



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 94823

### Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de M. le ministre de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient, d'une part, l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations et, d'autre part, une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

### Texte de la réponse

Le ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire (MAAPRAT) et ses services ont un très fort attachement à la qualité des services rendus aux usagers. Sa volonté de maintien d'un échelon départemental fort au sein de nouvelles directions départementales interministérielles a été à la hauteur de son engagement pour le maintien de la proximité et de l'accessibilité des services, sans rupture de continuité. Pour cela, il a accompagné ses structures dans le processus de fusion. Il participe à présent, aux côtés des autres ministères concernés, à l'action pilotée par le secrétaire général du Gouvernement en matière de mutualisation des fonctions supports confiée aux préfets. Dans le prolongement de la démarche « simplifions ! » qu'il a lancée dès 2006, le MAAPRAT est le plus fort contributeur, avec près de 100 mesures de simplification, au processus interministériel de mesure et de réduction de la charge administrative. Ce dispositif arrive aujourd'hui à son terme, mais la dynamique engagée se poursuit. Dans une optique d'amélioration continue, le ministère construit et actualise annuellement depuis 2009 sa propre feuille de route de la simplification, avec l'ensemble de ses services et de ses grands opérateurs tels que l'agence de service et de paiements et FranceAgriMer. Pour une meilleure accessibilité et sécurité des démarches relatives aux aides agricoles, il pilote un projet de développement de la télédéclaration des aides agricoles avec l'ambition affichée d'atteindre les 80 % de dossiers PAC (politique agricole commune) télédéclarés à horizon 2013. Pour 2010, l'action lancée s'est ainsi traduite par un taux de télédéclaration de plus de 41 %, soit 33 % de dossiers supplémentaires par rapport à 2009. Par ailleurs, il participe activement au chantier interministériel de développement du guichet unique pour les créateurs d'entreprises, et développe la dématérialisation de ses démarches et formulaires, accessibles sur son propre site et sur le portail « service-public ». En 2011, il entreprendra de nouveaux travaux, destinés à organiser et développer l'aide aux démarches des entreprises agricoles (ADEA), et poursuivra son engagement dans les chantiers interministériels et communautaires de qualité et de simplification. Ainsi le MAAPRAT entend préserver et développer, en complémentarité avec l'ensemble des actions gouvernementales dans lesquelles il est partie prenante, la politique qui lui est propre, de qualité de la relation avec ses usagers.

## Données clés

**Auteur** : [M. Bernard Carayon](#)

**Circonscription** : Tarn (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 94823

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : Agriculture, alimentation, pêche, ruralité et aménagement du territoire

**Ministère attributaire** : Agriculture, alimentation, pêche, ruralité et aménagement du territoire

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 7 décembre 2010, page 13221

**Réponse publiée le** : 18 janvier 2011, page 453