



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 4149

Texte de la question

M. Jean-Pierre Foucher attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation sur les difficultés relationnelles que rencontrent de nombreux citoyens avec les administrations. Les termes des courriers sont la plupart du temps comminatoires, notamment de la part des services fiscaux, les relations personnelles sont très difficiles avec les organismes de service public et dans l'ensemble règne une atmosphère relativement agressive. De nombreuses personnes regrettent cet état de fait et souhaiteraient que des mesures soient prises pour améliorer les relations avec l'administration. Il lui demande quelles dispositions il entend prendre à ce sujet.

Texte de la réponse

L'amélioration des relations entre les administrations et les citoyens est l'une des préoccupations majeures du Gouvernement, qui s'efforce de rendre notre Etat plus proche, plus accessible et plus efficace. Pour résoudre les difficultés qui peuvent exister entre les services publics et leurs usagers, le Gouvernement travaille dans plusieurs directions. Un projet de loi visant à renforcer les droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations est en préparation. Ce texte vise à rendre l'administration plus transparente et à renforcer l'accès au droit ; il tend à élargir la médiation, par le renforcement des pouvoirs du Médiateur de la République. Il comportera des dispositions destinées à accélérer les délais de réponse des administrations, ainsi que plusieurs mesures de simplification des procédures et des formalités administratives. Outre l'aspect législatif, plusieurs chantiers seront ouverts : pour renforcer la proximité des services publics et la prise en charge des difficultés des citoyens, des maisons des services publics seront implantées là où leur présence fait le plus défaut ; une politique de la qualité, axée sur l'amélioration de l'accueil et du service rendu au public, est lancée dans l'ensemble des administrations ; enfin, le recours aux nouvelles technologies permettra aux citoyens d'avoir accès aux textes juridiques et aux documents publics essentiels sur Internet, mais également de pouvoir remplir certains formulaires à distance, comme le prévoit le projet Simpliform.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Foucher](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (12^e circonscription) - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4149

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 : 6 octobre 1997, page 3270

Réponse publiée le : 22 décembre 1997, page 4812