



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### rapports avec les administrés

Question orale n° 877

#### Texte de la question

Mme Colette Langlade attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, sur un constat alarmant qu'elle dresse à partir des permanences parlementaires ouvertes au public sur sa circonscription en Dordogne. Elle avait en effet souhaité que ces permanences soient : des lieux d'information de la population et d'échanges sur tout sujet d'intérêt local, voire national ; également des lieux d'aide à des personnes en difficulté passagère. Or elle s'aperçoit que les personnes se rendant à ses permanences : d'une part, sont de plus en plus nombreuses ; d'autre part, sollicitent dans leur grande majorité soit une aide dans leur recherche d'emploi, soit une intervention auprès de services aussi variés que les services sociaux, leur caisse de retraite, leur centre des impôts, EDF, la Poste, la SNCF, Pôle Emploi, etc. Les habitants de sa circonscription lui demandent ainsi d'intervenir auprès de ces administrations ou organismes, car ils ne parviennent pas à obtenir par eux-mêmes le suivi de leur dossier ou, plus simplement encore, l'information ou le service qu'ils recherchent. Ses assistants parlementaires, qui suivent de près ces demandes des particuliers, se substituent donc de plus en plus aux services publics défaillants et sont amenés à jouer un rôle essentiel de relais entre l'administré et l'administration. Soit dit en passant, moins « chanceux » est l'administré en difficulté qui ne pense pas à s'adresser à sa députée. On voit là le résultat d'une politique qui tend à ne pas remplacer les fonctionnaires retraités et qui ne se donne plus les moyens de répondre aux besoins de l'usager, bref, une politique qui fait primer la rentabilité sur l'humain. À partir de cet accablant constat, elle souhaite l'alerter sur la dégradation de nos services publics qui accentue la détresse des plus démunis et touche un jour ou l'autre la vie de chaque Français. Il est question ici, elle le souligne, d'une réalité quotidienne dont souffrent nos compatriotes qui, pour elle, avant d'être des contribuables, sont des hommes et des femmes dignes de respect. Elle voudrait connaître, face à cet état de fait, ce que le Gouvernement, conscient maintenant de ces dysfonctionnements, envisage comme mesure afin d'enrayer ce processus négatif et redonner de la crédibilité à nos institutions.

#### Texte de la réponse

#### EFFETS DE LA DÉGRADATION DES SERVICES PUBLICS POUR LES USAGERS

M. le président. La parole est à Mme Colette Langlade, pour exposer sa question, n° 877, relative aux effets de la dégradation des services publics pour les usagers.

Mme Colette Langlade. Monsieur le secrétaire d'État Novelli, je veux appeler votre attention sur le constat alarmant que je puis dresser à partir des permanences parlementaires ouvertes au public dans ma circonscription, en Dordogne.

J'ai en effet souhaité que ces permanences soient des lieux d'information et d'échanges pour la population, et ce sur tout sujet d'intérêt local, voire national ; je souhaitais également qu'elles deviennent, de façon ponctuelle, des lieux d'aide aux personnes en difficulté passagère.

Or, non seulement les personnes qui se rendent à mes permanences sont de plus en plus nombreuses, mais elles sollicitent, dans leur grande majorité, soit une aide dans leur recherche d'emploi, soit une intervention

auprès de services aussi variés que les services sociaux, les caisses de retraite, les centres des impôts, Pôle emploi, EDF, La Poste ou encore la SNCF. Les habitants de ma circonscription me demandent d'intervenir auprès de ces administrations ou organismes, car ils ne parviennent pas à obtenir par eux-mêmes le suivi de leur dossier ou, plus simplement encore, l'information ou le service qu'ils recherchent. Mes assistants parlementaires, qui suivent de près ces demandes des particuliers, se substituent donc de plus en plus aux services publics défaillants, et sont amenés à jouer un rôle essentiel de relais entre l'administré et l'administration. Soit dit en passant, moins " chanceux " est l'administré en difficulté qui ne pense pas à s'adresser à sa députée !

Tel est le résultat d'une politique qui tend à ne pas remplacer les fonctionnaires retraités, et ne se donne plus les moyens de répondre aux besoins de l'usager ; bref, une politique qui fait primer, dans nos circonscriptions rurales, la rentabilité sur l'humain.

Je souhaite donc, monsieur le secrétaire d'État, vous alerter sur la dégradation de nos services publics, laquelle accentue la détresse des plus démunis et touche un jour ou l'autre la vie de chaque Français. Il est question, je tiens à le souligner, d'une réalité quotidienne, dont souffrent nos compatriotes qui, pour moi, sont des hommes et des femmes dignes de respect avant d'être des contribuables.

