



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 50590

Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur les conclusions du rapport annuel 2008 du Médiateur de la République. En ce qui concerne la qualité d'accueil des services publics, cette étude fait notamment apparaître un décalage entre le contenu de la charte Marianne, lancée il y a quatre ans, et la réalité constatée sur le terrain. Ainsi, pour des raisons notamment budgétaires ou de culture administrative, l'accueil physique dans les services publics semble de moins en moins privilégié. Il est parfois difficile de joindre les administrations ou d'éviter les standards automatisés, alors qu'il est nécessaire de rétablir le contact entre administration et administré. Encore plus préoccupant, dans certain cas, pour un même dossier, dans un même service administratif, il est possible de rencontrer deux interlocuteurs donnant deux décisions contradictoires. Il arrive également que les usagers soient renvoyés d'une administration à l'autre. Tout ceci favorise une certaine insécurité juridique quant au traitement du dossier d'un usager. Le rapport annuel du Médiateur de la République explique ces désagréments par le fait que certaines administrations ne disposent pas des moyens nécessaires à l'intégration des évolutions de la législation. De même, il montre que les agents manquent d'informations pour mener à bien leur travail. Aussi, il le remercie de bien vouloir lui indiquer ce que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour remédier à ces situations déplorées par les usagers du service public.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'importance de l'accueil dans les administrations. Le rapport 2008 du Médiateur de la République relève plusieurs points d'amélioration de la qualité de l'accueil réservé aux usagers par l'administration en général et les services de l'État en particulier. Il mentionne, par ailleurs, plusieurs initiatives déjà prises au cours des derniers mois pour améliorer l'accueil des usagers des services publics (élargissement des horaires d'ouverture, mise en place d'enquêtes « usagers-mystères »...). Offrir un meilleur accueil et une qualité de service accrue tout en tenant davantage compte des besoins et des attentes des usagers sont des objectifs permanents de l'action engagée par le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique. C'est la raison pour laquelle, dès le premier conseil de modernisation des politiques publiques, le ministre a fait adopter des mesures visant à améliorer l'accueil des usagers et à évaluer, à échéances régulières, les progrès accomplis par les administrations dans ce domaine. Ainsi, les services de l'État devront tous mettre en application, d'ici la fin de l'année 2010, les 14 engagements de service rassemblés dans un référentiel « Marianne », qui donnera lieu à une évaluation annuelle par un tiers. En effet, afin de rendre compte de la réalité des pratiques d'accueil au plus près des situations concrètes vécues par les usagers, le ministre a souhaité que soit conduite chaque année une campagne d'évaluation de l'accueil des usagers, sous la forme d'enquêtes mystères. La première campagne, qui s'est déroulée en fin d'année dernière et au début de l'année 2009, conduit à des constats convergents avec ceux formulés dans le rapport annuel du Médiateur. L'amélioration de la qualité de service est un objectif essentiel de la modernisation de l'État. Aussi, des mesures pour améliorer l'accueil et le service apporté aux usagers ont été engagées, plus particulièrement dans quatre

domaines : en matière d'accueil téléphonique, les services devront prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la validité des numéros d'appels communiqués au public, informer systématiquement les usagers en cas d'un changement de numéro et adapter leur organisation afin de garantir une prise en charge de 100 % des appels ; un système d'enregistrement et de suivi du courrier devra être mis en oeuvre dans chaque service afin d'assurer une réponse à tous les courriers des usagers dans un délai maximal de trois semaines ; pour améliorer le traitement des courriels, un responsable devra être désigné dans chaque service afin de relever, quotidiennement la boîte aux lettres électronique dont l'adresse a été communiquée aux usagers et de s'assurer qu'une réponse leur est bien apportée dans un délai d'une semaine ; pour adapter les horaires d'ouverture aux besoins du public et développer la prise de rendez-vous, les services ont à leur disposition un kit méthodologique.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Cuvillier](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50590

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Fonction publique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 juin 2009, page 5252

Réponse publiée le : 3 novembre 2009, page 10402