



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 94834

### Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la ministre auprès du ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration, chargée de l'outre-mer, 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

Le conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010 a donné un élan supplémentaire à la révision générale des politiques publiques. La première phase de la RGPP pour le ministère de l'intérieur a conduit à recentrer l'État sur ses missions prioritaires et à engager de profondes restructurations : mise en place du système d'immatriculation à vie des véhicules, délivrance des passeports biométriques, amélioration de la qualité du contrôle de légalité, renforcement des capacités de conseil aux collectivités locales... La nouvelle étape approfondit ces réformes et renforce les mesures relatives à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur. Dans ce contexte, le ministère de l'intérieur conduit la modernisation des missions des préfectures afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers. Les préfectures comme les services publics en charge de l'accueil du public au nom de l'État sont fortement engagés dans les chantiers liés à l'amélioration de la qualité de l'accueil, à la réduction des délais de traitement et à la meilleure gestion des réclamations qui sont au premier plan du nouveau cycle de la RGPP. Les engagements de qualité du référentiel Marianne, comme l'engagement de prendre en charge les appels en moins de cinq sonneries, ont ainsi été mis en oeuvre avec succès dans trois départements pilotes (Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et Somme). Ce déploiement doit s'accélérer. Le CMPP de juin 2010 a décidé la généralisation, d'ici à la fin de l'année 2011, du référentiel Marianne dans l'ensemble des 6 500 sites de l'État accueillant du public. Pour les préfectures, cela passera sur la pleine compatibilité entre Marianne et QualiPref. Le programme dit des « accélérateurs » consiste 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. Les procédures des préfectures ainsi que celles des tribunaux, des services des impôts, des consulats et des caisses d'allocation familiales sont ainsi analysées afin de réduire de 30 % les temps d'attente et de traitement. Le CMPP a décidé la création d'un point unique de dépôt des réclamations pour l'ensemble de l'administration, en commençant par les services de l'État. Sur la base des résultats d'une expérimentation menée dans sept sites pilotes (dont la préfecture de l'Isère), toutes les administrations au contact du public déploieront et s'engageront à respecter un nouveau dispositif de gestion des réclamations. Un baromètre pour rendre compte de la qualité des services

rendus au public est publié semestriellement. Il présente des indicateurs mesurant la qualité du service à chaque étape de la démarche de l'usager : l'accueil, les délais de traitement des démarches jugées prioritaires et la gestion des réclamations. La simplification des démarches administratives constitue l'un des axes prioritaires de la modernisation des services publics. Le CMPP de juin 2010 a décidé de lancer un programme de cent mesures de simplification d'ici à 2012. Le ministère de l'intérieur a engagé des réformes au bénéfice des usagers, des collectivités territoriales, des agents et des entreprises en procédant à la dématérialisation de plusieurs procédures : demande d'inscription en ligne sur les listes électorales, déclaration de perte de papiers perdus et demande concomitante de renouvellement de titres en ligne, création, modification et dissolution d'association en ligne et, enfin, en réalisant un guide pratique visant à rendre accessible aux exploitants la réglementation complexe des hôtels, cafés, restaurants et discothèques. Le ministère de l'intérieur continuera à oeuvrer pour améliorer la relation de l'administration avec ses usagers en lançant, au début 2011, une nouvelle vague de simplifications administratives.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bernard Carayon](#)

**Circonscription :** Tarn (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 94834

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Outre-mer

**Ministère attributaire :** Intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 décembre 2010, page 13286

**Réponse publiée le :** 12 juillet 2011, page 7629