



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rappports avec les administrés

Question écrite n° 29572

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger appelle l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État à propos de la charte de la qualité administrative. Le Président de la République a souhaité que les services publics répondent d'une façon plus adaptée aux attentes des citoyens. A cette fin, une charte de la qualité administrative sera prochainement expérimentée. Il désire connaître les modalités de son application et ses objectifs.

Texte de la réponse

Sur proposition du secrétaire d'État à la réforme de l'État, le Premier ministre a souhaité que soit élaborée une charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs centraux et déconcentrés de l'État accueillant du public. L'objectif visé est double : une charte de l'accueil constitue d'une part un élément immédiatement visible pour les citoyens de la démarche d'amélioration de la qualité des services publics engagée par le Gouvernement ; elle représente d'autre part un outil de management et de modernisation de l'administration. Il s'agit en effet de donner à tous les services de l'État une ambition partagée afin de mettre en cohérence les initiatives menées dans les différents services et de créer une dynamique dans toutes les administrations. Une déclinaison de la charte par ministère d'abord, par service ensuite, sera nécessaire pour que les engagements soient adaptés d'une part à la variété des missions, prestations et publics de chacun, et d'autre part à l'hétérogénéité des conditions d'accueil existantes. Le projet de charte a fait l'objet d'un test auprès de cinquante fonctionnaires (administration centrale et déconcentrée), puis a été soumis à un groupe test d'usagers et ajusté en conséquence. Il a ensuite été validé par la commission de la qualité des services publics présidée par Yves Cannac. Afin de mieux cerner la perception du public, un forum internet consacré à la charte a été ouvert sur le site du Premier ministre en septembre et il a connu un beau succès de fréquentation. Deux autres groupes tests d'usagers seront prochainement organisés. Le lancement de la généralisation de la charte adviendra courant 2004, l'objectif étant son affichage dans tous les services le 1er janvier 2005. D'ici là, une expérimentation est en cours dans six départements pilotes (l'Ain, la Charente, l'Eure-et-Loir, les Hautes-Pyrénées, le Loiret et la Moselle). Les départements volontaires pour utiliser la charte peuvent se joindre à ceux-là. La charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs centraux et déconcentrés de l'État accueillant du public définit un cadre commun d'engagements qualité et de conseils méthodologiques de mise en oeuvre, qui tiennent en cinq points : accès plus facile aux services avec, en particulier, identification de l'agent en charge du suivi du dossier ; accueil attentif et courtois ; réponse compréhensible dans un délai annoncé ; réponse systématique aux réclamations ; enfin évaluation régulière pour améliorer le service. Autant d'engagements qui correspondent à une réelle attente des citoyens. La charte est un cadre souple et adaptable, qui comporte des engagements « obligatoires » et des engagements « optionnels ». Les engagements « optionnels » permettent de laisser aux administrations une marge d'appréciation raisonnable pour tenir compte de la difficulté d'adapter toutes les situations à un cadre général. La charte de l'accueil aura vocation à évoluer au cours du temps, pour rester en adéquation avec les attentes des usagers et pour adapter les niveaux d'engagements aux progrès effectués par les services. C'est pourquoi le guide d'accompagnement de la charte insiste tout particulièrement sur l'importance du suivi de la charte, par la

mesure des résultats obtenus, par une écoute régulière des usagers et par un dispositif de traitement des réclamations, essentiel à la crédibilité de la charte.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29572

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er décembre 2003, page 9147

Réponse publiée le : 6 janvier 2004, page 158