



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94835

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre du travail, de l'emploi et de la santé, chargée de la santé, 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 ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques (RGPP) qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. L'année 2010 a vu l'achèvement de plusieurs réformes très ambitieuses engagées dans le cadre de la phase 1 de la RGPP dans les champs travail, emploi et santé. Concernant le secteur santé, la création des agences régionales de santé (ARS), prévue par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, a été effective au avril 2010 après une phase de préfiguration. Elle met en place un pilotage unifié et globalisé des politiques de santé. Les 26 ARS regroupent les services déconcentrés de l'État et une partie des services de l'assurance maladie pour piloter la politique de santé dans toutes ses composantes : prévention, offre de soins, coordination entre la médecine de ville, l'hôpital et le secteur médico-social. Le Conseil national de pilotage des ARS a été créé par décret le 8 juillet 2010 (il fonctionnait en mode préfiguration depuis juillet 2009). Entre le 1er avril et le 31 décembre 2010, ce conseil a validé 316 instructions : 45 % portaient sur les politiques publiques et 10 % relevaient directement des politiques médico-sociales. Le rapprochement de certaines agences sanitaires a été mis en oeuvre. L'Agence nationale de la sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) a été créée par ordonnance le 7 janvier 2010, par fusion de l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (AFSSA) et de l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (AFSSET). Juridiquement opérationnelle au 1er juillet 2010, cette grande agence sanitaire a vocation à avoir plus de visibilité au niveau international, à être impliquée dans de grands projets européens et à atteindre la taille critique dans le domaine de la toxicologie. Elle conjugue la garantie d'une expertise indépendante en santé publique et de l'ouverture aux préoccupations de la société civile en matière de risques. Une nouvelle gouvernance de l'ANSES est en place. L'Agence nationale d'appui à la performance hospitalière (ANAP), créée en octobre 2009, a poursuivi son action en vue d'accompagner 50 établissements de santé dans la réalisation de leur projet de performance devant générer une économie se chiffrant à plus d'une centaine de millions d'euros à l'horizon 2012. 2011 devrait voir l'approfondissement d'une étroite coopération triangulaire ANAP, établissements et ARS qui permettra de conduire des projets ambitieux et exigeants, soutenant le

développement du service hospitalier grâce à la plus grande efficience de son organisation. Au plan de l'administration centrale, le pôle santé a été renforcé avec la création de la direction générale de l'offre de soins (DGOS) par le décret n° 2010-127 du 15 mars 2010, se substituant à la direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, aux côtés de la direction générale de la santé (DGS - décret n° 2007-840 du 11 mai 2007). La DGOS s'inscrit dans une logique de pilotage stratégique de l'offre de soins autour trois objectifs forts : la promotion d'une approche globale de l'offre de soins ville-hôpital, la garantie d'une réponse adaptée aux besoins de prise en charge des patients et des usagers et la garantie de l'efficience et la qualité de l'offre de soins dans le respect de l'ONDAM (objectifs nationaux des dépenses d'assurance maladie). Sur le secteur travail, emploi et formation professionnelle et conformément aux décisions prises dans le cadre de la RGPP, l'offre de services économiques et sociaux a été totalement rénovée par la création des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) en 2010, ce qui entraîne une nouvelle approche du service et donc de l'accueil à plusieurs titres. Les DIRECCTE sont constituées de trois pôles, « entreprises, emploi et économie », « concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie » et « politique du travail », relevant du ministère de travail, de l'emploi et de la santé et du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Le public visé est double : particuliers et entreprises. Par ailleurs, la nature des activités n'est pas, pour l'essentiel, une activité de production dont la mesure de l'intensité et de l'efficacité serait simple (volume ou délai de réponse). Il s'agit en effet d'activités de contrôle, de conseil et d'expertise. S'agissant plus précisément des activités de contrôle, notamment en matière de droit du travail et du droit de la concurrence, celles-ci sont régies par des normes légales et réglementaires qui font des DIRECCTE les dépositaires de l'ordre public économique et social, ce qui implique tout particulièrement des procédures contradictoires et des délais incompressibles, préservant les droits de chaque partie. La réduction des délais de réponse, dans ces cas de figure qui constituent l'ossature des métiers, doit donc se combiner avec des exigences normatives et procédurales, sous le contrôle du juge. C'est donc d'abord la qualité des prestations des DIRECCTE en matière économique et sociale qui constitue l'enjeu majeur de leur activité, qualité d'autant plus reconnue par les particuliers et par les entreprises qu'elle procède d'un rôle non pas tutélaire mais impartial, garant et innovant de l'État. Dans ce cadre général, les DIRECCTE sont cependant amenées, comme toutes les administrations d'État, à mettre en oeuvre le référentiel d'accueil « Marianne » d'ici au 31 décembre 2011, conformément aux décisions prises en conseil de modernisation des politiques publiques. Ce référentiel prescrit des obligations pour toutes les formes d'accueil, physique ou à distance, dont notamment de délai. Il sera mis en oeuvre progressivement par les DIRECCTE, complétant ainsi la réforme fondamentale qu'a constituée la fusion, au sein d'une même entité, des services territoriaux, économiques et sociaux.

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 : 94835

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13286

Réponse publiée le : 27 décembre 2011, page 13735