



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

anciens combattants : fonctionnement

Question écrite n° 36478

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le secrétaire d'État aux anciens combattants de lui donner des indications sur les démarches qualité qui ont été engagées dans ses services, ainsi que ses projets dans ce domaine.

Texte de la réponse

Le ministre délégué aux anciens combattants a engagé l'ensemble des services mis à sa disposition dans une démarche qualité. En effet, la profonde évolution du monde combattant avait rendu nécessaire une adaptation des missions et des structures aux réalités afin d'assurer la plus grande efficacité à l'action administrative en faveur des anciens combattants et une plus grande proximité de l'administration. Cette évolution a tout d'abord été appliquée aux deux établissements publics que sont l'Office national des anciens combattants (ONAC), d'une part, et l'Institution nationale des invalides (INI), d'autre part. L'ONAC est ainsi engagé par un contrat d'objectifs et de moyens signé le 4 novembre 2002 avec le ministre chargé des anciens combattants et celui chargé du budget. Ce contrat couvre la période 2003-2007. Ce document organise l'adaptation des structures de l'ONAC pour mieux répondre à l'évolution de ses missions. Celles-ci, en effet, concernent de moins en moins le domaine de la reconnaissance tandis que les actions de mémoire et de réparation voient leur part s'accroître. L'ONAC s'est engagé de plus à assurer une couverture complète des départements en matière d'assistantes sociales. Parallèlement, les services départementaux de l'ONAC sont invités, à l'instigation des préfets, à mettre en oeuvre une charte d'accueil du public dans le cadre des démarches « qualité » des préfectures. L'INI est engagée dans un processus similaire. Un contrat d'objectifs et de moyens est en cours d'élaboration qui sera associé à un projet médical et à un projet d'établissement. Il devrait être achevé à la fin de l'année 2004. Il confortera l'existence de ce pôle d'excellence médicale en faveur des anciens combattants et du grand handicap. Ces démarches ont permis à ces deux établissements d'être confortés dans leur fonctionnement quotidien et dans l'assurance de leur fonctionnement futur. Parallèlement, une démarche « qualité » visant à la simplification et à l'accélération des procédures de traitement des dossiers a été lancée en matière de pensions par la direction des statuts, des pensions et de la réinsertion sociale (DSPRS). Pour ce faire, un groupe de pilotage central constitué de quatre directions interdépartementales pilotes (Bordeaux, Dijon, Limoges et Metz) a été créé qui s'est appuyé pour ses travaux sur des groupes locaux d'agents animés par les directeurs et leurs adjoints, donnant à cette démarche un caractère pleinement participatif. L'analyse menée par le groupe de pilotage a conduit à l'élaboration de 35 fiches-actions qui portent sur les domaines suivants : la phase de transmission du dossier de pension à la direction interdépartementale ; la phase d'instruction administrative ; la phase d'expertise médicale ; le constat provisoire ; la transmission au service des pensions. D'ores et déjà, les propositions qui relèvent des seules directions interdépartementales et ne nécessitent pas de modification de textes ont été mises en oeuvre à titre expérimental et un tableau de bord a été mis en place permettant de suivre les résultats en termes de délais. Par ailleurs, le comité de pilotage assure un suivi afin de proposer les correctifs nécessaires dans la mise en place de cette demande. Afin de concrétiser cette évolution, la circulaire décrivant la procédure de traitement d'un dossier pension militaire d'invalidité est en cours de modification. Parallèlement, dans le cadre du processus d'amélioration de la qualité des services publics engagé par le

Gouvernement, la direction des statuts, des pensions et de la réinsertion sociale a lancé une démarche « qualité de l'accueil » au sein de ses services. Une charte d'accueil qui recense tous les engagements pris par les services en la matière (attente, accessibilité des locaux, délais de réponse, clarté des formulaires...) est en cours d'élaboration. En tout état de cause, la charte sera affichée avant la fin de l'année 2004 dans tous les locaux de la DSPRS. En effet, les services déconcentrés de la DSPRS sont voués, par nature, à accueillir un public handicapé. Ils bénéficient ainsi d'une expérience en matière d'accessibilité des sites pour les personnes à mobilité réduite. De même, et à titre d'exemple, les services des anciens combattants implantés à Casablanca et Tunis sont en mesure d'accueillir leurs ressortissants en deux langues (arabe et français). Nombre d'engagements visant à améliorer encore le service rendu au public ont d'ores et déjà été pris par les directions interdépartementales qui se doivent, et il s'agit du projet en cours, de mesurer ces améliorations par la mise en place d'une enquête « satisfaction » menée auprès des usagers. Ainsi, comme peut le constater l'honorable parlementaire, c'est bien l'ensemble des services mis à disposition du ministre délégué aux anciens combattants qui est engagé dans une démarche qualité afin de garantir un service de haut niveau aux ayants droit du monde combattant.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36478

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : anciens combattants

Ministère attributaire : anciens combattants

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2405

Réponse publiée le : 13 juillet 2004, page 5302