande campagne nationale ayant directement pour cible le grand public et utilisant les grands médias, qui nécessiterait des moyens financiers très importants, n'a pas été jugée compatible avec les objectifs de maîtrise des dépenses publiques que s'est fixé le Gouvernement.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93797

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : budget et réforme de l'Etat

Ministère attributaire : budget et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 mai 2006, page 4830

Réponse publiée le : 15 août 2006, page 8550