



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 71842

Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la préoccupation des usagers qui souhaitent un service public plus efficace et mieux adapté. Renforcer la qualité des services publics est un impératif et nos concitoyens expriment souvent leur besoin de voir les démarches administratives simplifiées sans être une nouvelle fois perdus dans les dédales des guichets de l'Administration. Si l'on croit tous à la simplification, force est de constater que les choses tardent. Il a engagé plusieurs actions pour réduire les délais de traitement des dossiers administratifs et prendre en compte les réclamations des usagers. Il lui demande s'il existe, à son avis, des résultats tangibles sachant que la population attend plus qu'une simplification virtuelle.

Texte de la réponse

Une nouvelle orientation a été donnée, depuis 2009, à la politique de simplification et plus largement à l'amélioration de la qualité de service de l'administration. Il s'agit d'abord d'identifier les attentes des usagers (particuliers, entreprises, collectivités locales et associations), de s'inspirer des expériences et des meilleures pratiques en France, à l'étranger, pour mettre en oeuvre des actions concrètes de simplification. Le dispositif de suivi de la révision générale des politiques publiques (RGPP) s'applique également au suivi des mesures décidées dans le cadre de ce programme. Ainsi, le dernier rapport public d'étape RGPP présenté en Conseil des ministres du 16 février 2010 a fourni l'état d'avancement du programme, pour chaque ministère concerné. À titre d'illustration : s'agissant de la possibilité offerte aux citoyens de demander en ligne leur inscription sur les listes électorales, une expérimentation a été réalisée dans trois communes en 2009 (Issy-les-Moulineaux, Le Havre et Aix-sur-Vienne). Une extension est prévue à partir de la mi-mai 2010 à toutes les communes volontaires (déjà plus de 2001 candidates) ; pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés et retenues dans le cadre d'un marché public, il est désormais possible, depuis le 18 décembre 2009, d'obtenir une attestation fiscale dématérialisée ; la simplification de la vie de l'entrepreneur est progressivement engagée : avec la création d'un guichet unique le 1er janvier 2010, la réduction des délais, la suppression de la redondance des informations et l'accompagnement des créateurs. La demande de transfert du siège social par Internet est possible depuis décembre 2009, et ce service inclut la publication de l'annonce légale dans la presse ; depuis le 4 mars 2010, les Français ont à leur disposition un nouveau service qui leur permet de déclarer gratuitement par Internet et en une seule démarche la perte de plusieurs titres : carte nationale d'identité, passeport et certificat d'immatriculation d'un véhicule (carte grise). Ce nouveau service, intitulé « perte et renouvellement des papiers », inclut la demande de duplicata de la carte grise. Il est accessible via « mon.service-public.fr », le compte personnel des démarches en ligne ; une expérimentation de la déclaration d'intention d'aliéner dans le domaine de l'urbanisme est lancée dans quatre collectivités (conseil général [CG] de l'Hérault, de Paris, de Niort et de Neuilly) depuis janvier 2010. En outre, un comité de suivi de la RGPP spécialement consacré à la qualité de service s'est réuni fin novembre 2009 et a décidé plusieurs mesures pour améliorer la qualité du service rendu en public, notamment : en matière d'accueil du public, il a été décidé de généraliser le déploiement du référentiel Marianne dans trois départements pilotes (Haute-Marne, Meurthe-et-

Moselle et Somme). Dans ces trois départements, tous les services de l'État devront, d'ici à la fin du mois de juin, avoir atteint le niveau de qualité du référentiel Marianne, déploiement national ; en matière de traitement des démarches administratives, il a notamment été décidé un chantier pilote pour accélérer le traitement des dossiers relatifs au régime social des indépendants (RSI) dans les URSSAF de Toulouse et d'Arras et les caisses RSI de Toulouse et Lille ; en matière de traitement des réclamations, une expérimentation a été menée à son terme dans 7 sites pilotes et vient de s'achever. D'ici à la fin 2011, les pratiques de traitement ainsi testées en mode pilote seront déployées à tous les services de l'État. Un guichet unique en ligne, canal supplémentaire de réclamations, sera également mis en place d'ici à la fin 2011. Enfin, pour que chacun puisse connaître, en toute transparence, la qualité de service effectivement rendu aux usagers dans chaque service de l'État et les progrès enregistrés, un baromètre de la qualité des services publics est en cours de conception dont les premiers résultats seront communiqués dès cet été. Un mouvement volontariste d'amélioration de la relation de l'usager à l'administration est donc bien engagé. Des effets sont d'ores et déjà tangibles pour les citoyens, ils seront confortés au cours de l'année et d'ici à la fin 2011.

Données clés

Auteur : [M. André Wojciechowski](#)

Circonscription : Moselle (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71842

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 février 2010, page 1841

Réponse publiée le : 13 juillet 2010, page 7847