

---

## L'amélioration de l'accueil dans les services publics

---

### Quels sont les objectifs de cette politique ?

L'amélioration de la qualité de l'accueil (orientation des demandes, assurance d'une réponse adaptée, délais d'attentes raisonnables...), de l'accès des administrations et de leur disponibilité constitue une attente prioritaire des usagers des services publics.

Un certain nombre de dispositions ont déjà été adoptées ces dernières années telles que la charte Marianne de l'accueil du public, le développement de services administratifs en ligne disponibles 24h/24 ou encore la mise en œuvre de plateformes téléphoniques de renseignement accessibles sur des plages horaires élargies. Pourtant, ces initiatives ont été conduites de manière dispersée avec des résultats peu probants pour les usagers.

Il convient aujourd'hui de conduire une politique de l'accueil des services publics de manière coordonnée en utilisant au mieux la complémentarité des différents canaux de communication : guichet physique, téléphone, Internet.

### Pourquoi changer ?

La qualité du service rendu, la rapidité des réponses de l'administration, la simplicité des démarches à accomplir, la possibilité de contacts directs avec l'agent public qui traite son dossier, l'utilisation d'internet pour remplir une démarche et des moyens de communication à distance attestent des exigences nouvelles des usagers.

Les administrations recevant du public doivent répondre à l'évolution de ces attentes.

### Quelles sont les orientations de la réforme ?

La réforme vise, d'une part, l'engagement sur la qualité de l'accueil des services publics et, d'autre part, l'amélioration des services rendus.

### Quelles sont les premières décisions adoptées ?

Les demandes étant multiformes selon le type d'utilisateur, la nature de la démarche à accomplir, les circonstances ou encore l'environnement géographique, les décisions adoptées sont les suivantes :

**- extension des garanties données au public sur la qualité de l'accueil :**

- application systématique des 18 engagements de service et de suivi de l'accueil à toutes les administrations d'État (référentiel *Marianne*). Le respect de ces engagements de service pourra être audité par un organisme tiers,
- réalisation d'une enquête « usager mystère » annuelle. Les résultats de cette enquête seront détaillés par service et rendus publics.



**- amélioration de l'accueil physique des administrations :**

- élargissement des horaires d'ouverture des guichets en fonction des attentes locales des usagers (soit le samedi matin, soit le temps du midi ou encore le soir jusque 19h ou 20h),
- mise en place de plages horaires de rendez-vous pour tous les services accueillant du public afin de réduire les temps d'attente aux guichets ;

**- amélioration de l'efficacité de l'accueil téléphonique des administrations :**

- mise en place dans chaque ministère d'un accueil téléphonique de qualité, audité tous les ans par un organisme tiers (sur le modèle de l'administration fiscale),
- élargissement des horaires d'ouverture du centre d'appel généraliste « 39-39 » (8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et les samedis de 9h00 à 18h00),
- extension des services offerts par le 39-39 (notamment la vérification avec l'utilisateur de la complétude d'un dossier : formulaire et pièces justificatives),
- limitation du coût d'appel vers les administrations au coût d'un appel local.

**- renforcement de l'administration électronique :**

- création d'un portail internet unique de renseignement administratif et d'accès aux téléprocédures,
- adoption d'une charte ergonomique unique pour tous les services en ligne afin d'en améliorer l'usage,
- mise en place de l'accusé de réception électronique à toute demande formulée par courriel.

## **Quel est le calendrier de mise en œuvre ?**

La mise en œuvre de ces dispositions est prévue de manière graduelle, pour les différents réseaux d'ici à 2011. Elles devront s'appliquer à terme à l'ensemble des administrations recevant du public.

D'autres mesures permettant d'améliorer l'accueil et l'accès des services publics seront étudiées pour le prochain conseil de modernisation des politiques publiques : le déploiement de relais de services publics en milieu rural, le lancement de nouvelles téléprocédures ou encore le suivi sur internet de l'état d'avancement du traitement des dossiers administratifs.

