



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 36542

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État sur l'amélioration des relations entre les administrés et l'administration. Certains usagers du service public se plaignent de délais trop longs pour obtenir une réponse de la part des services administratifs, voire de l'absence de réponse. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser quelles mesures il entend prendre en faveur de l'amélioration de la qualité des relations entre les administrés et l'administration.

Texte de la réponse

La question posée par l'honorable parlementaire soulève un sujet central de la simplification administrative : celui des délais de réponse de la part des services administratifs. Bien que les situations soient sensiblement différentes selon les services, la réduction des délais de réponse est une priorité du Gouvernement. Le choix retenu a été celui de la motivation des agents par le biais d'engagements de service, rendus publics. Ces engagements seront traduits dans une charte : la « charte Marianne ». Cette charte prévoira le respect par l'ensemble des services administratifs de cinq engagements : un accès plus facile aux services ; un accueil attentif et courtois ; une réponse compréhensible dans un délai annoncé ; un traitement systématique des réclamations et un dispositif de recueil des propositions d'amélioration du service public. Les services de l'État devront donc exercer une vigilance renforcée en matière de lisibilité et de clarté des courriers. De même, les réponses aux courriers des usagers devront être effectuées dans un délai maximum de deux mois et chaque service pourra, en fonction de son organisation, s'engager sur un délai de réponse inférieur. Le dispositif ainsi mis en place favorise et encourage les initiatives des services administratifs souhaitant accélérer l'amélioration de la qualité de leur accueil et fixe un cadre minimal permettant à tout usager, quel que soit le service auquel il s'adresse, d'avoir une réponse dans un délai raisonnable. Les chartes Marianne seront mises en place sur l'ensemble du territoire national à compter du 1er janvier 2005.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36542

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2439

Réponse publiée le : 16 novembre 2004, page 9057