Quelles mesures le Gouvernement, désormais conscient de ces dysfonctionnements, entend-il prendre afin d'enrayer ce processus négatif et redonner de la crédibilité à nos institutions ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation.

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation*. Je vous prie, madame la députée, de bien vouloir excuser Éric Woerth, qui ne peut être là ce matin pour vous répondre.

Le Gouvernement partage votre légitime préoccupation d'un service public plus efficace et mieux adapté aux usagers. Renforcer la qualité des services publics, c'est d'abord adapter l'organisation aux besoins réels des usagers, lesquels expriment souvent leur besoin de voir les démarches administratives simplifiées. S'ils se rendent dans vos permanences, c'est souvent qu'ils sont perdus dans le dédale des guichets de l'administration. Vous avez évoqué le centre des impôts et Pôle emploi, qui ont précisément fait l'objet de restructurations dans le cadre des " guichets uniques ". Nous croyons en effet beaucoup en la simplification ; ainsi, grâce à la fusion des services des impôts et des trésoreries, le contribuable bénéficie d'un guichet fiscal unique. La même logique a présidé à la fusion des ASSEDIC et de l'ANPE dans la nouvelle entité Pôle emploi. On pourrait encore citer de nombreuses mesures de simplification s'agissant des créations d'entreprise, comme le guichet unique par Internet.

En matière sociale, la création des directions départementales de la cohésion sociale permet le regroupement d'activités autrefois exercées par plusieurs services de l'État, comme les préfectures et les DASS. Ces nouvelles directions prendront en charge toutes les attentes en matière sociale, ce qui est une avancée considérable. Nous ne diminuons donc pas les services publics, mais les voulons plus simples et plus compréhensibles afin d'éviter nombre de déplacements inutiles.

Beaucoup d'autres actions ont été mises en oeuvre pour placer l'usager au coeur des réformes et améliorer la qualité du service rendu.

Nous avons d'abord donné la parole aux usagers, ce qui n'était guère habituel : pour la première fois, plus de 6 000 personnes ont été consultées sur tous les grands événements de vie qui rythment leurs relations avec l'administration, afin de recueillir leurs remarques et leurs suggestions de simplification. Pour traduire en actes les chantiers prioritaires identifiés, M. le ministre du budget a engagé, en lien avec quelques-uns de ses collègues - dont moi-même - plusieurs actions pour améliorer la qualité de l'accueil, réduire les délais de traitement des dossiers administratifs et prendre en compte les réclamations des usagers. Les résultats sont déjà tangibles : je pense par exemple à l'ouverture, en 2009, du portail [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr), point unique qui permet de réaliser de nombreuses démarches administratives sur internet en suivant l'avancement des démarches.

D'autres actions, plus ciblées, ont pour but d'optimiser les processus administratifs partout où les délais de traitement ou encore la simplicité des formalités constituent, pour l'usager, un enjeu clé - délivrance des titres, ouverture de droits pour certaines prestations, création d'entreprise, ou encore attribution d'aides ou de subventions.

Vous l'aurez compris, nous démontrons qu'il est possible de faire mieux, c'est-à-dire concilier un service de

qualité dans un cadre budgétaire dont vous connaissez les contraintes. Je salue votre implication et vous remercie, vous et vos assistants parlementaires, pour l'action que vous menez.

M. le président. La parole est à Mme Colette Langlade.

Mme Colette Langlade. Merci pour votre réponse, monsieur le secrétaire d'État ; permettez-moi d'y ajouter une réflexion personnelle. Il serait souhaitable d'adapter, au niveau national, les coefficients de variation pour les zones rurales. La troisième circonscription de Dordogne, située dans le " Périgord vert ", a une population de plus en plus vieillissante ; 55 % des ménages ne paient pas l'impôt sur le revenu, et, pour 40 % de la population, le revenu mensuel moyen est inférieur à 1 000 euros.

Enfin, j'assistais hier au conseil d'administration d'un établissement public départemental qui pâtit des directives, coefficients et autres indicateurs. Ceux-ci ne devraient pas s'appliquer en zone rurale de la même façon qu'en zone urbaine, et peut-être, monsieur le secrétaire d'État, pourriez-vous soutenir ma démarche en ce sens. La densité, en zone rurale, est en effet beaucoup plus faible, et les moyens de transport et de communication sont souvent moins importants que dans les villes.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Colette Langlade](#)

**Circonscription :** Dordogne (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 877

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 janvier 2010, page 417

**Réponse publiée le :** 27 janvier 2010, page 461

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 19 janvier 2010