



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## organisation

Question au Gouvernement n° 1417

## Texte de la question

### INITIATIVES LOCALES

#### EN FAVEUR DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

**M. le président.** La parole est à M. Jean-Paul Charié, pour le groupe UMP.

**M. Jean-Paul Charié.** Monsieur le secrétaire d'État à la réforme de l'État, on dit souvent que la réforme de l'État est impossible. Or la sous-préfecture de Pithiviers vient de prouver le contraire. Après avoir associé tous les agents et avoir réuni à plusieurs reprises un comité des usagers, celle-ci a signé une charte comprenant quinze engagements.

Les résultats sont éloquentes. Alors que l'activité a progressé de 10 % pour les cartes grises, de 17 % pour les cartes d'identité et de 27 % pour les passeports, le nombre d'erreurs a diminué de 35 %, les délais ont été considérablement réduits - les réponses données par téléphone le sont après moins de quatre minutes -, les documents sont tous remis dans la journée, cependant que le budget de fonctionnement a diminué de 41 % et que l'absentéisme a cessé.

Faire mieux au profit des usagers, avec moins d'argent et des fonctionnaires plus motivés : oui, la réforme de l'État est possible, monsieur le secrétaire d'État ! Que comptez-vous faire pour que tous les arrondissements en bénéficient ? (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.*)

**M. le président.** La parole est à M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État.

**M. Éric Woerth, secrétaire d'État à la réforme de l'État.** Monsieur Charié, dès mon entrée en fonctions, j'ai souhaité aller sur le terrain à la rencontre de l'administration à laquelle nos concitoyens ont affaire tous les jours. Je me suis donc rendu à Pithiviers le 10 mai dernier, pour saluer le travail remarquable qui est accompli par les services de l'État dans cet arrondissement, et en Côte-d'Or, la semaine dernière, pour visiter une agence de l'ANPE et y vérifier la qualité du travail, en étroite collaboration avec les ministères concernés. À chaque fois, j'ai constaté que des initiatives étaient prises par les agents de l'État pour améliorer la qualité du service public et qu'elles transformaient de manière très positive les relations entre les usagers et l'administration.

Les expériences réussies et les démarches de qualité foisonnent : Pithiviers, Dijon et bien d'autres sont là pour le prouver. Or, trop souvent, elles sont méconnues des autres administrations et des usagers, qui ont une image injuste du service public. C'est pourquoi, tout à l'heure, nous remettrons, avec Renaud Dutreil, les Trophées de la qualité du service public, afin de rendre hommage aux nouvelles pratiques et de distinguer les services administratifs qui méritent d'être reconnus et dont les expériences méritent d'être partagées. Cette année, ces trophées récompenseront la qualité de l'accueil, qui est à la base de la réforme de l'État. Il s'agit, en effet, de la vitrine du service public.

Mais nous avons l'intention d'aller plus loin en faisant de la démarche " qualité " une priorité de toutes les administrations. D'ici à la fin de l'année, la charte Marianne, que le Président de la République et le Premier ministre ont appelée de leurs vœux, sera mise en oeuvre dans l'ensemble des services publics. Cette charte fixe un tronc commun d'engagements qui correspondent à ce que les usagers sont en droit de souhaiter : des files d'attente plus courtes, un accueil plus courtois, des réponses plus rapides, bref, tout ce qui contribue à la qualité de l'administration au jour le jour.

Plus globalement, nous essaierons de mesurer la qualité des services publics en publiant rapidement un " baromètre ". C'est ainsi que nous inciterons l'administration à passer d'une culture trop souvent procédurière à

une véritable démarche d'engagement. (*Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.*)

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Charié](#)

**Circonscription :** Loiret (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question au Gouvernement

**Numéro de la question :** 1417

**Rubrique :** État

**Ministère interrogé :** réforme de l'Etat

**Ministère attributaire :** réforme de l'Etat

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 juin 2004

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 3 juin 2004