



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 83514

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur les résultats du premier baromètre de la qualité des services publics. Il souhaiterait connaître l'analyse qui est faite de ses résultats ainsi que les aspects qui devront être améliorés dans les prochains mois pour augmenter la satisfaction des usagers.

Texte de la réponse

Le conseil de modernisation des politiques publiques qui s'est tenu le 30 juin 2010 a décidé que soit établi un baromètre synthétique de la qualité de service sur la base du rapport remis par le député François Cornut-Gentille. Ce baromètre a été construit à partir des attentes prioritaires des concitoyens avec un double objectif : être à la fois levier de modernisation de l'administration et un outil permettant de rendre compte, en toute transparence des progrès réalisés. Pour plus de clarté, ce baromètre ne retient qu'un nombre limité d'indicateurs emblématiques mesurant la qualité des services publics sur chaque étape de la démarche d'un usager avec l'administration : l'accueil, le traitement de la demande et, enfin, la possibilité de déposer une réclamation. Concernant l'accueil, cinq indicateurs spécifiques, issus du référentiel Marianne, ont été retenus et ont été mesurés selon une méthode « d'usagers mystères » : le pourcentage de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de quinze jours ; le pourcentage de courriels bénéficiant d'une réponse en moins de cinq jours ; le pourcentage d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de cinq sonneries ; le pourcentage d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge ; le pourcentage d'usagers bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables. Concernant le traitement du service, dix événements de vie ont été priorisés sur la base d'une étude menée auprès de 3 000 usagers. Des études qualitatives ont permis de préciser les principales insatisfactions, identifié les principales attentes et défini les critères de qualité de service pour chaque événement de vie. Ces critères ont permis de déterminer les 10 indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du baromètre et qui recouvrent les grands domaines de préoccupation des Français : je me rends aux urgences : pourcentage de patients pris en charge en moins de quatre heures ; je me suis fait agresser : délai moyen d'intervention des forces de l'ordre ; je renouvelle mes papiers d'identité : pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines ; je perds mon emploi : pourcentage des inscriptions réalisées en moins de cinq jours après le premier contact avec Pôle emploi, pourcentage des décisions sur les dossiers d'indemnisation rendues en moins de quinze jours ; je prépare ma retraite : pourcentage des personnes ayant reçu un relevé de carrière juste et complet ; je paie mes impôts : pourcentage de rectifications sur les déclarations et sur les paiements traités en moins de trente jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation) ; je perçois des allocations : pourcentage de prestations traitées en quinze jours ou moins ; je scolarise mon enfant : pourcentage de remplacement des enseignants au premier jour d'absence (1er degré) ; je m'oriente à l'université : pourcentage de satisfaction du premier vœu pour l'inscription à l'université ; je prends soin de ma santé : pourcentage de remboursements effectués en moins de sept jours. Enfin, concernant la possibilité de déposer une réclamation auprès d'une administration, deux indicateurs ont été mesurés. Il s'agit : du pourcentage d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des

réclamations ; du pourcentage d'usagers ayant réclamé le traitement de leur réclamation et satisfaits. Comme l'indiquait M. François Cornut-Gentille dans son rapport, il ne s'agissait pas de publier uniquement de bons indicateurs, mais d'influer sur l'amélioration du service. Ils ont donc vocation à évoluer et à s'améliorer. C'est pourquoi ce baromètre sera publié tous les six mois. La première édition du baromètre révèle trois grands enseignements : l'accueil des usagers est globalement satisfaisant, avec toutefois une attention particulière à porter sur les réponses aux courriers et aux mails, afin d'améliorer la qualité du service rendu dans les prochains mois ; le traitement des démarches jugées prioritaires par les Français expose des situations inégales. Par exemple, si le délai d'attente aux urgences ou le délai moyen de renouvellement des papiers d'identité ont des résultats satisfaisants, d'autres indicateurs relatifs à l'orientation dans l'enseignement supérieur ou le remboursement des feuilles de soin papiers peuvent s'améliorer ; la publication de juin 2010 démontre une réelle marge de progression des organismes publics en matière de traitement des réclamations. En effet, seul un service sur trois en moyenne dispose d'un outil dédié de traitement des réclamations, et lorsque celui-ci existe, il reste difficile d'accès une fois sur deux. Les usagers ayant réclamé confirment cette mesure : moins d'un usager sur deux se déclare satisfait du traitement de sa réclamation. Ce premier constat de la qualité du service rendu permet de repérer facilement les axes d'amélioration et de permettre aux organismes publics de mieux répondre aux attentes des usagers. Pour l'accueil des usagers, le référentiel Marianne doit désormais devenir le standard de la qualité de l'accueil dans la totalité des services de l'État accueillant du public. Ainsi, le comité de suivi de la révision générale des politiques publiques (RGPP) du 26 novembre 2009 sur la qualité de service a décidé de lancer un chantier pilote pour labelliser tous les services de l'État en Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et dans la Somme. Ce chantier, actuellement en phase de finalisation, a permis un véritable « saut qualitatif » dans les services déconcentrés qui conduit les sites pilotes à une reconnaissance externe (labellisation). Concernant le traitement des démarches administratives, le programme des accélérateurs de transformation, initié par la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME), vise à identifier et corriger les dysfonctionnements en accordant une large place à l'expérience des agents. Enfin, le traitement des réclamations au sein des organismes publics devrait rapidement s'améliorer puisqu'un dispositif est en cours de généralisation à l'ensemble des services de l'État et des opérateurs sociaux. Parmi les engagements du dispositif, on peut citer l'obligation de répondre à 100 pourcentage aux réclamations dans des délais raisonnables, la communication sur les canaux de réclamation, la personnalisation des réponses, etc. Un service e-réclamation devrait rapidement être disponible afin de faciliter l'accès au dépôt d'une réclamation pour un usager. Cette amélioration constante de la qualité de service, par le biais d'actions concrètes, devrait être visible dans les résultats des prochaines éditions du baromètre.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 83514

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 juillet 2010, page 7726

Réponse publiée le : 8 février 2011, page 1215