



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 79943

### Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le Premier ministre sur le rapport remis par le Médiateur de la République au Président de la République en février 2010. Selon ce rapport, les relations entre l'administration et ses usagers sont de plus en plus difficiles (phénomènes d'agressivité, violence verbale ou physique). Pour le Médiateur, ces phénomènes sont dus à une « usure psychique » des citoyens qui se transformeraient de plus en plus en « usagers consommateurs ». Le Médiateur poursuit en pointant certaines dérives et notamment l'inflation des textes législatifs qui crée, selon les termes du rapport, « des difficultés d'application des textes, voire génère des situations d'iniquité » et pose un problème d'accès effectif aux droits. Il souhaite savoir quelles sont les intentions du Gouvernement afin d'améliorer les rapports entre l'administration et les usagers.

### Texte de la réponse

Le rapport du Médiateur de la République publié en février 2010 fait écho des failles et des difficultés dans la relation entre l'administration et ses usagers. Or, l'amélioration de la qualité du service est une attente forte des usagers, à la fois sur le niveau du service en tant que tel, que sur les conditions de sa délivrance. Partant de ces attentes, le Gouvernement fait de la rénovation du lien entre l'administration et ses usagers une priorité d'action. L'évolution des rapports entre l'administration et les usagers vers une relation de confiance est fondée sur trois principes forts : écouter les usagers, renforcer l'accessibilité et la fiabilité des services, s'engager auprès des usagers. En premier lieu, la démarche de modernisation est fondée sur l'expérience usager. Une approche par « événements de vie » consiste à consulter directement les usagers à partir des événements qui ponctuent leur vie personnelle, citoyenne ou professionnelle et l'ensemble des démarches qui y sont associées. Le point de vue des usagers permet d'identifier la complexité des démarches, les attentes et les priorités d'actions. L'écoute des attentes et propositions des usagers est structurée en continu autour de : la réalisation d'études et la mise en place d'un panel permanent de plus de 5 000 particuliers et 3 000 entreprises ; le dialogue avec les représentants des usagers ; le site internet participatif « ensemble simplifions ». Les usagers sont invités à y déposer leurs contributions et leurs commentaires sur les simplifications possibles de leurs démarches. À partir de cette démarche, sont initiées semestriellement, depuis octobre 2009, des vagues de mesures de simplification. Trente sont actuellement réalisées, cent au total auront vu le jour à la fin 2011. D'autres chantiers ont également été initiés portant sur : l'accessibilité du service public, la systématisation des réponses, la fiabilité des réponses. L'accessibilité est le prérequis d'une relation de qualité. L'accueil des usagers constitue un enjeu fort parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu, et d'un signe tangible d'une administration à visage humain, attentive, aux besoins des usagers qu'elle sert. La politique du Gouvernement est double : développer et déployer les guichets uniques : sur site, par téléphone, par courrier ou sur Internet. Ce travail est déjà engagé via : la mise en place de guichets physiques uniques dans les domaines de l'emploi (Pôle emploi) et des impôts (guichet fiscal unique des particuliers) ; le renforcement d'« Allô Service Public 39-39 » : l'accès des citoyens à l'information administrative par téléphone a été amélioré grâce à l'élargissement des horaires d'ouverture du 39-39 : de 8 heures à 20 heures en semaine et de 9 heures à 18 heures le samedi ; le développement de service-public.fr, portail d'information de l'administration française et de mon.service-public.fr, le compte personnel des

démarches en ligne ; hisser tous les services d'accueil de l'État au même niveau (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 à la fin de l'année 2011. Il s'agit également de systématiser les réponses aux usagers, de nombreux usagers se plaignant à juste titre de ne pas recevoir de réponses à leurs demandes. Avec le nouveau dispositif de traitement des réclamations, les organismes publics s'engagent à répondre à 100 % des réclamations reçues, et ce dans des délais raisonnables. Cette démarche est en cours de déploiement dans plusieurs réseaux (assurance maladie, emploi, URSSAF...). La fiabilité des services est un élément clé d'amélioration des rapports avec les usagers, ces derniers étant souvent désorientés par les différences d'information ou de traitement liés à un dossier selon l'organisme public consulté. La fiabilisation des informations délivrées nationalement concerne plusieurs chantiers en cours : le partage d'informations entre les administrations pour fiabiliser les informations du 39-39 et de service-public.fr ; l'amélioration du service rendu par téléphone à partir d'une démarche d'amélioration auprès des grands centres d'appels et des standards des services de l'État, en particulier ceux des préfectures ; l'incitation des agents à suivre régulièrement des formations en interne afin de mettre à jour leurs connaissances. Ainsi, le Gouvernement a engagé un vaste programme de réformes, ciblé sur l'accueil des usagers, l'amélioration de la qualité et des délais de traitement des demandes et des réclamations. Pour le garantir, 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. Marc Le Fur](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 79943

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Premier ministre

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 8 juin 2010, page 6194

**Réponse publiée le :** 15 février 2011, page 1483