



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94825

Texte de la question

M. Bernard Carayon appelle l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication 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

Le ministère de la culture et de la communication mène plusieurs chantiers importants en matière d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers. En matière d'accueil, l'ensemble des directions régionales des affaires culturelles (DRAC) est aujourd'hui pleinement engagé dans le programme Marianne, créé par la direction générale de la modernisation de l'État, avec comme objectif d'atteindre les standards définis par ce programme d'ici à décembre 2011. La DRAC Picardie, qui a participé à la phase expérimentale de ce déploiement, a d'ores et déjà reçu le label Marianne en septembre 2010. Pour ce qui concerne la réduction des délais de traitement des dossiers et la simplification des démarches, le ministère de la culture et de la communication s'est attelé à deux chantiers de grande envergure : la réduction des délais de traitement des dossiers de demande d'autorisation de travaux et de permis de construire dans les espaces protégés (abords des monuments historiques, zones de protection du patrimoine architectural, urbain et paysager, aires de mise en valeur de l'architecture et du patrimoine, sites inscrits et classés, secteurs sauvegardés) instruits par les architectes des bâtiments de France, ce qui représente environ 400 000 dossiers par an. L'objectif est de traiter 80 % des dossiers en moins de vingt jours, d'ici la fin de l'année 2011 ; la simplification et l'optimisation des procédures d'instruction et de suivi des subventions versées par le ministère de la culture et de la communication (environ 22 000 dossiers par an), un projet qui doit aboutir en 2012. Afin d'identifier de nouveaux chantiers et dans une perspective d'amélioration continue, le ministère de la culture et de la communication a créé un comité de modernisation interne à l'administration chargé de suivre les chantiers en cours et de définir les stratégies de modernisation du ministère, à la fois pour ce qui concerne son fonctionnement mais également la qualité du service rendu à ses usagers.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Carayon](#)

Circonscription : Tarn (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94825

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Culture et communication

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13244

Réponse publiée le : 26 juillet 2011, page 8107