



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 103966

Texte de la question

M. Christian Eckert attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, chargé de la fonction publique, sur les conclusions apportées par le rapport annuel du Médiateur de la République. Sévère critique de la politique du Gouvernement qui, depuis trop longtemps déjà, démantèle le service public au profit d'entreprises privées et au détriment des citoyens, ce rapport du Médiateur de la République accable la politique du Gouvernement en matière de services publics. Il dénonce ainsi « les réformes précipitées », « l'empilement législatif » et la « jungle normative » qui « opacifient l'accès des citoyens à l'information et compliquent la tâche des exécutants ». Ces informations révèlent une mauvaise gestion des services publics par le Gouvernement, qui vise essentiellement à démanteler les services de l'État pour en diminuer les coûts et les reporter sur les citoyens. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer clairement si le Gouvernement considère les services publics comme un fardeau pour l'État et si cela explique l'ingéniosité avec laquelle la majorité démantèle peu à peu ce formidable outil au service des citoyens.

Texte de la réponse

Des agents moins nombreux mais mieux payés, un service de meilleure qualité au moindre coût, aux services publics adaptés aux besoins des usagers sont au cœur de l'action gouvernementale visant à satisfaire une ambition très forte concernant les services publics. Au travers de la révision générale des politiques publiques (RGPP), la continuité, la performance et l'adaptabilité du service public ont été garanties et l'utilisateur a été remis explicitement au cœur des préoccupations de l'administration. Ainsi, loin de considérer le service public comme un fardeau pour l'État, le Gouvernement réalise un effort sans précédent pour moderniser le service public, en assurer la pérennité et le placer plus encore au service des citoyens. Dans son rapport annuel 2010, le Médiateur de la République expose sa mission d'amélioration des relations des citoyens avec l'administration et les services publics, de traitement des litiges, au cas par cas, de détection des dysfonctionnements et de rétablissement des droits des requérants. À travers les 46 653 réclamations traitées par les services du Médiateur, apparaissent des situations de détresse ou d'exaspération des citoyens qui sont indéniables et même parfois inexcusables. Des réclamations reçues, le Médiateur tire par ailleurs des recommandations en usant de son pouvoir de proposition de réformes qui lui permet de contribuer à l'amélioration des procédures administratives et de la législation pour que le droit soit adapté aux évolutions de la société et que cessent les iniquités. Cependant, l'action exemplaire des services publics au quotidien passe trop souvent inaperçue. Il serait injuste que cette action ne soit lue qu'au seul prisme des dysfonctionnements constatés. Il faut aussi rendre hommage au travail des fonctionnaires qui s'investissent dans leurs tâches au service des Français tout en menant une modernisation ambitieuse des services publics. L'engagement des fonctionnaires est très largement reconnu par nos compatriotes : selon un sondage TNS Sofres d'avril 2011, les fonctionnaires sont jugés « honnêtes » pour 75 % des personnes interrogées, « compétents » (69 %) et ayant le sens du service public (64 %). Ils sont également perçus comme « à l'écoute » (63 %), « accessibles » (59 %) et « disponibles » (54 %). De même, selon une enquête BVA de décembre 2010 pour l'Institut Delouvrier, avec un niveau de satisfaction de 73 %, les services publics se comparent très convenablement aux entreprises privées s'agissant

de la satisfaction des usagers. Usagers et fonctionnaires ont fait part de leur volonté de voir l'État se moderniser pour rétablir un lien de confiance entre eux. Cette confiance se prouve aujourd'hui : avec la RGPP, la qualité de service et la satisfaction des usagers sont mesurées. Signe de la logique d'engagement envers les concitoyens, et de confiance envers l'administration, l'État publie désormais, chaque semestre, le baromètre de la qualité des services publics. Par ailleurs, la complexité administrative perçue par les particuliers a baissé de 5 points en moyenne, entre 2008 et 2010. L'effort d'amélioration de la qualité de service, au coeur des préoccupations du Médiateur, s'organise ainsi autour de six axes : il s'agit d'une part, de simplifier - création de guichets uniques physiques et à distance (axe n° 1), simplification des démarches administratives (axe n° 2) jugées prioritaires par les Français et, d'autre part, de rendre compte - publication d'un baromètre de la qualité des services publics (axe n° 3), évaluant la qualité de l'accueil du public (axe n° 4), les délais de traitement des principales demandes des usagers (axe n° 5) et la gestion de leurs réclamations (axe n° 6). Ainsi, à titre d'exemple, en tant que coordinateur de la RGPP, le ministère chargé du budget soutient les autres ministères pour accentuer les efforts engagés par l'administration au travers d'un programme cohérent de 100 simplifications pour répondre aux besoins prioritaires des Français, identifiés grâce à des enquêtes menées auprès d'échantillons représentatifs de la population (3 000 particuliers, 1 200 entreprises, 800 collectivités, 800 associations). De même, la démarche d'amélioration de la gestion des réclamations remporte un grand succès en 2010 auprès d'une trentaine de sites à forts enjeux (CPAM, CAF, URSSAF, CARSAT, caisses RSI, réseau Pôle emploi) soit 2 500 agents sensibilisés dans 21 départements : actuellement la quasi-totalité des organismes sociaux déploie la démarche avec la perspective d'une généralisation en 2011. Pour l'État, plusieurs ministères volontaires s'engagent dans une démarche conçue spécifiquement, pour un déploiement d'ici fin 2011. Enfin, lancé par la DGME en lien avec les ministères concernés, le programme dit des « accélérateurs » consiste à analyser en profondeur, avec les agents, un processus donné (délivrance d'un passeport, paiement d'une facture...) pour définir les causes des ralentissements ou retards les plus fréquemment observés. Elle permet de réduire les délais de traitement, résorber les stocks, améliorer la productivité et les conditions de travail des agents. Depuis 2009, plus de 10 démarches ont fait l'objet d'un test pilote et sont en cours de déploiement sur l'ensemble du territoire pour la plupart : santé (passage aux urgences), budget (délais de paiement des fournisseurs de l'État) mais aussi à l'intérieur (préfectures, processus de naturalisation), à la justice (tribunaux), dans les aéroports et au sein des organismes sociaux (RSI). En conclusion, à travers la RGPP, le Gouvernement mène une réforme nécessaire pour garantir la qualité du modèle français de service public, au bénéfice des générations futures. La RGPP, dans la continuité de la mise en oeuvre consensuelle de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), s'avère une initiative à la fois responsable, car soucieuse de chaque euro confié à l'administration, ambitieuse car ayant conduit à des réformes longtemps jugées « nécessaires mais impossibles », et respectueuse des valeurs historiques du modèle administratif français, en particulier celle de performance, qui figure dans le statut de la fonction publique. C'est à l'aune de la conviction que l'administration doit placer l'utilisateur au coeur de ses préoccupations que seront poursuivies les actions visant à satisfaire les usagers et à préserver le rapport de confiance entre les citoyens, les contribuables et leur administration.

Données clés

Auteur : [M. Christian Eckert](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103966

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Fonction publique

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 avril 2011, page 3282

Réponse publiée le : 23 août 2011, page 9025