



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

équipement, transports et logement : fonctionnement

Question écrite n° 36482

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer 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

La politique de développement de la qualité constitue l'un des fondements de la modernisation du ministère de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer et s'est progressivement ancrée dans l'activité des services. Elle vise à mieux prendre en compte les attentes des usagers du service public, tout en valorisant les aspirations des personnels en terme d'initiatives et de responsabilités. Les quatre axes de cette démarche qualité sont : l'identification des attentes des bénéficiaires et leur hiérarchisation ; l'explicitation de la commande, la clarification des rôles et la formalisation des processus internes ; la formation, la responsabilisation et l'implication des personnels ; la définition et le suivi d'indicateurs permettant d'apprécier les niveaux de service rendu et la mesure de la satisfaction des bénéficiaires. Les actions initiées par le ministère, telles que repères méthodologiques, assistances, formations, référentiels, ou démarches de capitalisation, se sont appuyées sur des initiatives nombreuses et diversifiées menées dans les services déconcentrés. Certaines de ces initiatives sont allées jusqu'à la certification ISO, norme élaborée par l'organisation internationale de standardisation en matière de management de la qualité. Aussi le ministère s'est-il doté d'une charte qualité nationale que les services déconcentrés déclinent dans une charte locale en explicitant et en mesurant leurs priorités en matière d'amélioration de la qualité de leurs prestations, qui doit faire partie intégrante des « plans orientations mesures », plans stratégiques pluriannuels du service. La stratégie ministérielle de réforme 2004-2007 a été l'occasion d'engager une nouvelle étape dans le développement des démarches qualité, à travers des engagements de service affichés et suivis, ou en interne par la mise en place de systèmes de management qualité développant le professionnalisme. La mise en place d'engagements locaux de service fait actuellement l'objet d'une expérimentation dans quinze services déconcentrés pour des prestations variées. Ces expérimentations feront l'objet d'un bilan et d'une capitalisation au cours de l'année 2004, diffusés à tous les services du ministère. Les enseignements tirés et les exemples traités permettront ainsi à chacun d'entre eux de développer progressivement, dès 2004, des engagements spécifiques, en fonction du contexte local et des priorités du service identifiées dans sa charte qualité locale. Si la diversité du champ d'intervention du ministère impose une avancée progressive, pour pouvoir aborder l'ensemble des prestations, il est un domaine prioritaire sur lequel la mobilisation doit être significative : l'accueil des usagers. La volonté gouvernementale de mettre en place la charte générique de l'accueil des usagers, la « charte Marianne », mise en place par une circulaire du Premier ministre du 2 mars 2004, constitue à ce titre une opportunité pour dynamiser les actions engagées, homogénéiser les progrès accomplis et harmoniser les pratiques. Après adaptation de cette charte au niveau ministériel, tous les services du ministère devront la décliner et prendre des engagements en matière d'accueil avant le 1er janvier 2005. Enfin, de nombreux services ont mis en place des démarches qualité sur diverses prestations et certains d'entre eux ont obtenu la reconnaissance d'une

certification ISO, ce qui démontre le niveau de performance atteint. Toutefois, ne pouvant envisager cette certification pour tous les services, un niveau intermédiaire de qualification sous forme de « référentiels métiers » a été défini. Dans ce cadre, deux domaines d'activités prioritaires, l'ingénierie publique et l'application du droit des sols, feront l'objet d'un référentiel métiers avant 2006. L'ensemble de ces démarches, outre qu'il contribue directement à l'amélioration du service rendu aux usagers, est un facteur prépondérant de mobilisation des personnels et de modernisation du ministère de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer.

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 : 36482

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : équipement

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2416

Réponse publiée le : 1er juin 2004, page 4078