



16ème législature

Question N° : 11348	De Mme Marie-France Lorho (Rassemblement National - Vaucluse)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Transformation et fonction publiques
Rubrique >élus	Tête d'analyse >Croissance des menaces à l'encontre des élus locaux	Analyse > Croissance des menaces à l'encontre des élus locaux.
Question publiée au JO le : 19/09/2023 Réponse publiée au JO le : 02/01/2024 page : 108 Date de changement d'attribution : 03/10/2023		

Texte de la question

Mme Marie-France Lorho attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les menaces croissantes auxquelles font face les élus locaux et notamment les maires. Ce sont 1 769 maires et 5 159 élus qui se sont enregistrés, depuis la mi-mai 2023, dans le fichier permettant l'intervention rapide de la police en cas d'alerte. En 2022, on recensait une augmentation, par rapport à l'année passée, de 32 % des plaintes et signalements pour violence verbale ou physique envers des élus - soit 2 265 plaintes et signalements. Dans 87 % des cas, ces atteintes concernent des élus du conseil municipal. Alors que le Gouvernement a prévu un plan visant à accompagner ces élus face à de tels phénomènes, ce dont Mme la députée se réjouit, elle souhaite attirer l'attention de M. le ministre sur les origines de tels phénomènes. En Vaucluse, un maire de la 4e circonscription indique ainsi à juste titre que le manque d'interlocuteurs humains dans les services publics comme privés sont à l'origine de l'exaspération d'une population qui, *de facto*, se tourne vers le maire lorsqu'il est question de dysfonctionnements d'ordre matériel (problèmes de voiries, télécommunications...). Elle lui demande quelles dispositions il compte mettre en œuvre pour retisser des liens entre les populations locales et ses services publics, de manière à prévenir des atteintes (insultes, menaces, violences verbales ou physiques) à l'encontre des élus locaux.

Texte de la réponse

L'accès et la qualité des services publics sont au cœur des priorités gouvernementales depuis 2017. La refondation des services publics tient une place importante dans la feuille de route du Gouvernement et les actions menées en matière de transformation publique ont pour objectif d'améliorer la manière dont les services publics sont rendus. Le comité interministériel de la transformation publique (CITP) présidé par la Première ministre le 9 mai 2023 a été l'occasion de formaliser de nouveaux engagements afin de renforcer la proximité entre les Français et les services publics. Les orientations prises visent à assurer l'équilibre des efforts entre la poursuite du développement de services numériques de qualité pour répondre aux attentes d'une majorité d'utilisateurs (80 % des démarches réalisées de façon dématérialisée) et la garantie d'un accueil humain selon des modalités adaptées : il a été décidé d'intensifier la numérisation des démarches avec des exigences fortes en termes de qualité et d'accessibilité des téléservices ; un plan pour l'amélioration de l'accueil téléphonique, canal largement plébiscité par les Français, est engagé afin de garantir une réponse de qualité aux usagers : le taux de décroché devra être supérieur à 85 % en ne tenant compte que des appels pris en charge par un agent, suivi de la satisfaction, modalités de rappel téléphonique



et offre de rendez-vous pour limiter le temps d'attente ; le recours à un guichet physique reste essentiel, en particulier pour les publics en situation de fragilité, pour lesquels il est nécessaire de garantir un accueil physique de proximité qui soit humanisé et polyvalent. Pour cela, un renforcement du réseau France services est engagé, avec l'objectif de 2 750 points de contact début 2024, le doublement du temps de formation des agents, l'élargissement du bouquet de services, la désignation d'une centaine d'animateurs départementaux pour assurer la qualité de l'accueil et l'articulation avec les réseaux partenaires et le développement d'une stratégie d'« aller vers » (ex. bus France services, France services multisites, facteurs guichetiers) ; les services publics mettent également en œuvre une démarche proactive à plusieurs niveaux (conseil à l'usager en amont d'une démarche, orientation vers d'autres acteurs en fonction de sa situation personnelle et de ses droits, délivrance automatique lorsque cela est réalisable). Le Gouvernement s'est également doté d'outils pour répondre aux enjeux de qualité de service public : mise en place d'un tableau de bord des services publics, qui permet de rendre compte de la qualité du service rendu aux usagers ; extension du programme «Services Publics + » qui constitue une démarche d'amélioration continue au niveau de chaque point de contact avec le public ; nomination de sous-préfets aux services publics, pour organiser le suivi et l'amélioration de l'accès aux services publics sur le territoire, animer la dynamique d'amélioration continue des services publics en veillant au bon déploiement du programme Services Publics+ et de France services sur le terrain. Le Gouvernement travaille également à la refondation des services publics essentiels, notamment à travers la démarche du conseil national de la refondation (CNR), lancée par le Président de la République le 8 septembre 2022, dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de la justice et de la sécurité. Le CNR vise à mettre en œuvre une nouvelle méthode pour construire, au plus près des Français, des solutions concrètes sur les grandes transformations à venir.