



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rappports avec les administrés

Question orale n° 239

Texte de la question

M. Dino Cinieri attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat sur la nécessité de créer un lieu centralisé pour l'ensemble des démarches administratives et l'accès aux techniques de facilitation, via l'accès aux services en ligne pour tous. Elu d'une circonscription qui illustre la mixité urbaine et rurale du territoire français, il constate combien, dans les cantons ruraux de Bourg-Argental, de Pélussin et de Saint-Genest-Malifaux, il est difficile de maintenir la présence de l'ensemble des services publics, pour des raisons budgétaires légitimes et fondées. Il constate également qu'à la Cotonne, quartier de Saint-Etienne - une zone urbaine -, des initiatives constructives, concrètes et efficaces sont prises, à travers l'exemple des PIMMS (point information médiation multi-services). Ce dont il se réjouit. Il reste cependant du chemin à parcourir, tels le partage d'informations entre les différents services et entre les différentes administrations, la mise en place de lieux et de permanences administratives uniques pour particuliers et entreprises, en zones rurales, où il convient de maintenir la présence des CPAM, des bureaux de poste, de cabines téléphoniques et de bien d'autres encore, tout autant qu'en zones urbaines... Si la complexité d'un monde en constante évolution est inévitable dans une société moderne, la complication à vivre et agir en son sein ne doit pas être une fatalité. Lors de sa récente visite à Saint-Etienne, il a confirmé l'adéquation entre ces types d'initiatives et la volonté de réformes voulues et entreprises par le Gouvernement, évoquant « un décentrement de l'action administrative autour de l'utilisateur ». De plus, le forum des droits sur Internet a démontré que la population avait confiance dans le traitement de données personnelles par les services publics. Il souhaite connaître les dispositions que le Gouvernement entend prendre afin de permettre aux zones rurales de bénéficier des conditions de proximité, de facilité, de rapidité et d'efficacité identiques à celles des zones urbaines, tant sur le plan des particuliers que celui du monde de l'entreprise.

Texte de la réponse

ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS DANS LES ZONES RURALES

M. le président. La parole est à M. Dino Cinieri, pour exposer sa question n° 239, relative à l'accès aux services publics dans les zones rurales.

M. Dino Cinieri. Monsieur le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat, je souhaite appeler votre attention sur la nécessité de créer un lieu centralisé pour l'ensemble des démarches administratives et l'accès aux techniques de facilitation, via l'accès aux services en ligne pour tous.

Elu d'une circonscription qui illustre la mixité urbaine et rurale du territoire français, je constate combien, dans les cantons ruraux de Bourg-Argental, de Pélussin et de Saint-Genest-Malifaux, il est difficile de maintenir la présence de l'ensemble des services publics, pour des raisons budgétaires légitimes et fondées. Je constate également qu'à la Cotonne, quartier de Saint-Etienne, une zone urbaine, des initiatives constructives, concrètes et efficaces sont prises, grâce par exemple aux PIMMS, les points d'information médiation multi-services, ce

dont je me réjouis.

Il reste cependant du chemin à parcourir, avec le partage d'informations entre les différents services et entre les différentes administrations, la mise en place de lieux et de permanences administratives uniques pour particuliers et entreprises, en zone rurale, où il convient de maintenir la présence des caisses primaires d'assurance maladie, des bureaux de poste, des cabines téléphoniques et de bien d'autres services encore, aussi bien qu'en zone urbaine.

Si la complexité d'un monde en constante évolution est inévitable dans une société moderne, la complication à vivre et agir en son sein ne doit pas être une fatalité. Monsieur le secrétaire d'Etat, lors de votre visite à Saint-Etienne, vous avez confirmé l'adéquation parfaite entre ce type d'initiatives et la volonté de réforme du Gouvernement, évoquant « un décentrement de l'action administrative autour de l'usager ». De plus, le forum des droits sur Internet, a démontré que la population avait confiance dans le traitement de données personnelles par les services publics.

Monsieur le secrétaire d'Etat, je souhaite connaître les dispositions que le Gouvernement entend prendre afin de permettre aux zones rurales de bénéficier de conditions de proximité, de facilité, de rapidité et d'efficacité identiques à celles des zones urbaines, tant pour les particuliers que pour le monde de l'entreprise.

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

M. Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat. Monsieur le député, votre circonscription reflète parfaitement l'équilibre entre cantons urbains et cantons ruraux. J'ai eu l'occasion, en me rendant à Saint-Etienne, de constater l'efficacité des PIMMS. Il s'agit de savoir comment maintenir les services publics, en milieu rural, en essayant de traduire la même démarche au travers notamment des maisons de service public. Le Gouvernement est tout à fait conscient des difficultés liées au maintien des services publics dans les territoires ruraux. Des initiatives ont été identifiées lors du premier comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire, le 13 décembre 2002.

L'objectif que Jean-Paul Delevoye et moi-même visons dans ce domaine est d'améliorer l'efficacité du service public et la qualité rendue aux usagers, notamment dans les territoires ruraux. A cette fin, nous souhaitons promouvoir une concertation globale sur l'offre de services publics en partenariat avec les élus territoriaux, en favorisant une démarche de mutualisation des ressources et des compétences.

Quel est le programme d'action ? D'abord, assouplir et simplifier les règles en vigueur, notamment pour la constitution et le fonctionnement des maisons de service public, la pluriactivité et les partenariats public-privé. Ensuite, renforcer la concertation locale. Il faut également nous appuyer fortement, et vous l'avez souligné, sur le levier des nouvelles technologies de l'information et de la communication, dont l'apport est évident, pour préserver un accueil de proximité tout en rendant possible le traitement au fond des dossiers à travers des pôles de compétence apportant toutes les sécurités juridiques et financière. Car la qualité de la réponse administrative est très importante pour le développement de ces territoires.

Ce sera l'une des priorités de l'Agence pour le développement de l'administration électronique, que nous avons créée récemment. C'est dans ce cadre que nous essaierons de promouvoir la convergence entre le téléphone, Internet et le guichet pour l'accueil du public, notamment dans les territoires les moins bien desservis.

Enfin, nous souhaitons, avec Jean-Paul Delevoye, lancer des expériences pilotes dans trois départements qui seront choisis prochainement, pour promouvoir cette approche globale en essayant de dessiner de façon prospective la carte des services publics pour les dix ans à venir. C'est dans ce cadre que nous appliquerons les recommandations du rapport de Pierre Delacoste pour le développement du service public en ligne, en développant les expérimentations permettant d'aménager nos territoires ruraux en les faisant bénéficier des meilleures technologies. Nous aurons l'occasion d'en discuter prochainement puisque, à l'initiative du président

du Sénat, un débat sur l'avenir des services publics sera organisé à la Haute Assemblée dans les prochaines semaines.

Données clés

Auteur : [M. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 239

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 mars 2003, page 2096

Réponse publiée le : 26 mars 2003, page 2344

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 24 mars 2003