



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 10922

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de la défense de lui donner des indications sur les règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite notamment connaître les règles d'organisation mises en place les veilles et lendemains de jours fériés pour que le service public soit assuré de manière satisfaisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Il n'existe pas véritablement de règle uniforme imposée à l'ensemble des organismes du ministère de la défense ouverts au public. Tous fonctionnent néanmoins sur un schéma sensiblement équivalent. L'ensemble de ces services est ainsi ouvert du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés. Les veilles et lendemains de jours fériés sont considérés comme des journées normales, avec une ouverture au public assurée de manière traditionnelle. Certaines particularités dans les plages d'ouverture au public sont liées, notamment, au fait que ces organismes sont pour la plupart déconcentrés. Ainsi, certaines directions interdépartementales chargées des anciens combattants, présentes dans chaque région et placées sous l'autorité du préfet, peuvent être conduites à adopter les mêmes jours de fermeture que les autres services administratifs lorsqu'elles sont situées dans une cité administrative. Certains organismes peuvent par ailleurs fermer à des périodes très spécifiques de l'année. C'est notamment le cas du service historique de la défense, qui ferme du 24 au 31 décembre. S'agissant des organismes d'information et de recrutement des armées (les centres d'information et de recrutement de l'armée de terre, les bureaux d'informations sur les carrières de la marine et les bureaux air information), tout est mis en oeuvre pour qu'ils soient ouverts aux périodes et aux heures d'affluence, pour permettre au public, et notamment aux jeunes qui le souhaitent, de venir se renseigner sur les carrières militaires. Ainsi, si certains de ces organismes peuvent fermer très ponctuellement, en particulier à l'occasion des fêtes de fin d'année, ils maintiennent généralement leurs horaires d'ouverture habituels les veilles et lendemains de fêtes. Certains sont ouverts les samedis matins et peuvent également l'être à l'occasion de manifestations exceptionnelles, comme des journées portes ouvertes par exemple. Dans le souci constant d'améliorer leur accueil du public, les services du ministère de la défense concernés appliquent la « Charte Marianne », mise en place en 2005 par le ministère chargé de la fonction publique et qui fixe un cadre générique interministériel pour la qualité de l'accueil des usagers dans les services publics de l'État. Cette charte traduit l'engagement pris par les services du ministère de la défense pour : favoriser l'accomplissement de certaines démarches à distance (demandes par téléphone ou par courrier électronique) ; faciliter l'accès à l'information (par téléphone ou sur le portail Internet du ministère) ; informer sur les plages d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique. Les conditions d'ouverture générales ou particulières sont communiquées via le serveur vocal de l'établissement, à l'aide de signalétiques extérieures ou sur des plaquettes mises à disposition des administrés. Depuis janvier 2007, une phase d'expérimentation pilotée par la direction générale de la modernisation de l'État, à laquelle participe notamment la direction du service national (DSN), au travers de trois bureaux du service national et un centre du Service national, est menée pour faire évoluer la « Charte Marianne » vers un dispositif de labellisation, reposant sur une certification par un organisme indépendant. Le

nouveau label « qualimarianne » souligne l'importance de l'accueil du public et met, entre autres, l'accent sur l'accès à l'information par Internet et l'élargissement de l'information sur les horaires. Si cette expérimentation devait être poursuivie, la DSN s'engagerait à labelliser la totalité de ses organismes en deux ans. Le dispositif des unités territoriales de la gendarmerie nationale repose sur une logique différente de celle des services administratifs ouverts au public précités, dans la mesure où ce dispositif a pour impératif de garantir la meilleure sécurité aux Français. Le service des unités territoriales de la gendarmerie est organisé pour répondre en permanence aux sollicitations du public, que celles-ci se matérialisent directement par une présentation dans les brigades ou par appel téléphonique. De jour, l'accueil du public est fixé, pour les brigades territoriales (BT) de proximité situées au siège d'une communauté de brigades et pour les brigades autonomes, du lundi au samedi de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 19 heures, avec une ouverture les dimanches et jours fériés de 9 heures à 12 heures et de 15 heures à 19 heures. S'agissant des autres BT de proximité, les horaires d'ouverture des bureaux sont aménagés en fonction des particularismes locaux et en concertation avec les élus. De nuit, à partir de 19 heures, les appels sont centralisés au niveau des centres opérationnels et de renseignements de la gendarmerie (CORG), situés aux chefs-lieux des départements. Les opérateurs des CORG, spécialement formés, reçoivent les appels et, en fonction du cas considéré, font intervenir sur le lieu de l'événement les patrouilles déjà sur le terrain ou le personnel d'astreinte dans les unités. Cette organisation du service permet à la gendarmerie de répondre efficacement aux diverses sollicitations de la population. Enfin, les hôpitaux militaires ont une mission duale : si leur mission prioritaire demeure le soutien des forces armées en temps de paix comme en opérations, ils concourent également au service public hospitalier, conformément à l'article L. 6147-7 du code de la santé publique, issu de l'article 11-III de la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale. À ce titre, ces établissements dispensent aux patients les soins préventifs, éducatifs et curatifs que requiert leur état. Ils assurent les urgences et sont ouverts au public 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

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 : 10922

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Défense

Ministère attributaire : Défense

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7171

Réponse publiée le : 22 janvier 2008, page 527