



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Relations des français avec l'administration

Question au Gouvernement n° 4252

Texte de la question

RELATIONS DES FRANÇAIS AVEC L'ADMINISTRATION

M. le président. La parole est à Mme Valérie Petit.

Mme Valérie Petit. Ma question s'adresse à Mme Amélie de Montchalin, ministre de la transformation et de la fonction publiques. « Mais cessez donc d'emmerder les Français, il y a dans ce pays trop de lois et de règlements » s'exclamait en 1966 Georges Pompidou, alors Premier ministre.

Un demi-siècle plus tard, les choses ont-elles vraiment changé ? Rien n'est moins sûr. Tandis que, depuis des décennies, chaque gouvernement prend des engagements de simplification administrative, je continue, comme la plupart de mes collègues dans cet hémicycle, de recevoir chaque semaine dans ma permanence des Français perdus, stressés, découragés, me demandant de les sauver de relations labyrinthiques et de situations absurdes avec l'administration.

Souvent, les problèmes rencontrés par nos concitoyens se résument à un seul, implacable : ils n'entrent pas dans les cases prévues par l'administration. La faute à des parcours de vie singuliers, la faute, aussi, à une complexité administrative et à une dématérialisation des démarches qui fait peser sur nombre d'entre eux une angoisse quasi-existentielle : celle de cocher la mauvaise case ou, pire, de n'en cocher aucune.

Madame la ministre, j'ai déposé cette semaine une proposition de résolution pour mettre un mot sur ces maux qui pourrissent le quotidien des Français. Ce mot, c'est celui d'épuisement, de burn-out administratif, car il est urgent de reconnaître ces souffrances et de lutter contre elles : elles minent tout à la fois le quotidien de nos concitoyens et la qualité de leur relation avec l'administration.

Je tiens à préciser que je distingue clairement les agents publics de la machinerie administrative, laquelle, en tentant d'administrer de façon presque compulsive la vie des Français, produit toujours plus de règles, de procédures et autres règlements pour tenter de maîtriser et de standardiser la complexité de nos vies. Mais, ce faisant, elle ne réussit bien souvent qu'à produire toujours plus de complications, de déresponsabilisation, d'exclusion et, parfois, de souffrance.

Je connais votre engagement en faveur de la simplification administrative, en faveur d'une administration bienveillante. Je connais aussi le souhait des agents publics de renouer avec l'essence de leur vocation. Ma question est donc simple : à l'heure de la pandémie, où, plus que jamais, l'administration règle le moindre geste de nos vies, comment comptez-vous prendre en compte le risque d'épuisement administratif ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques.

Mme Amélie de Montchalin, *ministre de la transformation et de la fonction publiques*. Le Président de la République l'a déclaré il y a encore quelques jours : réformer l'État est une priorité et nous allons continuer à le faire. Je tiens avant tout à rappeler que les agents publics, pendant la crise sanitaire, ont été très mobilisés : ils ont assuré la continuité des services publics et je leur rends hommage parce qu'on le fait trop peu souvent.

Ensuite, il faut rappeler que ces hommes et ces femmes ont une mission : servir les Français. Servir, cela signifie : innover, s'adapter, considérer que la vocation de l'État est d'accompagner, soutenir et pas seulement de contrôler, empêcher ou juger. Ces agents publics font donc face à des rigidités, des complexités, parfois des absurdités. Et, chaque jour, je le sais, ils cherchent, au plus près des Français, à trouver des solutions.

Le Gouvernement, depuis 2017, a une ambition : permettre à ses agents publics de remplir pleinement leur mission. Cela, en les libérant de certaines contraintes, en donnant toujours la priorité au quotidien des Français. Vous avez d'ailleurs voté la loi pour un État au service d'une société de confiance, qui reconnaît le droit à l'erreur et, par-là, instaure une nouvelle relation de l'administration avec les citoyens et avec les entreprises. Vous avez voté le prélèvement à la source. Vous avez accompagné de nombreux projets qui remettent de l'humain au cœur des services publics – je pense aux espaces France services promus par Jacqueline Gourault.

Nous allons continuer dans ce sens. Dans quelques jours, le Premier ministre réunira l'ensemble du Gouvernement pour suivre les chantiers de simplification très concrets que nous avons lancés. Ma volonté est que nous parlions en permanence des difficultés que vous avez évoquées : c'est l'objet du programme Services publics + qui permet à chaque Français, à chaque agent public de faire remonter, par le biais du site service-public.fr, les formulaires qui ne veulent plus rien dire, les situations absurdes. Et j'invite tous les Français à faire part de ces expériences, qu'elles soient positives ou négatives. Ainsi, tous les trois mois, je réunirai l'ensemble des directeurs de tous les services publics afin que nous fassions le point et continuions à améliorer la situation. Oui, nous sommes mobilisés : le Président de la République et le Premier ministre ont fait de cette question une priorité et tous les membres du Gouvernement sont à la tâche. C'est le quotidien des Français qui compte, avec le concours des agents. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM et sur les bancs du groupe Agir ens.)*

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Petit](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Agir ensemble

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4252

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques

Ministère attributaire : Transformation et fonction publiques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 juillet 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [21 juillet 2021](#)