



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### fonctionnement

Question écrite n° 34337

#### Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État sur le service public et ses médiateurs. Présents depuis quelques années dans les grands établissements publics, les médiateurs font également leur apparition au sein des administrations. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer si, après les ministères de l'éducation nationale et des finances, il envisage de mettre en place de nouveaux médiateurs au sein d'autres administrations.

#### Texte de la réponse

Depuis la loi du 3 janvier 1973, le médiateur de la République reçoit les réclamations des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs relations avec les services publics. Dans les années récentes, plusieurs grands ministères, ainsi qu'un certain nombre de grands services publics, ont institué des médiateurs. Au ministère de l'éducation nationale, par exemple, depuis le décret du 1er décembre 1998, un médiateur, assisté d'un réseau de médiateurs déconcentrés, est investi d'une mission comparable, toutes proportions gardées et dans le cadre spécifique de l'éducation nationale, au rôle qui est confié, au plan national, au médiateur de la République. Plus récemment encore, le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie s'est doté d'un médiateur, créé par le décret du 26 avril 2002. La question de la mise en place de médiateurs dans les ministères doit être considérée dans une problématique plus globale : il est essentiel que les ministères s'engagent à faciliter l'instruction des réclamations des usagers et à y apporter des réponses réactives et de qualité. Souvent, les médiateurs ne sont que l'ultime recours après épuisement des solutions existantes pour résoudre les litiges avec les services. Leur fonction est essentiellement curative même si leurs rapports annuels ont le mérite d'alerter l'autorité politique sur les problèmes récurrents et de lui faire des recommandations. Dès lors, la mise en place d'un médiateur est indubitablement positive, mais elle ne constitue pas, par elle-même, une réponse universelle aux difficultés des usagers à présenter des réclamations ou à se faire entendre. Il revient ainsi à chaque ministère de définir les voies et moyens les plus appropriés pour respecter ces engagements, eu égard aux caractéristiques de chacune des administrations concernées et de son public. L'enjeu fondamental auquel s'attache la réforme de l'État est d'inciter les ministères à mettre en place tous moyens prouvant leur disponibilité à écouter les critiques et désaccords et leur capacité à les traiter par un dialogue en confiance. A cet égard, la charte « Marianne » sur l'accueil dans les services de l'État, qui sera applicable dans l'ensemble des services de l'État recevant du public d'ici à la fin de l'année 2004, comporte une rubrique intitulée « Une réponse systématique à vos réclamations » qui inclut un engagement obligatoire (« Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique »), et deux engagements optionnels (« Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de... » ; « Nous vous offrons la possibilité de contacter M. X, chargé des relations avec les usagers de notre service. Vous pouvez le contacter au... »).

#### Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

**Circonscription** : Alpes-Maritimes (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 34337

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : réforme de l'Etat

**Ministère attributaire** : réforme de l'Etat

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

**Question publiée le** : 24 février 2004, page 1346

**Réponse publiée le** : 15 juin 2004, page 4529