



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 101478

Texte de la question

M. Bernard Deflesselles attire l'attention de M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État sur les difficultés rencontrées par les citoyens pour obtenir de la part des administrations et des collectivités locales sollicitées, l'accusé de réception de leur demande prévu par l'article 19 de la loi du 12 avril 2000. Celui-ci doit indiquer, selon le décret n° 2001-492 du 6 juin 2001, si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou à une décision implicite d'acceptation et mentionner les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision. Dans une réponse ministérielle en date du 9 mars 2004, le ministre précise que : ce dispositif est très protecteur pour les usagers puisque les délais de recours ne sont pas opposables à l'auteur d'une demande lorsque l'accusé de réception ne lui a pas été transmis ou ne comporte pas les indications prévues par le décret du 6 juin 2001 ; qu'une ordonnance est en préparation pour mettre en oeuvre l'article 2 de la loi n° 2003-591 du 2 juillet 2003 qui envisage les moyens propres à réduire les délais d'instruction des demandes et accélérer la prise de décision. Il n'en demeure pas moins que de très nombreux rapatriés, parfois octogénaires, ayant présenté des demandes d'indemnisation en 2003 n'ont, à ce jour, reçu aucun accusé de réception de leurs demandes et se trouvent parfois dépourvus de moyens physiques, intellectuels et financiers pour engager des procédures contentieuses contre ce non-respect de la loi. C'est pourquoi lui demande de lui faire connaître, d'une part, les instructions données aux diverses administrations pour le respect de cette loi et, d'autre part, les effets de la généralisation de la charte Marianne, document qui définit un référentiel qualité applicable à l'ensemble des services administratifs de l'État et dont l'un des engagements précise que les « délais de réponse aux demandes et les modalités d'accusé de réception sont évidemment des points essentiels ».

Texte de la réponse

L'article 19 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, qui prévoit que les demandes présentées par les usagers donnent lieu de la part des administrations à accusé de réception, a fait l'objet d'un décret d'application, n° 2001-492 du 6 juin 2001. L'institution de cette règle, qui implique un effort important de la part des services publics, constitue, comme l'indique l'auteur de la question, un dispositif très protecteur pour les usagers, puisque les délais de recours ne sont pas opposables à l'auteur d'une demande lorsque le document ne lui a pas été transmis, ou ne comporte pas les indications prévues. Par ailleurs, le Gouvernement mène des actions régulières en vue d'améliorer la qualité du service public rendu aux usagers en matière de réactivité à l'égard des demandes des usagers. Le fait de répondre dans un délai acceptable ou du moins, si l'instruction est complexe, de donner une réponse d'attente précise est un élément essentiel de l'accueil dans les administrations. C'est pourquoi la charte Marianne, généralisée le 3 janvier 2005 et appliquée dans plus de 2 000 services de l'État et juridictions, comporte un engagement obligatoire ainsi formulé : « Dans un délai maximum de... (ne pas dépasser deux mois), nous apportons à vos courriers postaux, soit une réponse définitive, soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée du dossier. » Afin d'apprécier la fiabilité des engagements pris par les services, le Gouvernement a décidé de conduire des

enquêtes « usagers mystères » à l'automne 2005 dans 1 021 services. Ils étaient notamment destinataires de deux courriers destinés à les tester, portant sur des demandes courantes. 40 % des administrations se sont révélées fiables (réponse dans les délais annoncés), mais 15 % n'ont pas répondu ou l'on fait dans un délai dépassant deux mois. Ces résultats montrent que des progrès significatifs sont encore nécessaires. C'est la raison pour laquelle la charte Marianne va évoluer vers un référentiel associé à un système d'attribution de label. Un service ne pourra s'en prévaloir qu'après vérification par un auditeur indépendant externe du respect d'exigences de qualité. En particulier, chaque administration devra prendre les mesures d'organisation, de formation et de sensibilisation nécessaires pour assurer aux usagers une réponse définitive ou d'attente dans un délai maximum d'un mois. Ce dispositif sera expérimenté entre l'automne 2006 et le printemps 2007 avec quarante sites pilotes.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Deflesselles](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101478

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : budget et réforme de l'Etat

Ministère attributaire : budget et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er août 2006, page 7928

Réponse publiée le : 17 octobre 2006, page 10830