



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 87655

Texte de la question

Mme Marie-Line Reynaud attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur la révision générale des politiques publiques. Elle lui demande de lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de réduire de 30% le temps d'attente dans les préfetures, les tribunaux, les services des impôts, les consulats et les caisses d'allocation familiales.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de service dans les services publics est une priorité de la révision générale des politiques publiques (RGPP) : il s'agit d'améliorer l'accueil des usagers, de réduire les délais de traitement et d'attente ainsi que de prendre en compte les réclamations, et ce, tout en intégrant les contraintes de moyens et en respectant les exigences réglementaires. Le dernier conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010 a décidé d'accélérer le traitement des procédures administratives. Il a été établi que cette ambition devait s'appuyer avant tout sur les méthodes de travail quotidiennes des agents, afin de pouvoir réduire fortement les délais de traitement des dossiers administratifs, tout en conservant le même niveau d'exigence et de professionnalisme. À l'initiative du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) a lancé, en lien avec les ministères concernés, le programme dit des « accélérateurs » consistant à analyser en profondeur, avec les agents, un processus donné (délivrance d'un passeport, paiement d'une facture...) pour définir les causes des ralentissements ou retards les plus fréquemment observés et définir les solutions d'organisation de travail permettant de traiter ces causes. Le programme des accélérateurs de transformation vise à améliorer rapidement l'efficacité de l'État et la satisfaction des usagers en recherchant de façon constante et systématique des moyens d'optimisation. Premier à être mis en oeuvre, l'accélérateur « naturalisation » s'inscrit dans le contexte particulier d'un changement réglementaire, avec la suppression en deux étapes (1er janvier et 1er juillet 2010) de la double instruction - opérée par les préfetures d'une part, et par la sous-direction de l'accès à la nationalité française, d'autre part - des dossiers de naturalisation. Il a permis, une amélioration progressive des conditions de travail des agents en éliminant les doublons et les tâches inutiles : par exemple, en supprimant le double contrôle entre le guichet et l'instruction ; la réduction de 40 % des stocks de dossiers et de 30 % les temps moyens d'instruction par l'administration. Fort du succès de l'accélérateur « naturalisation », le ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration a d'ores et déjà décidé d'appliquer cette méthode à d'autres types de procédures : le titre de séjour, le permis de conduire, le contrôle de légalité et le passeport/la carte nationale d'identité. En 2010, cinq processus métier des préfetures (droits des étrangers-séjour, droits à conduire, contrôle de la légalité, budgétaire et conseil, carte nationale d'identité, passeports) ont été normalisés, optimisés et industrialisés selon cette démarche et un guide de procédure a été élaboré. Fin septembre 2010, les travaux sont en cours ou achevés dans environ 35 départements où un impact significatif a été enregistré : réduction du temps de traitement moyen sur les cinq processus (entre 20 % et 50 %) ; réduction des stocks (de 20 % et 50 %) ; augmentation de la productivité (de 15 % à plus de 200 % sur certains sites). Des accélérateurs ont également été lancés dans le réseau des caisses d'allocations familiales

sur les processus revenu de solidarité active (RSA) et aide personnalisée au logement (APL). La direction générale des finances publiques (DGFIP) a pour sa part mis en place une mission nationale de réingénierie des processus alors que le ministère de la justice et des libertés travaille sur les délais de traitement d'une affaire civile, en première et en deuxième instance. Ces différentes actions sont menées avec le soutien de la DGME.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Line Reynaud](#)

Circonscription : Charente (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87655

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 : 14 septembre 2010, page 9835

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1488