Assurer une relation de confiance entre les usager.ère.s. et leur administration



TRAVAUX PUBLIÉE LE 21/11/2017

Saisine liée : AVANT-PROJET DE LOI POUR UN ETAT AU SERVICE D'UNE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE

Les préconisations du CESE

Saisi par le Premier ministre pour émettre un avis sur le projet de loi pour un Etat au service d'une société de confiance, le CESE a remis ce jour sa copie au Gouvernement.

Téléchargez l'avis du CESE

La construction d'une relation de confiance entre les usagers et leur administration est pour le CESE un objectif de premier ordre de l'action publique et de la Fonction publique. Cette dernière répond aux besoins des personnes dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la sécurité, de la justice, de la cohésion sociale, de la protection de l'environnement et de la citoyenneté.

Selon le CESE, une fonction publique disponible, modernisée, simplifiée, bienveillante avec les personnes et couvrant tout le territoire doit être mise en capacité de :

Conduire les missions de contrôle qui garantissent l'ordre public, sans que le conseil aux citoyens ou l'indulgence en cas d'erreur de bonne foi ne constituent un obstacle ;

Simplifier les démarches pour les usagers, notamment par la voie de la dématérialisation et du numérique, à condition que le recours à ces technologies ne porte pas atteinte aux principes d'égalité et de continuité ;

Se moderniser à tous les niveaux, grâce à une politique de formation systématique de ses agents, développer un dialogue avec les usagers et faire toute sa place au dialogue social nécessaire avec les organisations syndicales ;

Garantir l'indépendance et l'impartialité de ses agents, dont le statut constitue une assurance au bénéfice des usager.ère.s ;

Remplir des missions clairement définies qui encadrent et déterminent les choix budgétaires.

Ce projet d'avis rapporté par Nicole VERDIER NAVES (membre au titre de la vie économique et dialogue social), pour la commission temporaire Fonction publique du CESE, présidée par Jean Grosset, a été adopté par le Conseil économique, social et environnemental le 21 novembre 2017.

© - copyright CESE - Novembre 2026