



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

généralités

Question écrite n° 62312

Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur le renforcement de l'efficacité du service public. Un rapport du médiateur de la République en 2011 avait fait écho à des failles et des complexités dans la relation entre l'administration et ses usagers et évoquait alors un service public « qui ne porte plus son nom ». Or aujourd'hui l'amélioration de la qualité du service reste toujours une attente forte des usagers, à la fois sur le niveau du service et sur les conditions de sa délivrance. Cette politique pourrait s'appuyer sur trois objectifs : l'amélioration de l'accueil des usagers quel que soit leur mode de contact avec l'administration, l'amélioration du traitement de leurs demandes de façon à pouvoir y répondre mieux et plus rapidement et enfin l'amélioration de la gestion des réponses apportées aux réclamations. Il lui demande ainsi quelles sont les intentions du Gouvernement pour rénover, en en faisant une priorité d'action, ce lien entre l'administration et ses usagers.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de service constitue un enjeu primordial du processus de réforme de l'Etat. Pour y répondre, l'administration travaille sur 4 axes : la mise en place d'une démarche qualité commune à l'ensemble du service public, le déploiement d'une stratégie d'amélioration de la gestion des réclamations, l'optimisation multi-canal de la relation avec les usagers et la création d'outils permettant de faciliter le travail des agents en contact avec le public. Le premier axe repose sur le référentiel Marianne. Créé en 2008, il définit un standard interministériel de la qualité de l'accueil au sein des services de l'Etat, autour d'un socle de 19 engagements de service. Ce référentiel est déployé sous le pilotage du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) sur l'essentiel des services de l'Etat à gros volumes d'accueil (intérieur, finances publiques, éducation nationale, justice, bibliothèques universitaires), ce qui a permis une amélioration significative de la qualité dans le service apporté à l'utilisateur : selon le baromètre annuel réalisé sur près de 600 sites par le SGMAP selon le principe du « visiteur mystère », la moyenne des sites évalués sur le respect de leur engagement est passée de 5,4/10 en 2010 à 7,2/10 et dépasse pour la deuxième fois le seuil d'exigence de satisfaction couramment retenu dans ce type d'enquêtes (7/10) dans le domaine des services. La gestion des réclamations est au cœur du dispositif d'écoute et d'amélioration de la qualité des services publics : en effet les usagers des services publics formulent chaque année plus de 12 millions de réclamations. Le SGMAP a conçu et déployé une démarche en partenariat avec 10 organismes publics représentant 80 % des réclamations (assurance maladie, assurance vieillesse, allocations familiales, régime social des indépendants, Pôle emploi, agence centrale des organismes de sécurité sociale, direction générale des finances publiques, ministères de l'intérieur, de l'éducation nationale et de la justice). Des résultats rapides ont été obtenus et ont permis d'impulser une réelle dynamique inter-administrations. Le volet numérique de cette démarche inclut notamment l'ouverture d'un service de dépôt de réclamations en ligne accessible via mon.service-public.fr. La démarche « 100 % contacts efficaces », lancée en 2013, vise à permettre une amélioration du parcours et de l'expérience des usagers dans une logique « cross-canal ». Elle regroupe, sous l'animation du SGMAP, 20 services de l'Etat et organismes sociaux représentant près de 400 millions de contacts annuels avec les usagers. Les partenaires

se sont réunis pour expérimenter l'impact d'une quarantaine d'actions concrètes sur leur relation à l'usager, Depuis le lancement de cette initiative, de nombreuses réalisations concrètes ont émergé telles que : - le développement de la pro-activité à la mutualité sociale agricole par l'usage des SMS, afin de réduire le nombre de contacts entrants, faciliter l'accès aux droits des adhérents et réaliser la promotion de nouveaux services ; - la création de nouveaux services pour faciliter les demandes de bourses et les inscriptions au collège et au lycée (avec notamment la mise en ligne récente d'un simulateur de bourses) ; - la création d'un relevé mensuel unique, couvrant l'ensemble des prestations de la caisse nationale des allocations familiales et accessible en ligne (généralisation prévue en 2016). Des initiatives ministérielles et interministérielles sont à l'oeuvre pour concevoir et mettre en oeuvre de nouveaux modules de formation continue pour les agents en contact avec le public et leurs managers (formations à l'accueil, gestion des situations conflictuelles) et construire des parcours professionnels adaptés aux nouvelles réalités. Ainsi, une formation relationnelle destinée aux agents en contact avec le public et à leurs encadrants directs, utilisant des modalités innovantes de formation, a été créée en 2014 et est, en 2015, en cours de déploiement pour 2 500 agents au sein du régime social des indépendants et d'ores et déjà incluse dans le programme de formation initiale des agents d'accueil de la direction générale des finances publiques.

Données clés

Auteur : [M. André Schneider](#)

Circonscription : Bas-Rhin (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62312

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Décentralisation et fonction publique

Ministère attributaire : Décentralisation et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 août 2014](#), page 6576

Réponse publiée au JO le : [22 septembre 2015](#), page 7193