



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 108317

### Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier appelle l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les conclusions apportées par le rapport annuel 2010 du Médiateur de la République. En 2010, les services du Médiateur ont reçu 79 046 affaires, soit un chiffre en hausse de plus de 3,6 % par rapport à 2009. Selon le Médiateur, 50 % des demandes d'intervention que lui adressent les usagers ne sont pas recevables, alors qu'elles pourraient souvent être réglées « d'un simple coup de fil, en contactant les structures d'aide existantes ou le service administratif *ad hoc* ». Or le Médiateur déplore « un service public qui ne porte plus son nom » et qui tend à se déshumaniser, notamment en raison du recours systématique aux serveurs vocaux. Selon lui, l'administration a véritablement « perdu sa capacité à faire du sur-mesure pour les personnes en difficulté ». Devant ce constat préoccupant, il le remercie de bien vouloir lui indiquer si le Gouvernement entend rétablir un service public efficient afin de répondre aux demandes des citoyens français.

### Texte de la réponse

En premier lieu, les efforts engagés depuis le conseil de modernisation des politiques publiques de juin 2010 pour améliorer le traitement des réclamations doivent être soulignés. Une gestion efficace des réclamations représente en effet une des principales attentes des usagers des services publics dans leur relation à l'administration. La prise en compte de leur réclamation constitue quant à elle un moyen d'accroître la qualité du service public et de montrer l'intérêt porté à leurs besoins et à leurs difficultés. La direction générale de la modernisation de l'État (DGME) a tout d'abord accompagné plusieurs organismes sociaux, dont la Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs (CNAMTS), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) et l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS), afin de faciliter et d'accélérer la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations. Le déploiement s'est effectué de manière pragmatique et en tenant compte des spécificités de chaque organisme, avec des actions et des outils simples : communiquer sur les points de contact préférentiels via un affichage ciblé et la diffusion d'articles sur les sites Internet et dans la presse afin de faciliter le dépôt de réclamations par les usagers ; mettre en place des tableaux de bord pour suivre et réduire les délais de traitement de ces réclamations ; définir une charte de qualité et former les agents pour les aider à y apporter des réponses plus adaptées. Au-delà de ces outils, la DGME aide les organismes à mesurer la satisfaction de leurs usagers et à exploiter les motifs des réclamations pour agir directement sur les causes d'insatisfaction, telles que, par exemple, le manque d'information sur le suivi des dossiers. Aujourd'hui, dans les services publics qui ont mis en oeuvre ce dispositif, près de 3 000 agents ont d'ores et déjà été sensibilisés ou formés aux bonnes pratiques de la gestion des réclamations, en vue de satisfaire les quelque 10 millions de Français qui les sollicitent. Cette démarche, en cours de déploiement dans la quasi-totalité des organismes sociaux, est étendue depuis février 2011 aux ministères et services déconcentrés de l'État. L'objectif est que d'ici à la fin de l'année 2011 toute administration au contact du public ait une meilleure gestion des réclamations. Cette démarche est désormais étendue à l'ensemble des ministères, en lien avec le référentiel Marianne d'amélioration de l'accueil dans les services de l'État. Le savoir-faire et les outils développés avec le concours des organismes sociaux sont

désormais mis à disposition de l'ensemble des services de l'État. Une nouvelle version du guide méthodologique Marianne, complétée d'un outil d'auto-évaluation, d'une banque d'outils et d'un guide de bonnes pratiques sur la gestion des réclamations est désormais téléchargeable sur le site [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr). Les académies et les préfetures se sont déjà engagées dans la démarche. Par ailleurs, il est vrai qu'une utilisation exagérée des serveurs vocaux interactifs peut dérouter certains usagers et se révéler inappropriée quand ces derniers recherchent un contact de vive voix pour être orientés ou obtenir des informations sur leur situation personnelle, par exemple dans le cadre d'une demande de prestation ou d'une démarche administrative. Le Gouvernement a fait de l'amélioration de l'accueil dans les services publics une priorité, et construire une administration à visage humain nécessite une action de fond, aujourd'hui bien engagée. Là encore, les travaux menés sous l'égide de la DGME pour améliorer la qualité de l'accueil dans les services publics prennent bien en compte cette dimension. En particulier, dans les engagements de service relatifs à l'accueil téléphonique, le référentiel Marianne prévoit que « les usagers sont orientés du premier coup, par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service ». Deux bonnes pratiques se démarquent en la matière : allô service public 39 39, le centre d'appel généraliste de l'administration, qui traite de vive voix plus de 100 000 appels par mois ; les serveurs vocaux interactifs qui apportent un premier niveau de réponse (par exemple en indiquant les horaires d'ouverture) et/ou qui, à partir d'un seul menu, transfèrent l'appelant vers le service compétent, qui prend ensuite en charge son appel. Selon un diagnostic mené par la DGME au début de l'année 2010, l'amélioration de la fiabilité et de la pertinence de la demande, l'accessibilité et la rapidité du traitement et enfin la personnalisation de la relation constituent effectivement des attentes fortes des usagers. Ces objectifs sont tout d'abord intégrés parmi les engagements de service du référentiel Marianne, qui devient progressivement le standard de la qualité de l'accueil (accueil téléphonique mais aussi physique, par courriel ou par courrier) dans la totalité des services de l'État accueillant du public. Il devra être déployé à tous d'ici à la fin de l'année 2011. En complément de cette action encadrée par le déploiement du référentiel Marianne, un projet spécifique a également été initié avec les préfetures et les organismes sociaux pour mieux gérer les passerelles entre les différentes plates-formes d'accueil téléphonique. L'objectif est d'assurer une égale qualité du service apporté par téléphone et aussi de mieux valoriser le centre d'appels généraliste 39 39. Ce dernier, qui répond sur des plages horaires étendues (du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 8 h 30 à 18 heures), a traité, en 2010, plus de 1,2 million d'appels.

## Données clés

**Auteur :** [M. Frédéric Cuvillier](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 108317

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 17 mai 2011, page 4924

**Réponse publiée le :** 5 juillet 2011, page 7192