

Cette contribution concerne le sous-chapitre **5-1 Services publics**

Il s'agit d'une contribution individuelle de :

Patrick Borrot

Du Mouvement départemental de l'**Essonne**

Je propose de modifier le texte proposé en :

- 1) complétant la phrase « C'est pour cela que nous devons renforcer l'éducation civique à l'égard de l'utilisation des services publics. » avec :
« et établir une charte des droits et devoirs des usagers des services publics. »
- 2) insérant le paragraphe suivant juste après cette phrase :

Il faut aussi mettre en œuvre un processus d'amélioration de l'efficacité des services publics en termes de service rendu aux usagers.

Ce processus réalisé avec les salariés repose sur les principes suivants :

- décloisonnement des administrations (par exemple, la séparation entre le Trésor Public et les Impôts est-elle pertinente pour chaque contribuable ?),
- renforcement du dialogue entre les services publics et les usagers, notamment en favorisant la création d'instances de dialogue via des associations d'usagers,
- mise en place de guichets uniques de l'administration, en priorité dans les zones où une proportion importante des usagers est peu avertie du labyrinthe des services publics (en banlieue par exemple) ou est confrontée à des difficultés de déplacement (dans des zones rurales du Massif Central mais aussi en banlieue).