



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94840

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de M. le ministre de la ville 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 la ville dispose de plusieurs services pour l'exercice de ses missions : une administration centrale, le secrétariat général du comité interministériel des villes, qui travaille en lien avec les préfetures et les services déconcentrés de l'État (directions départementales de la cohésion sociale et directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale) ; des opérateurs tels que l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), opérateur des programmes sociaux en faveur des habitants des quartiers sensibles, dont les préfets sont les délégués régionaux et départementaux ; l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) qui assure le suivi du programme national de rénovation urbaine (PNRU) dont l'objectif est de rénover 530 quartiers d'ici à 2013, pour un montant total de 40 Mdeuros d'investissement ; les préfets en sont aussi les délégués territoriaux dans les départements ; l'établissement public d'insertion de la défense (EPIDe) qui a pour objet de mettre en oeuvre le dispositif « Défense 2e chance », notamment auprès des jeunes issus des zones urbaines sensibles ; l'établissement public national d'aménagement et de restructuration des espaces commerciaux et artisanaux (EPARECA), dont la vocation est de sauvegarder le commerce de proximité dans les quartiers en difficulté. Enfin, 300 délégués du préfet assurent une présence de l'État au quotidien dans les quartiers de la politique de la ville et veillent à l'amélioration de la qualité des services rendus par les administrations à l'égard des usagers. Les interlocuteurs de l'État dans les domaines de la politique de la ville sont principalement les collectivités locales et les associations. Concernant ces dernières, le versement de leurs subventions a été accéléré et les préfets disposent désormais des crédits de l'ACSé dès le début de l'année. Il est aussi prévu la dématérialisation des procédures de demandes de crédits pour les associations à compter de 2012 et, à titre expérimental dès la rentrée 2011, ainsi que la mise en place d'un dossier Cerfa spécifique politique de la ville.

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 : 94840

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Ville

Ministère attributaire : Ville

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13314

Réponse publiée le : 12 avril 2011, page 3753