



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 46035

### Texte de la question

M. Raymond Durand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur le rapport annuel du Médiateur de la République, remis au président de la République. Ce rapport insiste sur le fait que le lien se rompt entre l'administration et les usagers et constate que des difficultés concernent la qualité d'accueil des services publics. En janvier 2005 a été édictée une charte, baptisée "Marianne", pour un meilleur accueil dans les services publics. Elle énonçait un certain nombre de principes: accessibilité, rapidité, courtoisie, clarté des réponses, esprit d'écoute, de rigueur et de transparence. Selon ce même rapport, l'observation quotidienne des relations entre administrés et administration laisse entrevoir les difficultés fréquentes pour les citoyens d'obtenir une réponse de l'administration alors que l'absence de réponse peut entraîner un préjudice, notamment financier, très important pour l'utilisateur. Il souhaiterait savoir quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement pour remédier à cette situation qui, bien qu'elle ne soit pas généralisée, entraînent des tensions entre les usagers et leurs administrations.

### Texte de la réponse

Le secrétaire d'État chargé de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt des questions soulevées par le rapport du Médiateur de la République. Ce rapport relève plusieurs points d'amélioration de l'accueil réservé aux usagers par l'administration en général et les services de l'État en particulier. Il mentionne, par ailleurs, plusieurs initiatives déjà prises (et en cours de généralisation) pour améliorer l'accueil des usagers des services publics telles que l'évolution des horaires d'ouverture des services publics et l'organisation d'enquêtes « usagers-mystères ». Offrir un meilleur accueil et une qualité de service accrue tout en tenant davantage compte des besoins et des attentes des usagers sont des objectifs permanents de l'action engagée par le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique. C'est la raison pour laquelle, dès le premier conseil de modernisation des politiques publiques, il a été décidé d'adopter des mesures visant à améliorer l'accueil des usagers et à évaluer, à échéances régulières, les progrès accomplis par les administrations dans ce domaine. Ainsi, les services de l'État devront tous mettre en application, d'ici la fin de l'année 2010, les quatorze engagements de service rassemblés dans un référentiel « Marianne ». En complément, un dispositif d'évaluation de la qualité de l'accueil sur le principe du « visiteur mystère » est mis en place et donnera lieu à une campagne chaque année. En effet, afin de rendre compte de la réalité des pratiques d'accueil au plus près des situations concrètes vécues par les usagers, le ministre et le secrétaire d'État chargé de la fonction publique ont souhaité que soit conduite, chaque année, une campagne d'évaluation par un tiers extérieur à l'administration, sous la forme d'enquêtes mystères. La première campagne, qui s'est déroulée en fin d'année dernière et au début de l'année 2009, conduit à des constats convergents avec ceux formulés dans le rapport annuel du Médiateur et donc très mitigés. L'amélioration de la qualité de service est un objectif essentiel de la modernisation de l'État. Aussi, des mesures immédiates pour améliorer la qualité de l'accueil et le service apporté aux usagers s'imposent, plus particulièrement dans trois domaines prioritaires : l'accueil téléphonique, la réponse aux courriers et aux courriels en matière d'accueil téléphonique, les services devront prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la validité des numéros d'appels communiqués au public, informer

systématiquement les usagers en cas d'un changement de numéro et adapter leur organisation afin de garantir une prise en charge de 100 % des appels ; un système d'enregistrement et de suivi du courrier devra être mis en oeuvre dans chaque service afin d'assurer une réponse à tous les courriers des usagers dans un délai maximal de trois semaines ; pour améliorer le traitement des courriels, un responsable devra être désigné dans chaque service afin de relever quotidiennement la boîte aux lettres électronique dont l'adresse a été communiquée aux usagers et de s'assurer qu'une réponse leur est bien apportée dans un délai d'une semaine. Pour la prochaine campagne d'enquêtes mystères, les résultats détaillés par département et par service seront rendus publics, afin que chacun puisse connaître, en toute transparence, la qualité de l'accueil effectivement réservé aux usagers et les progrès enregistrés. L'amélioration des relations des usagers avec l'administration passe également par d'autres initiatives concrètes en matière de simplification des démarches ou de développement de l'administration électronique. À cet égard, l'année 2008 a vu en la matière de nombreuses réalisations. Il est utile d'en rappeler les plus emblématiques : le service de renseignement téléphonique administratif « 39-39 » a vu ses horaires d'ouverture étendus jusqu'à 20 heures en semaine pour mieux répondre aux attentes des usagers ; la mise en service, en décembre 2008, de « mon service-public.fr » (MSP), le compte personnel des démarches en ligne. Développé à l'intention des particuliers, MSP est conçu comme un nouvel espace, accessible après authentification, l'utilisateur peut gérer de façon individualisée et beaucoup plus facile sa relation avec les administrations. Dès ses premières semaines de fonctionnement, ce service a été souscrit par près de 30 000 internautes ; à la demande du ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, la direction générale de la modernisation de l'État développe une nouvelle génération de démarches en ligne visant à simplifier les démarches administratives réalisées lors des événements de vie rencontrés par les usagers (par exemple, la perte des papiers d'identité, les formalités liées au handicap ou le décès d'un proche). Actuellement, ces événements de vie impliquent généralement d'accomplir des démarches auprès de plusieurs organismes, souvent de se déplacer, avec la complexité que cela représente et le risque d'omettre certaines formalités. À terme, l'utilisateur ne supportera plus la charge induite par la complexité administrative.

## Données clés

**Auteur :** [M. Raymond Durand](#)

**Circonscription :** Rhône (11<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 46035

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Fonction publique

**Ministère attributaire :** Fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 avril 2009, page 3208

**Réponse publiée le :** 30 juin 2009, page 6615