



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### rapports avec les administrés

Question écrite n° 108315

#### Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur le rapport du Médiateur de la République qui décèle de nouveaux comportements déviants de part et d'autre dans les rapports entre l'administration et les citoyens. Il désire connaître son avis en la matière.

#### Texte de la réponse

Le rapport du Médiateur de la République 2011 évoque un service public marqué par des comportements déviants dans les rapports entre l'administration, les agents publics et les citoyens. Conscient de ces pratiques, le Gouvernement fait de l'amélioration du lien entre l'administration et ses usagers une priorité à travers le renforcement de l'écoute des usagers. L'amélioration des rapports entre l'administration et les usagers passe en premier lieu par une diminution des « irritants », qui ont pour cause différents facteurs soulignés dans le rapport du Médiateur. Le premier irritant est la complexité ressentie des démarches administratives : - les démarches administratives sont souvent jugées compliquées et leurs délais de traitement trop longs. L'ambition est de permettre aux usagers de réaliser leurs démarches sans se déplacer et de réduire le plus possible les temps d'attente et de traitement des demandes. 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 juin 2011, avec des résultats significatifs. 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 ; - l'amélioration de 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 a été de développer des guichets uniques en cohérence les uns avec les autres : sur site physique, par téléphone, par courrier ou sur Internet. Ce travail est déjà engagé 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. - 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. Un deuxième irritant, relevé par le Médiateur, concerne les défauts de traitement de l'insatisfaction des usagers. Il remarque « qu'en France, on ne tient pas assez compte des réclamations des citoyens pour corriger les textes. Le bon sens et la réalité du terrain doivent permettre de rendre les lois plus justes ». L'optimisation de la gestion des réclamations est un volet majeur de la stratégie d'amélioration du service. 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 adressés 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 bénéfices 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](http://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. Le renforcement de la transparence, enfin, est appelé de ses vœux par le Médiateur. 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. Le Médiateur évoque enfin le développement d'une « culture du dialogue en amont pour éviter les dérapages et neutraliser les conflits » La démarche de modernisation est fondée avant tout sur l'expérience usager. Auparavant, pour faire évoluer ses services, l'administration avait souvent raisonné à partir de sa propre organisation. Désormais, cette logique est inversée en partant systématiquement de l'expérience de l'utilisateur dans sa relation à l'administration. Une approche par « événements de vie » a été mise en place. Elle consiste à consulter directement les usagers à partir des événements qui ponctuent leur vie personnelle, citoyenne ou professionnelle et l'ensemble des démarches qui y sont associées. Par exemple, sur les événements de vie « j'établis ou renouvelle mes papiers d'identité », « je crée mon entreprise », « je perds un proche », le point de vue des usagers a permis d'identifier la complexité des démarches, les attentes des usagers et les priorités d'actions. La mise en place d'un panel d'usagers (5 000 particuliers) du site participatif Ensemble Simplifions, ou le dialogue continu avec les représentants d'utilisateur, participent de cette écoute active.

## Données clés

**Auteur :** [M. Francis Saint-Léger](#)

**Circonscription :** Lozère (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 108315

**Rubrique :** Administration

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

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

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 17 mai 2011, page 4923

**Réponse publiée le :** 21 février 2012, page 1550