



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### Médiateur de la République

Question écrite n° 78353

#### Texte de la question

M. Éric Jalton attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur le rapport annuel du Médiateur de la République qui fait état d'une progression de 20 % des dossiers traités en 2009. Cette évolution reflète une dégradation des liens entre les administrés et leurs administrations, du fait notamment d'une complexité croissante de la loi qui, selon l'auteur du rapport, « met sa compréhension hors de portée de l'individu ». La conséquence première de cette complexité croissante c'est qu'elle ne permet pas aux administrés de connaître leurs droits. Dès lors, ces derniers en mesurent mal la portée et ont souvent du mal à les respecter. « Face à eux, poursuit le rapport, des fonctionnaires peinent à appliquer la loi, à comprendre la finalité de leurs actions [...] ils cèdent parfois à la tentation d'une application des textes plus formelle qu'humaine ». Il lui demande donc s'il a pris connaissance de ce rapport et ce qu'il compte faire pour améliorer la situation en la matière.

#### Texte de la réponse

Le rapport du Médiateur a effectivement mis en lumière des problématiques connues et sur lesquelles travaille la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) depuis plus de deux ans. En effet, l'amélioration de la qualité du service rendu au public est une attente forte des usagers. Elle est, depuis 2007, une priorité de la modernisation de l'État. Cette politique répond à trois impératifs : améliorer l'accueil des usagers quel que soit leur mode de contact avec l'administration ; améliorer le traitement de leur demande de façon à pouvoir y répondre mieux et plus rapidement ; améliorer la gestion et les réponses apportées aux réclamations. L'amélioration de l'accueil des usagers passe inévitablement par l'homogénéisation du niveau de qualité attendu sur l'ensemble des services d'accueil de l'État. Le référentiel Marianne doit désormais devenir le standard de la qualité de l'accueil dans la totalité des services de l'État accueillant du public. Une priorité a été donnée par le conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010 pour hisser tous les services d'accueil de l'État au même niveau de qualité (accès sur Internet plus homogène, accueil téléphonique plus fiable et moins coûteux, horaires des services publics physiques mieux adaptés...). C'est en ce sens qu'est déployé actuellement le référentiel d'accueil Marianne. Un chantier pilote a été mené durant le premier semestre 2010 en Haute-Marne, en Meurthe-et-Moselle et dans la Somme. Il s'agit d'étendre cette transformation à l'ensemble des services de l'État et sur le territoire national d'ici la fin de l'année 2011. Des effets sont d'ores et déjà tangibles tant pour les usagers que pour l'amélioration des conditions de travail des personnels (amélioration de la signalétique, optimisation du parcours de l'utilisateur dans les halls d'accueil, généralisation des enquêtes de satisfaction, diminution des délais de prise en charge téléphonique, et des délais de réponse de courrier et courriel...). Il permet également de capitaliser sur la démarche pour structurer et développer avec les administrations une stratégie de déploiement sur tout le territoire. Des guichets uniques, qu'ils soient physiques (sur le modèle du Pôle emploi ou des impôts), électroniques avec l'extension du site internet [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) ou téléphoniques (Allo Service Public 3939), le numéro de téléphone répondant aux questions administratives généralistes, sont développés afin de redonner cohérence et simplicité aux usagers. Mieux traiter les services aux usagers est également une des exigences de la qualité de service public. Les démarches

administratives sont souvent jugées compliquées et leurs délais de traitement trop longs. Notre ambition est de permettre aux usagers de réaliser leurs démarches le plus possible sans se déplacer, et de réduire les temps d'attente et de traitement des demandes. Un programme de cent simplifications correspondant aux attentes prioritaires des Français a été décidé lors du 4e conseil de modernisation des politiques publiques (quinze premières mesures ont été engagées le 19 octobre et 15 nouvelles le 3 juin dernier concernant les particuliers, les entreprises, les collectivités et les associations). Certaines de ces mesures ont déjà été mises en oeuvre (exemple de l'attestation fiscale dématérialisée pour les entreprises et la démarche en ligne d'inscription sur les listes électorales). Enfin, donner la possibilité de réclamer constitue une attente forte des usagers. Vingt-deux actions ont été identifiées pour améliorer la gestion des réclamations. Il s'agit progressivement de s'engager à prendre en charge et traiter toutes les réclamations, de viser l'excellence opérationnelle en parvenant à exploiter les motifs d'insatisfaction et à anticiper les réclamations. sept administrations pilotes ont déjà testé le dispositif avec succès. Ce dispositif est actuellement en cours de généralisation à l'ensemble des services de l'État, opérateurs de protection sociale, et Pôle emploi. Ainsi, le Gouvernement et l'administration ont engagé de vastes programmes de réformes, ciblés sur l'accueil des usagers au sens large, l'amélioration de la qualité et des délais de traitement des demandes et des réclamations. Pour garantir cette amélioration, l'administration doit avoir des engagements de services lisibles et mesurables envers ses usagers. C'est en ce sens qu'a été publié le 5 juillet 2010 le baromètre de qualité des services publics qui comporte quinze indicateurs mesurant la qualité de l'accueil, du service sur dix événements de vie prioritaires des Français et du traitement des réclamations.

## Données clés

**Auteur :** [M. Éric Jalton](#)

**Circonscription :** Guadeloupe (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 78353

**Rubrique :** État

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 mai 2010, page 5146

**Réponse publiée le :** 15 février 2011, page 1482