



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 10928

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales de lui donner des indications sur les règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite notamment connaître les règles d'organisation mises en place les veilles et lendemain de jours fériés pour que le service public soit assuré de manière satisfaisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Le préfet est responsable de l'organisation des services placés sous son autorité. Dès lors, les horaires d'ouverture au public des services administratifs relèvent de la responsabilité de chaque préfet. Il n'existe pas de réglementation s'imposant aux préfets en la matière. Cette responsabilité s'exerce néanmoins dans le respect du principe de continuité du service public et en tenant compte, d'une part, de la réglementation sur la durée du temps de travail des agents et, d'autre part, de la qualité de l'accueil du public qui ne doit pas se trouver affectée. Les horaires sont parfois modifiés les veilles de jours fériés mais le public en est alors informé par publication sur le site internet de la préfecture et par voie de presse. Dans le cadre de la révision générale des politiques publiques, figurent dans les orientations l'amélioration des services rendus et de l'accueil du public. Parmi les objectifs à réaliser à terme figurent notamment : l'établissement des horaires d'ouverture des guichets en fonction des attentes locales des usagers (soit le samedi matin, soit le temps du midi ou encore le soir jusqu'à 19 heures ou 20 heures) ; la mise en place de plages horaires de rendez-vous pour tous les services accueillant du public afin de réduire les temps d'attente aux guichets ; la recherche de procédures permettant d'effectuer les démarches depuis les lieux de proximité comme les mairies pour les titres d'identité ou les concessionnaires automobiles pour les certificats d'immatriculation ; le développement des procédures en ligne.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10928

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7196

Réponse publiée le : 4 mars 2008, page 1879