



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Médiateur de la République

Question écrite n° 74845

Texte de la question

M. Jean-Claude Guibal attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur le constat établi par le Médiateur de la République d'une coupure entre citoyens et administration. En effet, dans son rapport pour l'année 2009, Jean-Paul Delevoye indique que, quatre ans après le lancement de la charte Marianne, l'accueil dans les services publics semble de moins en moins privilégié et met en avant la difficulté pour les usagers de joindre les administrations ou éviter les standards automatisés. Le Médiateur de la République se dit « inquiet de l'évolution actuelle de nos administrations qui privilégient le traitement de masse des réclamations ; ce traitement est impersonnel et ne répond pas forcément aux attentes de nos administrés alors qu'aujourd'hui il existe un très fort besoin d'information et d'explication de la part de nos concitoyens ». Ainsi il existerait des déficits en matière d'accueil et d'information et une généralisation de méthodes dont l'excès de prudence conduirait parfois à l'inéquité. Il préconise donc d'inventer de nouvelles attitudes administratives à partir d'un triptyque, écoute-réponse-conseil, pour ne jamais laisser une question non résolue ou une démarche non aboutie. En conséquence il lui demande par quelles mesures le Gouvernement entend répondre aux préconisations du Médiateur de la République et ce alors que la révision générale des politiques publiques est en cours.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Guibal](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74845

Rubrique : État

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

Ministère attributaire : Économie, finances et commerce extérieur

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 30 mars 2010, page 3516

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)