



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

services publics

Question écrite n° 87377

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur la question du service public français. Dans un rapport de mars 2014 « pour une fonction publique audacieuse et « *business friendly* », l'Institut Montaigne propose de « systématiser l'approche : un client, un dossier, un chef de projet, une réponse ». Au regard de cette proposition, elle souhaiterait connaître l'avis du Gouvernement.

Texte de la réponse

Le rapport de mars 2014 de l'institut Montaigne « Pour une fonction publique audacieuse et business friendly » met en lumière que, lorsqu'ils sont régulateurs, acheteurs ou producteurs de normes pour la vie des affaires, les agents publics sont également acteurs de la compétitivité. La gestion des ressources humaines de la fonction publique est donc un des leviers importants de modernisation de l'action publique pour améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu par les agents publics aux entreprises. Dans ce cadre, le rapport émet un certain nombre de propositions. Parmi celles-ci, la proposition no 5 recommande de faire confiance aux équipes des établissements et services déconcentrés et de repenser l'organisation pour l'orienter vers le « client », notamment en systématisant l'approche : « un client, un dossier, un chef de projet, une réponse ». La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations a pour objectif de faire progresser les notions de transparence, de simplicité, de rapidité et de proximité dans le fonctionnement des autorités administratives. En conséquence, chaque responsable de service administratif, notamment au plan local, veille à placer ces valeurs au centre des relations qu'entretiennent son service ou son établissement avec « les usagers », citoyens ou entreprises. Pour ce faire, il doit doter son service des moyens nécessaires tant en matière d'organisation du travail, qu'en termes de management de ses équipes. En matière d'organisation du travail, le développement des portails numériques facilitant l'accès, en un point unique, à l'information administrative participe de cet objectif. Mais c'est sans doute en termes d'évolution et d'adaptation des compétences des équipes que l'enjeu est le plus fort. Dans ce domaine, la direction générale de l'administration et de la fonction publique promeut, en s'appuyant sur le réseau des écoles qu'elle anime (école nationale d'administration, instituts régionaux d'administration, réseau des écoles de service public), les actions de formation managériale. Ces formations se développent notamment autour des thèmes suivants : - responsabiliser les équipes en leur faisant confiance ; - prendre en compte les enjeux de compétitivité ; - promouvoir l'encadrement de proximité en lui donnant les marges de manœuvre et l'autonomie nécessaires ; - mettre en place une véritable gestion des ressources humaines. Ces éléments traduisent la volonté du Gouvernement de mettre en place des relations de qualité tant avec les citoyens qu'avec les entreprises autour des valeurs de transparence, de simplicité, de rapidité et de proximité.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87377

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Décentralisation et fonction publique

Ministère attributaire : Fonction publique

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [25 août 2015](#), page 6427

Réponse publiée au JO le : [4 octobre 2016](#), page 8055