



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94831

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, chargée de la jeunesse et de la vie associative, 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

L'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers est une priorité de la révision générale des politiques publiques (RGPP), dans le cadre des décisions du Conseil de modernisation des politiques publiques, qui s'est réuni à cinq reprises, le 12 décembre 2007, le 4 avril 2008, le 11 juin 2008, le 30 juin 2011 et, tout récemment, le 9 mars 2010. Les réorganisations et actions conduites dans le champ de la jeunesse et de la vie associative participent de cet objectif et ont concerné tant l'administration centrale que les services déconcentrés. S'agissant de l'administration centrale, la création de la direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) a été réalisée en 2008 par fusion de services issus de la direction de la jeunesse et de l'éducation populaire et de la sous-direction chargée de la vie associative au sein de la direction de la vie associative, de l'emploi et des formations (décret n° 2008-907 du 8 septembre 2008) lors de la suppression de cette dernière. La réforme a consisté à intégrer au sein de la DJEPVA les missions en matière de vie associative. La DJEPVA est ainsi chargée du développement de la vie associative et, à ce titre, coordonne et anime les politiques concernant l'ensemble du secteur associatif. Le champ d'activité de la DJEPVA s'inscrit dans une double dimension interministérielle en matière de politiques de jeunesse et de vie associative. Il intègre une approche éducative, notamment autour des activités des enfants et des jeunes, hors du temps scolaire. Il comprend l'accompagnement des politiques éducatives territoriales, le contrôle et l'accompagnement des accueils collectifs des mineurs, la promotion de l'engagement des jeunes dans la société et de leur information afin de favoriser leur autonomie et la promotion de la démarche d'éducation populaire pour tous les publics (par le soutien aux associations nationales et locales). L'action de la DJEPVA vient en appui de celle des collectivités territoriales et des associations, dont elle est un partenaire. Des travaux sont par ailleurs en cours, dans un processus interministériel, pour la mise en place d'un service public de l'orientation. Parallèlement, en ce qui concerne les directions « support », la réforme s'est traduite par la fusion de deux directions chargées de fonctions d'administration des secteurs santé-travail (DAGPB) et de la jeunesse et des sports (DRHACG) et la création de deux directions support, renforçant ainsi les compétences « métiers » de ces deux directions : la direction des ressources humaines (DRH) et la direction des affaires financières juridiques et

des services (DAFJS) par décret n° 2009-639 du 8 juin 2009. Dans le cadre de la RGPP, le pilotage et l'accompagnement des opérateurs du secteur jeunesse et vie associative ont également décliné la rénovation des missions et des efforts d'efficience. Il en va ainsi de la réforme de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) qui a pour but de faire de cet opérateur un centre d'expertise et un laboratoire d'idées au service des politiques de la jeunesse. L'INJEP est devenu, le 28 septembre 2010, siège du nouvel Observatoire de la jeunesse. Un centre de ressources y gère un fonds unique de 20 000 documents et propose également une offre en ligne. S'agissant des services déconcentrés, la création des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, par décret du 10 décembre 2009, après une phase de préfiguration, renforce le pilotage de la mise en oeuvre des politiques de jeunesse, de vie associative et de cohésion sociale dans la région, sous l'autorité du préfet de région et en lien avec les nouvelles directions départementales interministérielles chargées de mettre en oeuvre ces politiques. Cette réorganisation a été parachevée par la création de la DRJSCS d'Île-de-France le 1er juillet 2010 et par celle des directions de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale dans les départements d'outre-mer et à Mayotte le 1er janvier 2011. Les missions de ces nouvelles directions, regroupant la direction régionale de la jeunesse et des sports, la direction régionale des affaires sanitaires et sociales pour la partie des services compétents en matière de cohésion sociale et les directions régionales de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, portent sur le pilotage et la coordination des politiques sociales, sportives, de jeunesse, de vie associative et d'éducation populaire, sur la programmation, le financement et le suivi des actions mises en oeuvre, et sur l'observation et l'évaluation des politiques ainsi conduites. Elles apportent leur appui, leur expertise et leur concours à d'autres services de l'État et acteurs publics. Enfin, elles disposent de compétences propres dans la mise en oeuvre de politiques de l'État (domaine du sport, formation et certification). Les compétences en matière de jeunesse et de vie associative ont ainsi été rassemblées en lieu unique, permettant l'accès à une information claire, renforcée par les actions qui ont été engagées sur les modalités de cet accueil et la simplification des démarches. Dans tous les services de l'État accueillant du public, le référentiel d'accueil « Marianne » (incluant des engagements en matière d'accueil physique, téléphonique, de délais de réponse aux questions, de recueil des réclamations) est en cours de déploiement. Pour aller plus loin, en tenant notamment compte des caractéristiques spécifiques des usagers des services jeunesse, vie associative, souvent des associations et structures ayant des liens de nature conventionnelle et financière avec l'État, un chantier pilote, appelé « accélérateur de transformation », a été lancé dans trois départements (Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et Somme). Ce chantier pilote a contribué à améliorer substantiellement la qualité de l'accueil et à bâtir des outils méthodologiques qui sont progressivement déployés dans les autres départements. Les chantiers de dématérialisation des démarches des associations en cours seront complétés, en application des décisions du CMPP du 9 mars 2011, par de nouvelles mesures destinées à simplifier les démarches des associations.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Carayon](#)

Circonscription : Tarn (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94831

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Jeunesse et vie associative

Ministère attributaire : Jeunesse et vie associative

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13276

Réponse publiée le : 26 avril 2011, page 4310