



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 105329

Texte de la question

M. Daniel Goldberg interroge M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la détérioration des relations des administrations avec les usagers. Dans son dernier rapport annuel, le Médiateur de la République constate que, sur les 79 000 réclamations dont il est saisi, la moitié aurait dû être réglée en amont par l'administration concernée ou par une mise en relation avec une structure d'aide existante. Or, relève-t-il, la révision générale des politiques publiques (RGPP) engendre "une dégradation des conditions de travail pour les agents et une mise en péril de la qualité des services rendus à l'utilisateur". Faute de moyens, le développement de l'e-administration et des plateformes de renseignements téléphoniques rompent avec le principe de l'égalité d'accès et créent une "déshumanisation". De leur côté, les "réformes précipitées" sans en mesurer les effets, "l'empilement législatif" et la "jungle normative opacifient l'accès des citoyens à l'information et compliquent la tâche des exécutants". Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures envisagées par le Gouvernement afin que les administrations puissent de nouveau rendre un service public de qualité aux usagers.

Texte de la réponse

Le rapport du Médiateur de la République 2011 fait écho à des failles et des complexités dans la relation entre l'administration et ses usagers. Or, l'amélioration de la qualité du service est une attente forte des usagers, à la fois sur le niveau du service et sur les conditions de sa délivrance. Partant de ces attentes, le Gouvernement fait de la rénovation du lien entre l'administration et ses usagers une priorité d'action. L'amélioration de la qualité du service rendu au public est une attente forte des usagers. Elle est, depuis 2007, une priorité de la modernisation de l'État. Cette politique répond à trois impératifs : améliorer l'accueil des usagers quel que soit leur mode de contact avec l'administration, améliorer le traitement de leurs demandes de façon à pouvoir y répondre mieux et plus rapidement, et enfin améliorer la gestion et les réponses apportées aux réclamations. L'accessibilité est le pré-requis d'une relation de qualité. L'accueil des usagers constitue un enjeu fort parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu et d'un signe tangible d'une administration à visage humain, attentive aux besoins des usagers qu'elle sert. La politique du Gouvernement est double : - développer et déployer les guichets uniques en cohérence les uns avec les autres : sur site physique, par téléphone, par courrier ou sur Internet. Cette stratégie d'accueil multi-canal est déjà engagée via : - la mise en place de guichets physiques uniques dans les domaines de l'emploi (Pôle emploi) et des impôts (guichet fiscal unique des particuliers) ; - le renforcement d'« Allô Service Public 39-39 » : l'accès des citoyens à l'information administrative par téléphone a été amélioré grâce à l'élargissement des horaires d'ouverture du « 39-39 » : de 8 h à 20 h en semaine et de 9 h à 18 h le samedi. Chaque appelant est directement mis en relation avec un téléconseiller, sans passer par un serveur vocal interactif et impersonnel, et qui saura s'adapter au besoin de chaque citoyen. Pour permettre le contact le plus large, des interconnexions ont été mises en place entre le 39-39 et les différentes administrations (Caisse d'allocation familiale (CAF), assurance maladie, Préfectures, ...) de manière à transférer les appels à chaud, sans rupture de communication, et améliorer ainsi la prise en charge des usagers ; - le développement de Service-public. fr, portail d'information de l'administration française et de mon. service-public. fr, le compte

