



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Premier ministre : publications

Question écrite n° 1630

Texte de la question

Mme Marcelle Ramonet appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire sur les conclusions du rapport du comité d'enquête sur le coût et le rendement des services publics (CECRSP). Elle lui rappelle que ce rapport souligne un certain nombre de dysfonctionnements et édicte des recommandations dans deux directions : une meilleure prise en compte des usagers tout d'abord et, s'agissant des agents des services publics, une procédure nouvelle d'évaluation et d'avancement. Elle lui demande son sentiment sur ces conclusions et les mesures qu'il entend mettre en oeuvre sur ces différents aspects.

Texte de la réponse

La question posée par l'honorable parlementaire soulève deux sujets fondamentaux de la réforme de l'État, celui de la prise en compte des usagers, d'une part, et celui de l'évaluation et de l'avancement des agents des services publics, d'autre part. L'utilisateur des services publics et, plus généralement, des organismes administratifs ou sociaux ne doit plus être considéré avec suspicion ou de manière hautaine par l'administration. En effet, la mission première de l'administration est bien de servir le public. Des mesures ont déjà amélioré le traitement des dossiers administratifs en supprimant les fiches d'état civil, en abrogeant les justificatifs de domicile au profit de simples déclarations et, également, en supprimant l'obligation de présenter des photocopies certifiées conformes. Pour généraliser de telles pratiques en les amplifiant au bénéfice de l'utilisateur, une circulaire à destination des ministres et une autre à destination des préfets ont été publiées le 2 mars 2004. Ces textes encouragent la généralisation des principes contenus dans la charte Marianne relative à l'accueil des usagers. La charte Marianne, centrée sur l'accueil du public, y compris dans le cadre des échanges écrits, a prévu le respect par l'ensemble des services administratifs de cinq engagements : un accès plus facile aux services (information sur les horaires d'ouverture, orientation vers l'interlocuteur adéquate), un accueil attentif et courtois (précision du nom de l'interlocuteur et simplification des termes employés), l'annonce d'un délai de réponse à respecter, une réponse systématique aux réclamations, et enfin une écoute des usagers dans le but de progresser (interrogation des usagers sur leurs attentes, mesure des actions d'amélioration mises en place). S'agissant de l'évaluation et de l'avancement des fonctionnaires, une profonde réforme est intervenue avec la publication du décret n° 2002-682 du 29 avril 2002 relatif aux conditions générales d'évaluation de notation et d'avancement des fonctionnaires de l'État. Ce texte entend faire de l'évaluation et de la notation les outils d'une gestion renouvelée des ressources humaines. Il a notamment généralisé l'entretien d'évaluation des fonctionnaires, déjà mis en place dans plusieurs départements ministériels. L'évaluation permettra en particulier la mise en regard des objectifs fixés et des résultats obtenus, compte tenu des moyens disponibles. Le décret a par ailleurs simplifié les règles de notation, laquelle n'est plus nécessairement chiffrée ni comprise dans un intervalle de zéro à vingt. En outre, la procédure d'avancement d'échelon a été modifiée afin de mieux récompenser les fonctionnaires dont la valeur professionnelle se distingue : en fonction de la progression de leur note, ceux-ci recevront des bonifications plus conséquentes en ce qui concerne l'ancienneté requise pour l'avancement d'échelon. Une bonne appropriation de ce texte par les services gestionnaires et les agents est essentielle à sa

réussite. À cette fin, il a été prévu que chaque département ministériel définirait, en concertation avec les organisations syndicales, les conditions d'application du texte dans un ou plusieurs arrêtés ministériels. La plupart d'entre eux ont déjà été publiés depuis 2003.

Données clés

Auteur : [Mme Marcelle Ramonet](#)

Circonscription : Finistère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1630

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : fonction publique

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 12 août 2002, page 2837

Réponse publiée le : 17 août 2004, page 6466