



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## Défenseur des droits

Question écrite n° 73579

### Texte de la question

M. Georges Ginesta attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur le rapport annuel d'activité du Défenseur des droits. En effet, parmi les thèmes récurrents dans les saisines du Défenseur des droits en 2014, figure l'accès aux services publics. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer l'analyse qu'elle fait de la situation et les mesures qu'elle entend prendre afin de trouver des solutions aux problèmes soulevés par ce rapport.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement, dans le cadre notamment du « choc de simplification », a fait de l'accès aux services publics l'une de ses priorités. Quatre axes principaux de travail ont été retenus : la mise en place d'une démarche qualité commune à l'ensemble du service public autour du référentiel Marianne, l'expérimentation et la diffusion de bonnes pratiques permettant l'optimisation cross-canal des contacts des usagers, le développement de l'accueil public de proximité et enfin la création d'outils permettant de faciliter le travail des agents en contact avec le public. Le premier axe repose sur le référentiel Marianne. Créé en 2008, il définit un standard interministériel de la qualité de l'accueil au sein des services de l'Etat, autour d'un socle de 19 engagements de service. Ce référentiel est déployé sous le pilotage du SGMAP sur l'essentiel des services de l'Etat à gros volumes d'accueil (Intérieur, Finances publiques, Education nationale, Justice, bibliothèques universitaires), ce qui a permis une amélioration significative de la qualité dans le service apporté à l'utilisateur : selon le baromètre annuel réalisé sur près de 600 sites par le SGMAP selon le principe du « visiteur mystère », la moyenne des sites évalués sur le respect de leur engagement est passée de 5,4/10 en 2010 à 7,2/10 et dépasse pour la deuxième fois le seuil d'exigence de satisfaction couramment retenu dans ce type d'enquêtes (7/10) dans le domaine des services. En promouvant une meilleure qualité de service, il favorise l'accès de tous au service public. La démarche « 100% Contacts efficaces », lancée en 2013, vise une amélioration du parcours et de l'expérience des usagers dans une logique « cross-canal » (on assure un meilleur alignement de l'offre de service présente sur les différents canaux -accueil physique, accueil téléphonique, courrier, courriel, services en ligne- pour des parcours fluidifiés et simplifiés pour tous les usagers). Elle doit aussi permettre, grâce à une plus grande utilisation du numérique pour les cas simples et les personnes les plus autonomes, d'offrir des parcours attentionnés aux cibles prioritaires (handicapés, non-francophones, personnes âgées, jeunes, personnes en difficulté sociale ou financière). Elle regroupe, sous l'animation du SGMAP, 20 services de l'Etat et organismes sociaux représentant près de 400 millions de contacts annuels avec les usagers. Depuis le lancement de cette initiative, de nombreuses réalisations concrètes ont émergé, en phase avec les recommandations du Défenseur des droits. On peut notamment citer : - Le développement de la pro-activité à la Mutuelle sociale agricole par l'usage des SMS, - La création de nouveaux services pour faciliter les demandes de bourses et les inscriptions au collège et lycée (avec notamment la mise en ligne récente d'un simulateur de bourses), - La création d'un relevé mensuel unique, couvrant l'ensemble des prestations de la Caisse Nationale des Allocations Familiales et accessible en ligne (généralisation prévue en 2016). Le Gouvernement a également souhaité (décision du CIMAP du 17 juillet 2013) s'engager dans un développement de l'accueil physique de proximité en utilisant les

apports du numérique. Il a été décidé, notamment, de développer les Maisons de services au public, espaces mutualisés recouvrant plusieurs services publics, qui accueillent, accompagnent et orientent les usagers dans leurs démarches en ligne et où il est également possible de réaliser des entretiens à distance avec des conseillers grâce à la mise en place de bornes interactives et visio-guichets. Ces Maisons de services au public permettent de répondre concrètement au problème d'accès aux services publics, en apportant un soutien aux cibles prioritaires mais en touchant également les territoires ruraux, afin de répondre aux inégalités qui peuvent être également de nature territoriale. L'objectif est d'atteindre 1000 Maisons de services au public d'ici 2017, alors qu'il en existe aujourd'hui moins de 400. Enfin, l'amélioration de l'accès aux services publics passe par le travail sur les métiers de la relation de service et sur l'évolution des compétences des agents. Là encore, des initiatives ministérielles et interministérielles sont à l'œuvre pour concevoir et mettre en œuvre de nouveaux modules de formation continue pour les agents en contact avec le public et leurs managers et construire des parcours professionnels adaptés aux nouvelles réalités. Ainsi, une formation relationnelle destinée aux agents en contact avec le public et à leurs encadrants directs, utilisant des modalités innovantes de formation, a été créée en 2014 et est en 2015 en cours de déploiement sur 2500 agents au sein du Régime Social des Indépendants et incluse dans le programme de formation initial des agents d'accueil de la Direction Générale des Finances Publiques.

## Données clés

**Auteur :** [M. Georges Ginesta](#)

**Circonscription :** Var (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 73579

**Rubrique :** Droits de l'homme et libertés publiques

**Ministère interrogé :** Décentralisation et fonction publique

**Ministère attributaire :** Réforme de l'Etat et simplification

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [10 février 2015](#), page 836

**Réponse publiée au JO le :** [12 janvier 2016](#), page 378