



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réforme

Question écrite n° 28457

Texte de la question

M. Francis Hillmeyer attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur la modernisation de l'État et de ses services. De nombreux services de l'État sont ainsi engagés dans des démarches pour améliorer leur fonctionnement interne au bénéfice de leurs usagers et de leurs salariés. Accompagnées par la direction générale de la modernisation de l'État, ces démarches qualité reposent sur des référentiels partagés par l'ensemble des ministères mais uniquement sur le service d'accueil général. A l'heure de l'augmentation du coût de la vie et de la perte du pouvoir d'achat des ménages, la question de la prise en compte des tarifs pratiqués par les administrations dans ces référentiels, se pose. Aussi, il lui demande si l'intégration d'indicateurs de performance pertinents tels que les tarifs des administrations est envisagée afin de répondre aux enjeux d'une administration de service moderne et performante, soucieuse de la bonne utilisation de l'argent public et de la qualité de ses services.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la modernisation de l'État et de ses services. Parmi les prestations rendues par les administrations, il convient de distinguer celles relevant du « service public » au sens le plus strict, ou de l'intérêt général, dans leur quasi-intégralité à titre gratuit, de celles donnant lieu à tarification, sous la forme d'une redevance ou d'une taxe. Plusieurs secteurs d'activité donnent lieu traditionnellement à redevances, par exemples : les péages autoroutiers, les frais de scolarité dans les grandes écoles ou encore les droits d'entrée dans les musées nationaux. Parfois, ce sont les collectivités locales qui établissent des redevances, selon les mêmes principes généraux (cas des ordures ménagères ou des cantines scolaires). D'autres secteurs en ont développé la pratique (redevances d'assainissement, participations en matière d'urbanisme, notamment pour non réalisation d'aires de stationnement ou financement de voies nouvelles et de réseaux nécessaires à l'implantation de constructions nouvelles, prix des, crèches, prix de l'eau, etc.). La taxe constitue, quant à elle, une modalité juridique usuelle d'établissement d'un prix forfaitaire payé par timbre fiscal (et de plus en plus fréquemment par d'autres modes de paiement) lors de la délivrance d'un document administratif. Il s'agit donc d'un financement du service rendu par la voie de la fiscalité indirecte (droit de timbre). Ces taxes sont prévues par la loi de finances. Tel est le cas de la « carte grise », pour laquelle chaque région fixe par délibération du conseil régional la valeur du cheval fiscal rentrant en compte dans le calcul de la taxe sur l'immatriculation. Le même type de financement, soit total, soit marginal, a été retenu pour la délivrance du passeport ou de la carte d'identité. Le principe juridique et comptable d'établissement des redevances ou de l'assiette des taxes établit directement un lien entre le coût des services administratifs et le niveau de redevance ou de taxe auquel il pourrait donner lieu, ce qui abonde dans le sens de la proposition exprimée dans la question d'une maîtrise des coûts soutenue par la mise en place d'indicateurs de performance adaptés. À cet égard, l'exigence faite, afin d'orienter, de mesurer et d'améliorer l'efficacité de la mise en oeuvre des politiques publiques, de définir, à l'appui des projets de loi de finances (PLF) et pour chaque programme LOLF, une stratégie, des objectifs et des indicateurs de performance donne aux responsables publics les outils leur permettant d'obtenir la livraison du

meilleur service possible. Dans le cadre du PLF, les responsables de programme s'engagent devant le Parlement sur des objectifs chiffrés pour l'année à venir. Ils rendent compte des résultats obtenus et expliquent les écarts par rapport aux prévisions dans les rapports annuels de performances, documents joints au projet de loi de règlement, qui rend compte de l'exécution budgétaire de l'année passée. Dans ce processus, un indicateur de performance, établi à partir de plusieurs sous-indicateurs (indicateurs d'efficacité socio-économique, indicateurs de qualité de service, indicateurs d'efficience), mesure la réalisation de l'objectif présenté et doit permettre d'apprécier la performance de l'action publique. Le suivi des coûts (masse salariale et coûts de fonctionnement) est ainsi réalisé et fait l'objet d'une discussion annuelle avec la direction du budget pour chaque ministère. Enfin, les facultés de contrôle régulier dans le temps qu'autorisent les indicateurs de performance doivent en outre plus spontanément et systématiquement intégrer le point de vue de l'utilisateur. Sur ce point, la direction générale de la modernisation de l'État a mis en place un service « innovation » dont la mission est précisément de structurer l'écoute des usagers et d'identifier leurs attentes prioritaires. Cette démarche permet notamment d'orienter les chantiers de simplification, ce qui constitue un autre levier significatif pour réduire la charge des démarches administratives imposées aux différentes catégories d'utilisateurs.

Données clés

Auteur : [M. Francis Hillmeyer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28457

Rubrique : État

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 juillet 2008, page 6458

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3522