



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Relation entre les usagers et les services de l'administration

Question écrite n° 17421

Texte de la question

M. Bruno Fuchs appelle l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les dysfonctionnements persistants entre les usagers et les services publics. Nombreux sont les témoignages de plusieurs catégories d'usagers, retraités, associations, commerçants qui montrent que l'administration n'est pas suffisamment à l'écoute, bien souvent injoignable, utilisant des formulaires dépourvus de contacts ou de coordonnées téléphoniques. Dans de nombreuses situations, l'administration adopte un rôle péremptoire et directif ou n'apporte pas de réponse claire aux questionnements des usagers. À cela s'ajoute la numérisation qui répond certes au principe de mutabilité et donc à des enjeux d'intérêt général, mais peut également éloigner les usagers des services de l'État si l'accompagnement ou la possibilité de joindre un conseiller devient impossible. Cette situation va à l'encontre des deux piliers de la loi ESSOC, « faire confiance et simple » et à l'encontre de la volonté « d'enclencher une dynamique de transformation de l'action publique en renforçant le cadre d'une relation de confiance entre le public et l'administration ». L'objectif de simplification et d'efficacité n'est pas atteint et le manque de lisibilité est évident. Il l'interroge sur les mesures qu'il compte entreprendre pour remédier à cet état de fait et rendre les services de l'administration conformes à l'esprit et au respect de la loi ESSOC.

Texte de la réponse

Aux fins de renforcer la qualité des relations entre l'administration et ses usagers, le ministre de l'action et des comptes publics a porté la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC), publiée en août 2018. A travers ses nombreuses dispositions (plus de 70 articles) créant des mesures très variées mais complémentaires, encourageant des expérimentations ambitieuses, consacrant des bonnes pratiques, promouvant des méthodes souples mais efficaces telles que la médiation, ce texte apporte d'importantes avancées pour les usagers, particuliers ou entreprises, dans leurs relations avec l'administration. Plus globalement, l'esprit de la loi ESSOC – défini dans son article 1er, lequel renvoie à une stratégie nationale d'orientation présentée de manière simple et synthétique en annexe à la loi – repose effectivement sur deux piliers : faire simple et faire confiance. Pour faire toujours plus simple, le Gouvernement poursuit la démarche générale de simplification (du droit, des formulaires et des courriers administratifs) ; des processus et de l'organisation des entités chargées d'une mission de service public. Il s'agit de simplifier le droit et d'alléger l'inflation normative mais aussi et surtout de moderniser en permanence l'action publique tout en la rendant plus intelligible, plus transparente, plus efficace et efficiente. Pour faire confiance, la loi ESSOC vise à développer une véritable « relation de confiance » entre l'administration et les usagers afin d'en finir avec la méfiance qui nuit encore parfois à la qualité des échanges. Il s'agit de transformer les postures, les méthodes de travail, d'écouter davantage et plus efficacement la parole des usagers, de se mettre à leur place pour concevoir l'action publique mais aussi pour gérer au quotidien les réponses à leurs besoins, car les services publics doivent être aidants plutôt que contraignants. C'est pourquoi, la loi ESSOC a notamment instauré un droit à l'erreur qui implique désormais pour toutes les administrations de présumer de la bonne foi d'un usager qui s'est trompé dans une démarche, de manière à ne pas le sanctionner pour son premier manquement. L'utilisateur est alors accompagné dans la régularisation de son dossier afin qu'il comprenne comment ne pas reproduire d'erreur.

Plus largement, d'autres actions pratiques sont en cours de déploiement dans les principales administrations de guichet (organismes de sécurité sociale, Pôle emploi, Urssaf, administration fiscale, douanes) pour concrétiser ce droit à l'erreur et l'esprit de la loi ESSOC. Ces mesures s'articulent autour de : - 3 axes orientés vers l'utilisateur : prévenir l'erreur et informer les usagers de l'existence de ce nouveau droit ; offrir à l'utilisateur la possibilité de signaler une erreur et de régulariser sa situation ; communiquer à l'utilisateur ayant bénéficié du droit à l'erreur ; - 3 axes orientés vers les agents : informer les agents par la déclinaison des apports de la loi ESSOC dans les instructions aux réseaux ; former les agents pour ancrer les apports de la loi dans les pratiques et impulser un véritable changement de posture ; mesurer annuellement la notoriété du droit à l'erreur auprès des agents afin d'adapter les formations si nécessaire. Ainsi, depuis juin 2019, grâce au site oups.gouv.fr, chaque usager (particulier ou professionnel) a accès à la liste des erreurs les plus fréquemment commises, à l'occasion de démarches administratives, et aux conseils pratiques pour les éviter ou les corriger. Ces éléments sont présentés par événement de vie. Ce site, très pédagogique, continuera à être enrichi au fil de l'eau et invite d'ores et déjà les usagers à adresser via simplifions@modernisation.gouv.fr tout document administratif (courrier, email, formulaire...) qu'ils estiment difficiles à comprendre, afin d'engager une réflexion pour les reformuler/ les simplifier. Surtout, dès 2020, tous les usagers des opérateurs sociaux et des administrations fiscales disposeront d'un canal permettant de signaler une erreur et de se prévaloir du droit à l'erreur. Par ailleurs, en juin 2019, la CNAF a lancé une campagne nationale de régularisation spontanée de la situation d'allocataires précisément ciblés. Il s'agit de les inviter à régulariser, même très tardivement, leur situation (vie maritale de fait, salaires perçus par des enfants à charge...) tout en évitant une sanction financière, à titre dérogatoire. On peut également citer le développement massif de contacts proactifs pour aider les usagers, comme l'envoi de sms par les Caf aux allocataires pour rappeler des échéances importantes ou des obligations déclaratives. S'agissant des employeurs, d'ici fin 2019, le nouveau service « contrôler mes déclarations sociales nominatives » sera mis en ligne pour informer les déclarants des anomalies/ incohérences détectées par les MSA, en vue de les corriger très rapidement, voire automatiquement, pour éviter ainsi des itérations superflues. Enfin, toujours dans le but d'améliorer en permanence la qualité du service public rendu, d'autres chantiers sont en cours de déploiement pour une administration plus transparente, plus accessible et plus à l'écoute : - Le site resultats-services-publics.fr, lancé en juin 2019, présente des indicateurs d'activité et de performance d'une dizaine d'administrations et d'opérateurs de l'Etat (il sera enrichi progressivement) ; - Le site Voxusagers.gouv.fr, expérimenté depuis mars 2019 dans la Caf du Gard, sera progressivement généralisé à tous les services publics d'ici fin 2020. C'est un site qui recueille les récits des usagers de l'administration désireux de témoigner d'une expérience, bonne ou mauvaise, dans un esprit constructif. L'administration concernée peut alors répondre sur ce site, en toute transparence ; - Pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique dans les administrations, un diagnostic interministériel sur la joignabilité et la qualité des réponses est actuellement engagé. Il débouchera très prochainement sur un plan d'actions nourri de diverses recommandations pratiques tournées vers la qualité de service.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Fuchs](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17421

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Action et comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1787

Réponse publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11350