



TEXTE ADOPTÉ n° 708
« Petite loi »

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SESSION ORDINAIRE DE 2021-2022

25 novembre 2021

RÉSOLUTION

*invitant le Gouvernement à reconnaître, prévenir et lutter
contre le risque d'épuisement administratif des Français.*

L'Assemblée nationale a adopté la résolution dont la teneur suit :

Voir le numéro : 4569.

Article unique

L'Assemblée nationale,

Vu l'article 34-1 de la Constitution,

Vu l'article 136 du Règlement de l'Assemblée nationale,

Considérant l'inflation normative et l'augmentation de la complexité et de la dématérialisation des démarches administratives qui créent stress, anxiété et dépression et qui contribuent à la hausse du non-recours aux droits ;

Considérant la prise en compte récente par le juge du préjudice moral imputable à cette complexité ;

Considérant l'émergence des travaux sur l'épuisement professionnel dans le monde du travail, dont le contentieux en droit de la sécurité sociale, prud'homal et pénal évolue dans le sens d'une indemnisation des victimes qui vaut pour partie reconnaissance, sans n'avoir jamais mobilisé ce syndrome dans le cadre des relations entre l'administration et les usagers du service public ;

Considérant la nécessité de reconnaître l'épuisement administratif comme étant l'ensemble des réactions physiques et psychologiques consécutives au stress administratif chronique, qui découle notamment des trois facteurs de risque liés à la relation entre l'administration et les usagers que sont la complexité administrative, la déshumanisation et la dématérialisation de la relation et la dimension d'engagement émotionnel ;

Considérant la nécessité d'améliorer la qualité de vie au travail des agents publics et de lutter contre le stress et l'anxiété découlant de pratiques de gestion favorisant par trop le contrôle et la procédure au détriment de l'autonomie et de qualité des relations humaines ;

Considérant également la nécessité de prévenir et de lutter contre le risque d'épuisement administratif afin de répondre à une attente forte de nos concitoyens et de nos agents publics pour plus de simplicité et de bienveillance dans leurs relations avec l'administration ;

Invite le Gouvernement à s'inspirer des propositions formulées ci-dessus pour faire reconnaître, prévenir et lutter contre l'épuisement administratif des usagers et des agents du service public.

Délibéré en séance publique, à Paris, le 25 novembre 2021.

Le Président,

Signé : RICHARD FERRAND

ISBN 978-2-11-165569-0



ISSN 1240 - 8468

Imprimé par l'Assemblée nationale