



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

culture et communication : fonctionnement

Question écrite n° 36479

## Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de la culture et de la communication 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

Préoccupation constante du ministère de la culture et de la communication, la politique de la qualité se décline en priorité dans les services destinés à accueillir du public : les services déconcentrés (les directions régionales des affaires culturelles et les services départementaux de l'architecture et du patrimoine) et les établissements publics. Dans les directions régionales des affaires culturelles, les efforts portent essentiellement sur l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique. Dans cette perspective, les centres d'information et de documentation (CD) dont la mise en place dans chaque DRAC est en cours d'achèvement constituent la source majeure d'information du public. La présence d'un site internet apparaît de plus en plus comme un complément indispensable pour la diffusion d'informations sur les activités de la DRAC et les manifestations auxquelles elle participe. L'application apportée au traitement du courrier devient une préoccupation partagée et se traduit notamment par des réponses à toutes les demandes et une motivation systématique des refus. Dans les services départementaux de l'architecture et du patrimoine, la qualité de l'accueil du public est essentielle : la mise en place d'un nouveau standard téléphonique ainsi que l'élargissement des horaires constituent les deux orientations les plus récurrentes. L'accueil physique du public est un élément déterminant de l'activité des SDAP : le public peut être ainsi reçu sur rendez-vous, des permanences sont très souvent organisées dans des mairies du département afin d'éviter des déplacements inutiles à l'usager et de donner des informations le plus en amont possible, diminuant sensiblement le nombre d'avis négatifs. Les SDAP ont par ailleurs développé divers moyens d'informer le public par la mise en place d'un site internet, par des interventions pédagogiques sur la mise en valeur du patrimoine, par l'édition de documents sur la valorisation des paysages ou encore sur les critères d'appréciation des dossiers. Enfin une attention particulière est portée à la motivation des avis (surtout négatifs) et à la rapidité des réponses. Services opérateurs du ministère de la culture et de la communication, les établissements publics, tout en ayant des préoccupations comparables, conduisent des démarches qualité diversifiées. Afin de mieux connaître les attentes des usagers, plusieurs établissements recueillent leur avis afin de pouvoir améliorer leurs prestations : c'est notamment le cas de la Bibliothèque nationale de France et de la Bibliothèque publique d'information qui ont mis en place des tableaux de bord de suivi des améliorations des prestations offertes à leur public. C'est aussi le cas de la Cité de la musique, du Centre Pompidou ou de l'Établissement public de la grande halle de la Villette qui procèdent à des sondages et réalisent des questionnaires et enquêtes. Le Centre national de la danse fait un effort de connaissance de la diversité de ses publics pour une communication ciblée. Quant à la Cité des sciences et de l'industrie, elle travaille avec l'AFNOR (Association française pour la normalisation) en vue d'une convention sur la qualité des services offerts au public dans les sites culturels ; elle dispose d'un poste de chargé d'évaluation qualitative. L'information constitue une des actions essentielles des établissements en direction des usagers. C'est le cas notamment des établissements d'enseignement : le Conservatoire national supérieur d'art dramatique, comme le Conservatoire

