



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retard dans le règlement des dossiers des usagers avec l'administration

Question orale n° 1193

Texte de la question

Mme Nadia Essayan attire l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques sur les problématiques de retard dans le règlement des dossiers des usagers avec l'administration. Son quotidien de députée en circonscription comporte une part de règlement de retard des dossiers des usagers avec l'administration publique et cela lui prend du temps. Elle cite quelques exemples récents, comme celui d'une famille qui est en demande de RSA et dont le dossier n'avance pas et pour lequel des papiers sont demandés à nouveau un mois après le dépôt de la demande. Après l'intervention de l'équipe de la parlementaire, la CAF débloque le dossier en une semaine. Un autre exemple est celui d'une dame âgée à qui on supprime le minimum vieillesse à tort. Elle renvoie les papiers demandés et ceux-ci lui sont à nouveau demandés un mois après. Après l'intervention de Mme la députée, le dossier est débloqué avant le renvoi des documents. C'est la même chose pour un retard de versement de MaPrimeRénov' après que Mme la députée a contacté l'ANAH qui va envoyer aux intéressés la marche à suivre pour avoir les informations nécessaires. Elle pourrait lui citer d'autres exemples, comme celui d'un garage ayant déposé un dossier bonus Eco (pour client) et pour lequel les courriers avec AR sont restés sans réponse et dont le dossier est encore en cours, ou celui d'amendes payées à tort par un garage suite à une vente de véhicules non enregistrée par le propriétaire et pour lequel le tribunal a annulé les amendes, mais deux mois après aucun remboursement n'a été effectué et la trésorerie n'est pas joignable par téléphone ; un courrier a été envoyé. Elle cite aussi la demande de RSA effectuée auprès de la mutualité sociale agricole par un ancien agriculteur sans ressources ; trois mois après, le dossier est toujours en cours. Après l'appel de Mme la députée, la MSA s'engage à contacter l'agriculture sous 5 jours. Une réfugiée syrienne de 60 ans, gravement malade, fait un appel à la CNDA. L'audience est renvoyée pour la deuxième fois, d'au moins 5 mois par rapport à la date initiale. Rien d'autre ne peut être fait pour la régulariser et lui permettre de prendre un logement plus adéquat que le CADA, dans sa situation. Un patient dont le diagnostic était grave a fait une demande d'ascenseur pour pouvoir descendre de l'étage où se trouve sa chambre jusqu'au jardin. Un an après, la MDPH n'a toujours pas répondu et le patient est mort sans avoir pu bénéficier de ce réconfort en fin de vie. Toutes ces demandes et tant d'autres depuis le début de la mandature se heurtent au retard ou à l'inertie de l'administration. Il est des pays où l'on donne un délai de traitement et si ce délai est dépassé, l'administration doit payer une certaine somme à l'utilisateur. Les délais d'attente ont, dans tous ces cas, mis les usagers dans des situations difficiles. La loi selon laquelle le silence de l'administration au bout de 4 mois vaut acceptation ne fonctionne pas pour ces situations. Il est donc nécessaire de trouver un mode de respect des délais, à partir du moment où le dossier est déposé avec l'ensemble des pièces demandées. Elle lui demande s'il serait possible d'envisager qu'un délai maximum de traitement des demandes soit défini par chaque administration, qu'une date de réponse soit donnée au moment du dépôt du dossier et qu'une amende soit payée par l'administration si le dossier n'est pas réglé à cette date.

Texte de la réponse

RETARDS DES DOSSIERS ENTRE LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION

M. le président. La parole est à Mme Nadia Essayan, pour exposer sa question, n° 1193, relative aux retards

des dossiers entre les usagers et l'administration.

Mme Nadia Essayan. Dans mon quotidien de députée en circonscription, je traite beaucoup de recours liés aux retards de l'administration publique, qui engendrent des problèmes pour les administrés. En voici quelques exemples récents.

Un père de famille demande le RSA – le revenu de solidarité active. Le dossier n'avance pas et des documents lui sont à nouveau demandés un mois après le dépôt de la demande. Mon équipe intervient et une semaine plus tard, le dossier est débloqué auprès de la CAF – la caisse d'allocations familiales.

Une dame âgée se plaint parce qu'on lui a supprimé le minimum vieillesse, à tort. Elle renvoie les documents demandés et ceux-ci lui sont à nouveau réclamés un mois plus tard. J'interviens et le dossier est débloqué avant le renvoi des documents.

Un particulier a un retard de versement de MaPrimeRénov'. Mon équipe prend contact avec l'ANAH – l'Agence nationale de l'habitat – et celle-ci indique aux intéressés la marche à suivre pour obtenir les informations nécessaires.

Un concessionnaire automobile attend un dossier de bonus écologique pour un client. Ses courriers avec accusé de réception sont restés sans réponse... Mon équipe intervient ; le dossier est encore en cours.

