



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 74844

Texte de la question

M. Pierre Cardo appelle l'attention de M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État sur la persistance de retards importants dans le traitement des demandes, formulées tant par les citoyens que les élus auprès des administrations et des organismes publics, voire l'absence de tout accusé de réception, signé par une personne identifiée. Un des objectifs de la réforme de l'État étant de rapprocher les citoyens et l'administration et organismes publics, il est difficilement acceptable que ces derniers ne répondent pas aux courriers, que des réponses émanent d'une personne non identifiée, que des demandes téléphoniques soient traitées sans égard pour le citoyen et ce malgré les engagements du Gouvernement. Ce genre de comportements est encore observé à tous les niveaux. Il n'est pas acceptable que des demandes formulées, par des élus ou des citoyens, auprès certains ministères, de l'ANPE, de la CPAM ou d'autres organismes et services publics, restent sans la moindre réponse après trois mois. Il lui demande de lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour mettre un terme à ces comportements contraires à la volonté du Président de la République et du Gouvernement de rapprocher citoyen et administration, notamment, le cas échéant, par la responsabilisation des dirigeants de ces organismes.

Texte de la réponse

Afin de remédier aux dysfonctionnements administratifs dans le traitement des demandes des citoyens, le législateur a introduit une série de règles nouvelles par la loi du 12 avril 2000, dont certaines comportent une sanction juridique effective. Il en est ainsi de l'obligation d'accuser réception de la demande (faute de quoi les délais ne courent pas), du rejet tacite en cas de non-réponse après deux mois (qui permet au demandeur de former un recours) et de l'obligation de mentionner lisiblement le nom et la qualité de l'auteur d'une décision (sous peine d'annulation au contentieux). Certes ce dispositif juridique n'est pas à lui seul de nature à régler toutes les difficultés. C'est pourquoi il est désormais complété par une démarche qualité qui se développe progressivement dans les administrations. La charte Marianne, charte générique de l'accueil, est appliquée depuis le 3 janvier 2005 dans les services déconcentrés de l'État et les juridictions (soit environ 1 850 services couvrant 8 000 sites d'accueil). Elle porte sur les différentes formes d'accueil et comporte notamment un engagement de délai sur la réponse au courrier : 12 % des services s'engagent à répondre dans un délai inférieur à deux semaines ; 54 % des services s'engagent à répondre dans un délai de deux semaines à un mois ; 33 % des services s'engagent à répondre dans un délai de un à deux mois ; 1 % des services ne s'engagent pas sur un délai de réponse. Pour cet engagement, comme pour les autres, il est certain que, au-delà de l'affichage, il est essentiel de veiller à la fiabilité de ce qui est annoncé. C'est pourquoi les services sont invités à mettre en place des systèmes de mesure internes en conséquence. Un « guide de la mesure » leur a été diffusé en décembre 2004 pour apporter conseils et recommandations sur le suivi des engagements. En parallèle, une évaluation externe est menée sous la forme d'enquêtes « usagers mystères ». Ce dispositif a été expérimenté dans huit départements début 2005 et est actuellement généralisé à l'ensemble du territoire. Il se concrétise par la réalisation de visites et d'appels, et l'envoi de courriers et courriels effectués par des enquêteurs se présentant comme des usagers ayant une demande courante. Une « note d'effectivité » globale

est communiquée à chaque service ainsi que des données détaillées sur les observations faites par les enquêteurs. Les résultats constatés pour le courrier lors de la phase d'expérimentation sont contrastés (54 % ont reçu une réponse dans un délai plus rapide que celui annoncé mais 22 % n'ont pas reçu de réponse dans un délai de 2 mois). Toutefois, la communication même de ces résultats et le renouvellement régulier du dispositif « usagers mystères » sera, à n'en pas douter, un facteur stimulant pour inciter les services à améliorer la qualité de leurs prestations dans l'avenir. Le Gouvernement, qui partage les préoccupations de l'auteur de la question, a décidé d'aller plus loin et de mettre en oeuvre systématiquement l'instrument de la certification pour développer une politique de qualité dans les services de l'État. La réorganisation des processus, l'implication des responsables et l'audit par un organisme tiers permettront de garantir aux usagers que leurs attentes en la matière seront prises en compte.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Cardo](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74844

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 : 4 octobre 2005, page 9102

Réponse publiée le : 29 novembre 2005, page 11035