ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94826

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement 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

Depuis sa création en 2007, le ministère chargé du développement durable participe pleinement à l'ensemble des réformes impulsées par la révision générale des politiques publiques (RGPP), parmi lesquelles figurent des actions d'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Les rapports d'étape, régulièrement publiés par le ministre chargé du budget, attestent du bon avancement des différents chantiers engagés au sein du ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement (MEDDTL). Ce dernier est ainsi engagé dans cinq démarches de simplification administrative au titre du plan 100 simplifications d'ici à 2012. Trois actions ont été lancées en 2009 et 2010. Deux d'entre elles relèvent du domaine de l'urbanisme et portent respectivement sur la dématérialisation des procédures de la déclaration d'intention d'aliéner et de certaines déclarations liées aux travaux. La troisième relève du domaine du logement. Coportée avec le ministère des affaires sociales, menée par la caisse nationale d'allocations familiales, elle doit permettre la demande en ligne des aides au logement. Les deux autres actions de simplification démarreront début 2011. Elles s'inscrivent dans la continuité du rapport de Mme Laure de la Raudière, députée d'Eure-et-Loir, et consistent d'une part, à améliorer les procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et d'autre part, à mettre en place sur le site www.service-public.fr un service facilitant l'accès aux réglementations environnementales pour les entreprises. Le MEDDTL est également soucieux des conditions d'accueil du public. Ses services ont notamment participé aux opérations conduites, en 2010, par la direction générale de la modernisation de l'État, dans trois départements pilotes. Les procédures de labellisation sont en voie d'achèvement. De manière plus générale, l'ensemble des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) est engagé de manière très volontaire dans le déploiement de démarches qualité qui vont très souvent jusqu'à la certification de leurs activités. Ces démarches globalisantes oeuvrent les problématiques d'accueil du public et le traitement des réclamations.

Données clés

Auteur : M. Bernard Carayon
Circonscription : Tarn (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 94826
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Écologie, développement durable, transports et logement
Ministère attributaire : Écologie, développement durable, transports et logement

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13249
Réponse publiée le : 22 février 2011, page 1788