



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 32122

Texte de la question

M. Jacques Kossowski souhaite attirer l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation sur l'absence de traitement de certains courriers adressés à l'administration par nos concitoyens. En effet, nombre d'utilisateurs se plaignent de ne pas recevoir, de la part des pouvoirs publics, une réponse à leurs missives. Pour sa défense, l'administration affirme souvent n'avoir jamais reçu « de façon effective » ces lettres. Une telle situation est préoccupante. En effet, elle met en lumière, soit un important dysfonctionnement des services postaux, soit un mauvais traitement du courrier par l'administration qui « classe » les correspondances n'ayant pas été envoyées en recommandé avec accusé de réception. Il lui demande donc de bien vouloir intervenir auprès de l'ensemble des ministères ou de « La Poste » pour qu'à l'avenir ces anomalies ne se reproduisent plus. Enfin, pour éviter toute contestation, ne convient-il pas de rendre obligatoire la procédure de recommandé postal dans ce type de correspondance ?

Texte de la réponse

La difficulté soulevée par l'honorable parlementaire mérite certes d'être traitée au cas par cas lorsqu'elle se présente. En revanche, rien ne permet d'affirmer qu'elle se présente fréquemment ; les enquêtes menées auprès des utilisateurs des services publics ne font pas apparaître particulièrement cette préoccupation en matière de relations avec l'administration. La qualité du service fourni par La Poste est en général reconnue. Dans certains cas particuliers il est vrai, l'envoi des correspondances à l'administration sous recommandé avec accusé de réception est prévu par la réglementation. Il n'apparaît toutefois pas opportun de généraliser cette exigence ainsi que le suggère l'honorable parlementaire, eu égard à son coût pour l'utilisateur et aux inconvénients qu'il subirait lorsqu'il ne s'y conformerait pas ; il semble préférable de lui laisser le choix de recourir au recommandé lorsqu'il l'estime justifié compte tenu des enjeux de sa démarche. La qualité et la rapidité de la réponse de l'administration aux demandes des utilisateurs n'en est pas moins un enjeu très important de la modernisation du service public ; le projet de loi relatif aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA), en cours d'examen au Parlement, répond à cette préoccupation. Dans ce but, il soumet l'Etat, les collectivités locales et les organismes de sécurité sociale aux principes suivants : toute demande devra faire l'objet d'un accusé de réception ; aucun délai ne sera opposable à l'utilisateur si cette formalité n'a pas été respectée ; une administration saisie à tort devra elle-même adresser la demande mal dirigée à l'autorité compétente ; le silence gardé par l'administration vaudra rejet de la demande, au bout de deux mois et non plus de quatre, comme à l'heure actuelle des systèmes dérogatoires d'accord implicite pourront être créés par voie réglementaire ; l'obligation, existante pour les agents de l'Etat, de mentionner leurs nom et qualité dans les correspondances adressées à un utilisateur est étendue à toutes les administrations ; le projet de loi généralise le principe selon lequel une personne tenue de respecter une date limite ou un délai dans ses relations avec l'administration y satisfait par un envoi effectué au plus tard à la date prescrite (le cachet de la poste faisant foi). Il sera également possible de recourir, dans le même cas, à un procédé télématique ou informatique dès lors que ce procédé aura été homologué. La question de l'honorable parlementaire est par ailleurs transmise au secrétaire d'Etat à l'industrie auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de la tutelle

de La Poste, afin d'appeler son attention sur la question qu'il pose en matière de qualité du service.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Kossowski](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (3^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32122

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et décentralisation

Ministère attributaire : fonction publique, réforme de l'Etat et décentralisation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 juin 1999, page 3922

Réponse publiée le : 6 septembre 1999, page 5267