



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 2437

### Texte de la question

M. Dominique Tian interroge Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique au sujet des horaires d'ouverture au public des services de l'État. De manière générale, les horaires d'ouvertures de nos services ne permettent pas aux administrés exerçant une activité professionnelle d'y avoir accès. Bien souvent, ces derniers sont obligés de prendre un jour de congé afin d'engager des procédures administratives. Les progrès remarquables de l'e-administration ne résolvent pas ce décalage entre les horaires d'accueil du public et les besoins du même public. Il demande donc s'il serait envisageable de mettre en place une « nocturne » hebdomadaire, afin que les services assurent un accueil en soirée.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de l'accueil est l'une des priorités du programme de modernisation de l'action publique. L'accueil des usagers dans les services publics constitue en effet un enjeu fort, parce qu'il est la première étape du service qui leur est rendu et qu'il est le signe tangible d'une administration à visage humain, attentive à leurs besoins. Les études<sup>[1]</sup> conduites auprès des usagers nous livrent plusieurs enseignements. Ce ne sont pas les horaires d'ouverture qui contribuent le plus à la satisfaction globale des usagers mais l'existence d'une information en amont d'une démarche à effectuer, la cohérence de ces informations et leur accessibilité, la pro-activité des services, la compétence des agents et la confiance que ces derniers accordent aux déclarations des usagers. Ces derniers critères sont eux générateurs de satisfaction. La question des horaires d'ouverture devient cruciale lorsque l'utilisateur a besoin de se déplacer à plusieurs reprises pour effectuer une démarche. Ce qu'il faut donc éviter, ce sont les multiples déplacements et travailler en priorité sur la qualité de l'information et l'information sur les délais. Certaines initiatives d'élargissement des horaires ont eu un impact très limité. C'est le cas du numéro de renseignement national « 39-39 » qui, pour renforcer son accessibilité, a élargi ses horaires d'ouverture de 8 h à 20 h en semaine et de 9 h à 18 h le samedi. Or, on constate que le nombre d'appels passés à partir de 18 h ou le samedi représentent une part très faible du trafic total (moins de 5 % des appels), démontrant ainsi la portée limitée d'une extension horaire. Une ouverture des services publics en soirée doit être analysée, au cas par cas, au regard de l'impact réel et des charges potentielles pour l'administration. Les administrations sont guidées sur ce sujet dans le cadre du déploiement du référentiel Marianne. Ce référentiel a permis de diffuser sur l'ensemble du territoire plus de 400 bonnes pratiques visant à mieux s'organiser pour améliorer à la fois la satisfaction des usagers et les conditions de travail des agents. Des améliorations visibles et valorisées par les usagers ont ainsi été constatées dans un très grand nombre de services de l'État comme par exemple : - un accueil de qualité avec une information claire et systématique sur les conditions d'accès, les heures d'affluence et si possible l'adaptation des horaires en fonction des attentes du public notamment l'ouverture de créneaux téléphoniques dédiés pour répondre aux usagers évitant ainsi un déplacement physique ; Le respect des délais standards de réponse (courriers, courriels, téléphone, ...). - un accueil personnalisé et adapté notamment aux personnes à mobilité réduite avec notamment la possibilité de prendre rendez-vous et d'avoir une prise en charge personnalisée ; - des enquêtes de satisfaction et des formulaires de réclamation auprès des usagers qui permettent de collecter leurs demandes et suggestions. La plupart révèle que les

usagers ne sont pas forcément demandeurs d'ouvertures nocturnes des services de l'État mais d'une information lisible et cohérente et d'un traitement efficace de leur demande quelque soit le canal utilisé (accueil physique, téléphonique, courrier et courriel). D'ailleurs, les services préfectoraux ayant expérimenté des créneaux horaires élargis aux pauses méridiennes ont constaté qu'elles n'étaient pas véritablement utilisées par les usagers alors qu'elles impliquent des réorganisations internes importantes ; C'est pourquoi des solutions comme la prise de rendez-vous en ligne se généralisent pour améliorer l'organisation du travail des agents et faciliter efficacement la venue des usagers à des rendez-vous en accueil physique, de façon à consacrer le temps nécessaire aux démarches administratives. [1]Quels sont, pour les usagers, les événements de vie pour lesquels la relation avec l'administration est la plus compliquée ? (Étude DGME/ BVA - octobre 2008, reconduite en 2010).

## Données clés

**Auteur :** [M. Dominique Tian](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 2437

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

**Ministère attributaire :** Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [7 août 2012](#), page 4683

**Réponse publiée au JO le :** [25 décembre 2012](#), page 7937