



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 10930

### Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre du logement et de la ville 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

Les services administratifs en charge du logement, bien que placés sous la double autorité du ministre du logement et de la ville et du ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, sont toutefois gérés administrativement par le ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables (MEDAD). À titre d'exemple, les délégations départementales de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) sont implantées, à l'instar d'autres services en charge du logement, au sein des directions départementales de l'équipement qui sont ouvertes au public (accueil physique et téléphonique) du lundi au vendredi, généralement de 9 heures à 11 h 30 et de 14 heures à 17 heures. En ce qui concerne la politique de la ville, les services administratifs en contact avec les usagers sont les préfectures et les directions départementales de l'équipement, sous l'autorité respective du ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et du ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables. En conséquence, les réponses qui seront apportées aux questions 10923 et 10928 par les ministres concernés fourniront les règles d'organisation des services susmentionnés pour assurer la continuité du service public. Le ministre du logement et de la ville est, toutefois, en mesure de préciser que les services administratifs placés sous son autorité respectent dans leur grande majorité la « Charte Marianne », tant au niveau central qu'au niveau local, la déclinaison locale de la Charte Marianne dépendant du préfet. L'accueil de l'utilisateur est un des principaux engagements de cette charte interministérielle qui s'inscrit dans le prolongement de l'amélioration des relations de l'administration avec l'utilisateur définie par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Par ailleurs, depuis la mise en oeuvre de l'aménagement et de la réduction du temps de travail, des règles précises ont été mises en place en vue de maintenir, voire développer les missions, de service public et d'améliorer la qualité du service public rendu par l'État aux usagers et aux collectivités locales.

### 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 :** 10930

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Logement et ville

**Ministère attributaire :** Logement et ville

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 20 novembre 2007, page 7204

**Réponse publiée le** : 22 janvier 2008, page 606