Un garagiste paye des amendes à tort, suite à une vente de véhicule non enregistrée par le propriétaire. Le tribunal annule les amendes, mais deux mois après, aucun remboursement n'est intervenu. Les services de la trésorerie ne sont pas joignables par téléphone. J'ai envoyé un courrier et j'attends.

Un ancien agriculteur sans ressources demande le RSA auprès de la MSA – la Mutualité sociale agricole. Trois mois après, son dossier est toujours en cours. Nous appelons la MSA, qui s'engage à contacter cette personne sous cinq jours.

Une réfugiée syrienne âgée de soixante ans a introduit un recours devant la CNDA – la Cour nationale du droit d'asile. Pour la deuxième fois, son audience est renvoyée, soit un retard d'au moins cinq mois par rapport à la date initiale. Rien d'autre ne peut être fait pour la régulariser et lui permettre de prendre un logement plus adapté que le CADA – le centre d'accueil pour demandeurs d'asile –, alors qu'elle est gravement malade et en chimiothérapie.

Un patient dont le diagnostic était malheureusement sans espoir a fait une demande d'ascenseur pour pouvoir descendre de l'étage où se trouvait sa chambre jusqu'au jardin. Un an après, la MDPH – la maison départementale des personnes handicapées – n'a toujours pas répondu et le patient est mort sans avoir pu bénéficier de ce réconfort quotidien pour sa fin de vie.

Toutes ces demandes, et tant d'autres depuis le début de la législature, se heurtent aux retards de l'administration. Les délais d'attente ont, dans tous ces cas, mis les usagers dans des situations difficiles, sans qu'ils aient pu savoir jusqu'à quand. La règle selon laquelle le silence de l'administration vaut acceptation au bout de deux mois ne fonctionne pas pour ces situations. Il est donc nécessaire de trouver un mode de respect des délais, à partir du moment où le dossier est déposé accompagné de l'ensemble des pièces demandées. Pourrait-on envisager qu'un délai maximum de traitement des demandes soit défini par chaque administration, qu'une date de réponse soit donnée au moment du dépôt du dossier et qu'une amende soit payée par l'administration à l'usager si le dossier n'est pas réglé à cette date ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'industrie.

Mme Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée chargée de l'industrie. Je vous prie d'excuser l'absence d'Amélie de Montchalin, qui a pris à pleines mains les sujets de transformation de l'action publique que vous

évoquez et sur lesquels le Gouvernement est extrêmement engagé.

Les délais de traitement des demandes des citoyens que vous mentionnez ne sont en effet pas acceptables. S'ils peuvent parfois résulter des dysfonctionnements ponctuels de certains services – l'erreur est humaine –, ils témoignent aussi de la nécessité de poursuivre nos actions pour simplifier les démarches administratives de nos concitoyens.

Le Gouvernement œuvre à faciliter les démarches entre les usagers et les services publics avec, par exemple, le droit à l'erreur et la dématérialisation des procédures administratives avec le programme « Dites-le nous une fois ». Un engagement relatif aux délais de traitement figure en particulier dans le programme « services publics + » du Gouvernement, qui sera rendu public d'ici à la fin du mois de janvier et devra être appliqué par toutes les administrations. Les usagers recevront désormais un accusé de réception, sur demande écrite. Le service sera tenu d'apporter aux usagers soit une réponse sur le fond, soit une réponse indiquant les délais de traitement.

Par ailleurs, et c'est l'un des autres engagements du Gouvernement, les usagers auront accès aux résultats de qualité de service par le biais d'indicateurs de satisfaction de l'utilisateur. Ceux-ci seront publiés en ligne sur le site resultats-services-publics.fr. Les usagers pourront ainsi vérifier si les services qu'ils sollicitent ont des délais de traitement satisfaisants. Ces engagements participeront à la fondation de ce nouveau programme d'amélioration continue des services publics, centré sur le vécu des usagers, pour des services publics plus simples et plus efficaces.

En partant de l'expérience de ces citoyens, le Gouvernement identifiera les actions à mener pour améliorer en continu la qualité de service. Le Gouvernement est pleinement conscient que des progrès importants peuvent être accomplis sur la simplification des démarches et sur la proximité de l'action publique.

Soyez assurée de la détermination du Gouvernement à mener au plus vite les transformations encore nécessaires pour améliorer le fonctionnement des administrations. En témoigne la mobilisation de nos agents publics durant la crise sanitaire : leur engagement permet, notamment en cette période particulière, d'assurer la continuité des services publics conformément à la charte d'engagement des services publics voulue par la ministre de la transformation et de la fonction publiques.

M. le président. La parole est à Mme Nadia Essayan.

Mme Nadia Essayan. Toutes ces informations sont essentielles. Je saurai mettre en avant et valoriser ces avancées si je suis amenée à les expérimenter sur le terrain, ce dont je ne doute pas.

Données clés

Auteur : [Mme Nadia Essayan](#)

Circonscription : Cher (2^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1193

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques

Ministère attributaire : Transformation et fonction publiques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 janvier 2021](#)

Réponse publiée le : 13 janvier 2021, page 12

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [5 janvier 2021](#)