



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 94832

### Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient, d'une part, l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations et, d'autre part, une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

### Texte de la réponse

Dans le cadre de la révision générale des politiques publiques engagée sous l'impulsion du Président de la République le 10 juillet 2007, dont l'objectif est de réexaminer l'ensemble des missions de l'État, pour dépenser mieux tout en améliorant la qualité du service rendu, l'État s'est engagé à donner aux Français un service public moderne, plus réactif et plus efficace, au meilleur coût. Dans ce cadre, le ministère de la justice et des libertés a décidé de faire participer l'ensemble des juridictions au dispositif interministériel intitulé « référentiel Marianne ». Ce référentiel permet de garantir un accueil physique, téléphonique ou par messagerie électronique de qualité grâce à la mise en oeuvre de règles strictes en termes de délais de réponse quel que soit le moyen de communication utilisé. Après une phase d'expérimentation réalisée en 2010 dans trois départements de l'Est de la France, le ministère a étendu le dispositif à la Picardie, à la Champagne-Ardenne et à la Lorraine. Cette extension préfigure le déploiement sur l'ensemble du territoire qui se fera en deux temps : une première vague, en 2011, sur une vingtaine de départements couvrant ainsi plus de 2 millions d'habitants, suivie d'une extension à l'ensemble du territoire, en 2012, permettant d'achever le processus. Le ministère de la justice et des libertés participe également à d'autres actions permettant d'améliorer la qualité des services à l'égard de l'utilisateur. Il s'agit : 1. De l'autorisation accordée aux usagers de justifier de leur qualité d'héritier grâce à un acte d'état civil pour leurs démarches successorales, ce qui permet, au-dessous d'un certain plafond financier, d'éviter le recours à un acte notarié. Cette mesure devrait être applicable en 2011, dès que certains textes réglementaires auront été modifiés. 2. De la dématérialisation du rattachement d'un nouveau-né à la sécurité sociale de ses parents. Pour cette mesure une étude de faisabilité technique portant sur l'interconnexion des différentes applications informatiques des ministères et services publics concernés sera engagée au 1er trimestre 2011. L'ouverture du service aux particuliers devrait avoir lieu en 2012 après avoir tiré les conclusions d'une expérimentation prévue au dernier trimestre 2011. 3. De la réduction du nombre de sites Internet ministériels avec regroupement d'une grande partie des sites existants sur « le portail d'accès grand public à la justice » dont l'arrêté autorisant l'ouverture a été publié au Journal officiel en décembre 2010. Ce nouveau site permettra aux usagers, une fois opérationnel, de mieux se repérer dans toutes les démarches se rapportant à la justice. 4. Du traitement des réclamations adressées aux services afin qu'une réponse soit apportée dans des délais

raisonnables. Le cadre général de cette mesure, notamment l'identification des différents types de réclamations et des services concernés, est en cours d'étude. Ce dossier devrait aboutir avant la fin de l'année 2011 ou au début de l'année 2012. 5. Du traitement des dossiers classés sans suite dont les imprimés de classement sont généralement difficiles à comprendre par les usagers. Des définitions et explications claires ont été mises en ligne sur le site « [service-public.fr](http://service-public.fr) » fin septembre 2010. D'autres mesures de simplification et de meilleur suivi ont été retenues par le conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010, ce qui montre l'importance qui leur est accordée. Il s'agit : du suivi de la plainte en ligne qui permettra à tout citoyen ayant déposé une plainte de connaître l'état d'avancement du traitement de son dossier depuis le dépôt de sa plainte jusqu'au jugement rendu par le tribunal ; de la suppression des demandes de copies d'actes ou d'extraits d'état civil lors de certaines démarches administratives auprès des mairies. Cette mesure permettra aux communes d'obtenir directement par voie dématérialisée les informations nécessaires à l'aboutissement de ces démarches sans qu'il soit nécessaire de demander à l'utilisateur de se charger lui-même de les obtenir. Ces deux dernières mesures feront appel à la mise en place d'une interconnexion informatique, dont la phase d'expérimentation sera lancée courant 2011, entre les diverses administrations concernées.

## Données clés

**Auteur** : [M. Bernard Carayon](#)

**Circonscription** : Tarn (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 94832

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : Justice et libertés

**Ministère attributaire** : Justice et libertés

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 7 décembre 2010, page 13277

**Réponse publiée le** : 8 février 2011, page 1322