



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 54093

### Texte de la question

M. Jean-Claude Mignon appelle l'attention de M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État sur les difficultés rencontrées par nos concitoyens dans leurs relations avec les services de l'administration. L'article 19 de la loi du 12 avril 2000 stipule que « toute demande adressée à une autorité administrative fait l'objet d'un accusé de réception délivré dans des conditions définies par décret en Conseil d'État ». L'article précise également que « 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 ». L'article 2 de la loi du 2 juillet 2003 habilitant le Gouvernement à simplifier le droit dont l'objectif est de réduire les délais d'instruction des demandes et d'accélérer la prise de décision prévoit, à cet effet, l'intervention d'une ordonnance d'application actuellement en cours de finalisation. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer, par conséquent, à quelle date interviendront, d'une part, le décret prévu à l'article 19 de la loi du 12 avril 2000 relatif aux accusés de réception et, d'autre part, l'ordonnance d'application de la loi du 2 juillet 2003 prévoyant l'engagement des autorités administratives sur un délai de réponse. Ces deux mesures sont, en effet, vivement attendues par les administrés car elles participent à l'instauration de meilleures relations avec les autorités administratives.

### Texte de la réponse

L'honorable parlementaire interroge le Secrétaire d'État à la réforme de l'État, d'une part, sur le décret d'application prévu à l'article 19 de la loi du 12 avril 2000 et, d'autre part, sur l'ordonnance prévue à l'article 2 de la loi du 2 juillet 2003. L'article 19 de la loi du 12 avril 2000 instaure un accusé de réception pour toute demande faite à l'administration par un usager et renvoie à un décret le soin de déterminer les mentions devant figurer dans l'accusé de réception. Le décret n° 2001-492 est intervenu le 6 juin 2001 et précise que l'accusé de réception doit mentionner la date de la demande, la date à laquelle la décision est réputée acceptée à défaut de réponse et le nom et le numéro de téléphone du service ou de l'agent chargé du dossier. Ces dispositions ont amélioré la qualité de service rendu à l'usager. L'article 2 de la loi du 2 juillet 2003 comportait de nombreuses dispositions, qui ont été mises en oeuvre par l'ordonnance du 1er juillet 2004. Cependant cette ordonnance n'a pas pris de mesures concernant les délais de réponse des usagers aux administrations. En effet, le gouvernement a estimé, après concertation, que la diminution des délais relevait moins d'une réglementation supplémentaire que d'une meilleure organisation de l'administration et d'un engagement des agents, dans le cadre des démarches qualité pour l'ensemble des services de l'État baptisées « Charte Marianne ». Ainsi l'une des cinq rubriques engagement de cette charge, dont le lancement est intervenu le 3 janvier 2005, s'intitule « une réponse compréhensible dans un délai annoncé » et comporte l'engagement obligatoire suivant : « Dans un délai maximum de..., 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 ». Il revient à chaque service de préciser cet engagement en fixant le délai qui lui est propre dans sa déclinaison locale de la Charte Marianne, sachant, bien entendu, que ce délai ne doit pas excéder les deux mois prévus par la loi du 12 avril 2000. 1 650 services locaux de l'État ont affiché leur déclinaison de la Charte Marianne à compter du 3 janvier 2005. Sur ces 1 650 services, 1 100 s'engageaient à répondre aux courriers

postaux dans un délai égal ou inférieur à 1 mois, et 1 050 s'engageaient à répondre aux courriers électroniques dans un délai égal ou inférieur à quinze jours.

## Données clés

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

**Circonscription** : Seine-et-Marne (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 54093

**Rubrique** : Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 21 décembre 2004, page 10180

**Réponse publiée le** : 1er mars 2005, page 2250