



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

fonctionnement

Question écrite n° 41526

Texte de la question

M. Pierre Lang attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat sur son projet d'évaluer régulièrement la performance des différentes administrations. La création d'un baromètre de l'efficacité de l'Etat a été annoncée en avril 2004. Cet outil reposerait sur une dizaine d'indicateurs fiables et significatifs, tels que le taux de satisfaction des demandes des usagers, les délais de réponse de l'administration, etc. Cet instrument faciliterait les comparaisons internationales et l'échange de bonnes pratiques entre services publics, en particulier en Europe. La mise en place d'un véritable baromètre de l'efficacité de l'Etat est très attendue par nos concitoyens, mais aussi par les agents du service public. En effet, la transparence est la condition de relations apaisées entre usagers et administrations, car elle permet de voir ce qui marche, les efforts de modernisation accomplis, et les progrès qui restent à faire. Dès lors, il souhaiterait connaître l'état d'avancement de ce projet de baromètre, et les indicateurs retenus pour mesurer la performance des services publics.

Texte de la réponse

La réalisation du baromètre de l'efficacité de l'État a débuté au début d'octobre, après une réflexion approfondie compte tenu de l'enjeu du projet. Les différentes étapes du travail sont les suivantes : phase 1 : lancement de la mission et structuration du baromètre. Cette phase est achevée ; phase 2 : revue opérationnelle et définition des modalités de collecte. Cette phase sera terminée en novembre 2004 ; phase 3 : définition et élaboration de la base de reporting en ligne ; phase 4 : renseignement de la base de reporting et suivi des données collectées. Les indicateurs, dont certains seront composites, prévus aujourd'hui pour mesurer la performance des services publics seront structurés en quatre volets : volet 1 : mesure de la cohérence des actions de l'État par rapport à son coeur de métier ; volet 2 : mesure de la qualité de la conduite opérationnelle des actions de l'État ; volet 3 : mesure de la qualité du management de la performance ; volet 4 : exemplarité dans la conduite des réformes et du changement. L'étude en cours doit préciser ces indicateurs, qui ne seront pas plus d'une douzaine. Les résultats nous seront donnés fin décembre 2004. La première publication des résultats est projetée au mois de janvier 2005.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Lang](#)

Circonscription : Moselle (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41526

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 2004, page 4405

Réponse publiée le : 16 novembre 2004, page 9058