



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 102522

### Texte de la question

M. Xavier Breton appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé de la réforme de l'État et de la simplification, sur les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers des services publics du fait de la généralisation des standards automatiques. Tout d'abord, il déplore le coût généré par ces appels souvent surtaxés qui peut poser des difficultés à certains administrés. Ensuite, il déplore la durée imposée par les différentes étapes qui suscite la plupart du temps la gêne et l'agacement des utilisateurs. Enfin, il déplore l'absence de solution personnalisée en réponse aux problèmes spécifiques des usagers ainsi que des décisions parfois préjudiciables aux usagers, faute pour l'administration de disposer de tous les éléments d'information. Compte tenu des nombreuses insatisfactions et des mécontentements suscités par cette gestion unilatérale et sans appel des dossiers, il lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de réhumaniser et d'améliorer la qualité des échanges des services publics avec leurs usagers.

### Données clés

**Auteur :** [M. Xavier Breton](#)

**Circonscription :** Ain (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 102522

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Réforme de l'État et simplification

**Ministère attributaire :** Action et comptes publics

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [14 février 2017](#), page 1210

**Question retirée le :** 20 juin 2017 (Fin de mandat)