national supérieur de musique et de danse de Paris, cherchent une meilleure information sur papier et internet (accueil plurilingue au CNSMD). C'est également le cas d'écoles d'architecture qui misent sur l'accueil physique et la présence sur internet, sur la participation aux salons et forums et sur l'organisation de colloques et conférences. D'autres établissements tels l'École du Louvre ou l'École nationale supérieure des beaux-arts assurent aussi une information très complète à l'aide de moyens divers (accueil physique, internet, diffusion de brochures). Dans une même perspective, l'Institut national du patrimoine a développé son site internet et l'information en plusieurs langues. Des établissements comme le musée du Louvre, le Centre Pompidou ou le musée Rodin ont largement développé leur site internet. L'optimisation des prestations en faveur des usagers prend bien sûr d'autres formes. Dans les établissements dont l'activité d'exposition est importante, diverses mesures ont été prises : des brochures et des panneaux expliquant les oeuvres exposées sont à la disposition du public (Louvre, Pompidou, Rodin, la Villette) ; le plurilinguisme est assuré par plusieurs établissements (Louvre, Pompidou, Rodin, la Villette), l'audio-guidage est prévu (Rodin, RMN), des activités pédagogiques diversifiées sont mises en place (Pompidou, Rodin, Branly, la Villette, Cité des sciences). Plus en contact avec des usagers professionnels, le Centre national de la cinématographie porte ses efforts sur le développement des procédures en ligne ; l'Institut national d'histoire de l'art cherche à améliorer les conditions de travail des chercheurs. La Bibliothèque publique d'information et la Bibliothèque nationale de France font des efforts pour satisfaire la demande du public sur place mais aussi à distance. L'Opéra national de Paris comme la Cité de la musique ont développé la vente à distance. Le Théâtre national de Strasbourg fait d'importants efforts d'accompagnement (programmes gratuits, complets, didactiques, rencontres, accessibilité du plus grand nombre), tout comme la Cité de la musique avec des médiations pédagogiques, l'édition de livrets gratuits et complets sur les expositions et les concerts, une publication régulière, des forums et ateliers. Le Théâtre national de l'Odéon mène aussi une politique de rencontres avec les publics, de places à tarif réduit, d'accessibilité aux personnes handicapées. Enfin, des établissements d'enseignement (École du Louvre, Ecole nationale supérieure des beaux-arts) organisent un suivi des étudiants, en les aidant en particulier à trouver des stages et des emplois. Dans la stratégie ministérielle de réforme qu'il a remis au Premier ministre le 1er octobre 2003, le ministre a énoncé les différentes orientations qui pouvaient être poursuivies en matière de démarches qualité : l'incitation au développement d'engagements de service, une meilleure prise en compte des attentes des publics et des usagers, une amélioration de l'accueil (accueil physique, accueil téléphonique, accueil internet), la simplification des procédures et des formulaires, la participation à des manifestations ou à des revues comme moyen de sensibiliser le public aux différentes actions du ministère et de ses établissements, la systématisation du suivi du courrier et des réponses, le développement d'une politique de sensibilisation et de pédagogie. Pour développer autant que possible ces orientations, le ministère a sollicité un appui financier sur le fonds pour la réforme de l'État en 2004 qui lui a été accordé par le ministre chargé de la réforme de l'État, les démarches qualité constituant une des priorités de son action. Le ministère a d'ores et déjà participé, à l'instar des autres ministères, à l'expérimentation de la Charte Marianne de l'accueil dans six de ses services déconcentrés et l'étendra ensuite à l'ensemble de ses services recevant du public. Dans le cadre de la mise en oeuvre de la LOLF et du contrôle de gestion, les directions engagent actuellement la formalisation d'objectifs stratégiques de performance par la mise en place de programmes déclinés en actions et sous actions ; certains portent sur un axe d'amélioration de la qualité du service rendu. Des actions en découlent, autour de quatre orientations stratégiques : l'amélioration de l'accueil, la meilleure prise en compte des demandes et attentes des publics et usagers, l'accessibilité renforcée aux services et prestations et la simplification des procédures. Par ailleurs, dans les contrats d'objectifs qu'il prépare avec les établissements publics relevant de sa tutelle, le ministère veille à ce que des engagements en matière de qualité soient pris en compte. C'est le cas dans le contrat d'objectifs qui a été signé avec le musée du Louvre. C'est d'ailleurs la démarche qualité de ce grand établissement, transmise par le ministère au ministre chargé de la réforme de l'État qui a été retenue par ce dernier, avec deux autres cas (le numéro de téléphone unique 39-39 Allô Service Public pour toutes les informations administratives (ministère chargé de la réforme de l'Etat) et le programme « Pour vous faciliter l'impôt » du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie), pour représenter la France à la conférence organisée à Rotterdam en septembre prochain sur la qualité des services publics de l'Union européenne. Enfin, le regroupement à la fin de cette année, dans un même immeuble, d'une grande partie des services d'administration centrale du ministère va être l'occasion d'améliorer de façon très significative la qualité de l'accueil du public auquel seront dédiés des espaces et des moyens importants.

## Données clés

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

**Circonscription** : Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 36479

**Rubrique** : Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé** : culture et communication

**Ministère attributaire** : culture et communication

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 30 mars 2004, page 2408

**Réponse publiée le** : 8 juin 2004, page 4221