personnel des démarches en ligne. - Hisser tous les services d'accueil de l'Etat au même niveau (accès sur internet plus homogène, accueil téléphonique plus fiable et moins coûteux, horaires des services publics physiques mieux adaptés). C'est en ce sens qu'est déployé actuellement le référentiel d'accueil « Marianne » sur l'ensemble du territoire. Mieux traiter les demandes des usagers est également une des exigences de la qualité de service public. Pour y parvenir, deux priorités d'actions sont à l'oeuvre : simplifier les démarches administratives et développer l'administration électronique. - Un programme de 100 simplifications administratives correspondant aux attentes prioritaires des Français, identifiées grâce à des enquêtes menées auprès d'échantillons représentatifs de la population, a été décidé lors du 4e Conseil de modernisation des politiques publiques. Les trois quarts des mesures ont déjà été engagés : 15 en octobre 2009 ; 15 en juin 2010 ; 20 en février 2011 et 20 en septembre 2011. Au global, les efforts engagés portent leurs fruits et démontrent l'impact réel des mesures de simplification : en effet, entre 2008 et 2010, l'évaluation de la complexité des démarches perçue par les usagers particuliers a baissé de 5 points. La complexité ressentie par les entreprises est marquée par une forte baisse de 25 % sur la même période. Il ne convient pas d'opposer dématérialisation des services publics (développement des services en ligne) et services fournis par les autres canaux (guichet, téléphone, etc.) et encore moins l'associer à une déshumanisation du service public. Avec le développement d'Internet et du nombre d'internautes, l'administration se positionne résolument dans une logique d'offre des services complémentaires, avec un accès élargi aux services puisque les usagers peuvent faire leurs démarches 24H/24, à distance. Le développement des services en ligne permet d'améliorer le service aux non-internautes dans la mesure où les transactions automatiques permettent de concentrer les ressources humaines sur l'accompagnement de ceux qui en ont besoin, pour répondre à des situations particulières ou à la population qui n'utilise pas Internet pour réaliser ses démarches. Enfin, les personnes engagées sur une démarche en ligne peuvent être orientées vers un accompagnement humain lorsqu'il est nécessaire. C'est par exemple le cas d'un usager présent sur le site service-public.fr, qui peut contacter directement le numéro 39-39 et s'adresser à un téléconseiller pour poser des questions relatives à ses droits et démarches. L'amélioration du service rendu aux usagers passe également par une meilleure gestion des réclamations. La gestion des réclamations est en effet au coeur du dispositif d'écoute des usagers des services publics. L'objectif du Gouvernement est que d'ici fin 2011 toute administration au contact du public soit dotée d'un dispositif de traitement des réclamations, c'est-à-dire puisse répondre à 100 % des réclamations reçues dans les meilleurs délais, adapter la réponse à l'insatisfaction exprimée et mesurer la satisfaction des « réclamants ». - Dix organismes publics et services de l'Etat, représentant environ 80 % du volume des réclamations adressées à l'administration, se sont engagés à déployer un tel dispositif : Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale d'allocations familiales, Régime social des indépendants, Pôle emploi, Agence centrale des organismes de sécurité sociale, Direction générale des Finances publiques, ministère de l'Intérieur, ministère de l'Education nationale et ministère de la Justice. S'appuyant sur une démarche commune d'amélioration de la gestion des réclamations conçue par la Direction générale de la Modernisation de l'Etat, une première vague de déploiement a été réalisée dans 49 sites pilotes, entre juin 2010 et juin 2011, conduisant à la sensibilisation ou à la formation de 6 000 agents à la gestion des réclamations. L'obtention rapide de résultats et le caractère participatif de la méthode ont permis une forte appropriation de la démarche de la part des différents organismes qui ont lancé, au second semestre 2011, sa généralisation. Les bénéficiaires de cette démarche sont visibles aussi bien pour les usagers que pour les agents : amélioration de la qualité de service, accroissement de l'efficacité des services concernés avec une diminution notable des délais de réponse (de 25 % à 50 % selon les cas), renforcement de l'écoute des usagers (environ 1 000 questionnaires de satisfaction ont été diffusés). - En complément de ces travaux, un service de dépôt en ligne de réclamations a été lancé le 12 juillet 2011 sur mon.service-public.fr. Avec la possibilité d'envoyer une réclamation auprès de 6 organismes publics (les Caisses primaires d'assurance maladie, les Caisses d'allocations familiales, les Préfectures, les Douanes, les principales juridictions du ministère de la Justice et les rectorats du ministère de l'Education), « e-réclamations » répond à une double attente : la possibilité de déposer facilement une réclamation et l'assurance qu'elle sera prise en compte. Pour garantir l'atteinte des objectifs d'amélioration du service, l'administration doit avoir des engagements de services lisibles et mesurables envers ses usagers. C'est en ce sens qu'est publié semestriellement, depuis juillet 2010, le baromètre de qualité des services publics. Conçu à partir des attentes prioritaires des Français, il rend compte aux Français, en toute transparence et en ne retenant qu'un nombre limité d'indicateurs emblématiques de la qualité de service, parmi lesquels un indicateur sur la gestion des réclamations. La satisfaction des usagers est également mesurée. La 3e édition du baromètre de la qualité des

services publics a été publiée à l'été dernier. En moyenne, les indicateurs mesurant objectivement la qualité du service rendu aux usagers, comme un délai de traitement d'une démarche administrative (par exemple le délai moyen de remboursement d'une feuille de soins électronique), ont augmenté de 5 points. L'indice moyen de la qualité des services publics atteint 81 %, en progression de 4 points par rapport à 2010, selon le baromètre de la qualité des services publics. La 4e édition du baromètre sera publiée au début de l'année 2012.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 105329

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 avril 2011, page 3797

Réponse publiée le : 21 février 2012, page 1548