



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94828

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient, d'une part, l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations et, d'autre part, une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité des services rendus globalement par l'activité du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, notamment par ses opérateurs, est un objectif constant que la révision générale des politiques publiques a mis encore plus en évidence. Parmi les quinze indicateurs du premier baromètre de la qualité des services publics figure ainsi celui relatif aux démarches d'orientation à l'université. Il s'agit de mesurer le pourcentage de satisfactions du premier voeu pour l'inscription à l'université. Le chiffre publié en juillet est de 44 %, sur la base des résultats de la campagne de préinscription dans l'enseignement supérieur permise par le déploiement du système « admission post-bac ». D'autres indicateurs témoignent de l'importance accordée par le ministère au service rendu notamment aux étudiants dans le cadre de leurs cursus. Dans l'objectif d'optimiser l'accès aux ressources documentaires pour la formation et la recherche, un indicateur du projet annuel de performance du programme « Formations supérieures et recherche universitaire » permet ainsi de suivre la disponibilité hebdomadaire des places de bibliothèque, ce qui donne une mesure de l'amélioration qualitative de l'offre d'accueil des usagers. La vie étudiante fait également partie des secteurs d'action ministérielle pour laquelle la qualité des services est un enjeu. Le programme « Vie étudiante » comporte notamment un indicateur établissant le bilan des enquêtes de satisfaction sur le logement et la restauration relevant du réseau des oeuvres universitaires et scolaires. Jusqu'en 2009, dans ce même programme, figurait un indicateur portant sur le pourcentage d'étudiants ayant reçu le premier versement de leur bourse avant le 30 décembre. Cet indicateur a disparu du PAP 2010, la cible de 98 % étant considérée comme atteinte.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Carayon](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94828

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Enseignement supérieur et recherche

Ministère attributaire : Enseignement supérieur et recherche

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13265

Réponse publiée le : 22 mars 2011, page 2839