



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Intérieur : fonctionnement

Question écrite n° 36470

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales de lui donner des indications sur les démarches qualité qui ont été engagées dans ses services, ainsi que ses projets dans ce domaine.

Texte de la réponse

Les chartes du ministère de l'intérieur : le ministère de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales est résolument engagé dans la modernisation de l'État et dans la politique de qualité du service rendu à l'utilisateur, dont il est un acteur de premier plan. La charte de l'accueil du public en préfecture ou sous-préfecture participe de ce mouvement et favorise la rationalisation des méthodes de travail. Sa diffusion a débuté au second trimestre 2002. Une première évaluation des chartes existantes (soit les trois quarts des préfectures) a été réalisée en 2003. Elle donnera lieu à court terme, à la mise en oeuvre, par les préfectures considérées comme les plus innovantes, d'une procédure de certification. Également, les initiatives estimées les plus pertinentes sont exploitées par l'administration centrale, dans une perspective de partage et de mutualisation au moyen d'un référentiel de service commun à l'ensemble des préfectures. Les chartes « Marianne » : par circulaires du 2 avril 2004, le Premier ministre a demandé que les administrations centrales et services déconcentrés de l'État accueillant du public appliquent, d'ici à la fin de l'année 2004, la charte générique de l'accueil des usagers, dénommée « charte Marianne », expérimentée dans six départements (Ain, Charente, Eure-et-Loir, Hautes-Pyrénées, Loiret, Moselle) et inspirée de la charte d'accueil des préfectures. Cette charte poursuit trois objectifs : marquer la volonté de l'État d'améliorer la qualité du service public, mettre en cohérence les diverses initiatives menées dans les services de l'État ; créer une dynamique dans toutes les administrations, en aidant celles qui n'ont pas encore pu progresser et en stimulant la volonté de continuer à progresser des administrations les plus avancées. La charte Marianne est un cadre générique interministériel qui contient cinq rubriques d'engagements ; un accès plus facile à nos services ; un accueil attentif et courtois ; une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ; une réponse systématique à vos réclamations ; à votre écoute pour progresser. Sous chaque rubrique, sont prévus des engagements obligatoires et des engagements optionnels, et, pour chaque engagement, des niveaux de qualité modulables. L'objectif est d'afficher la charte Marianne dans les services d'accueil au plus tard le 31 décembre 2004. Les préfectures qui n'ont pas encore élaboré de chartes d'accueil telles que demandées par le ministre de l'intérieur devront déployer la charte Marianne ; celles qui ont d'ores et déjà affiché leurs propres engagements de services devront les mettre en adéquation avec ceux demandés par les services du Premier ministre. La circulaire NOR INT A 0400077 C du 23 juin 2004, adressée aux préfets, précise les démarches à accomplir pour la mise en oeuvre des chartes Marianne dans les services déconcentrés du ministère de l'intérieur (hors police nationale). La certification de service : une nouvelle étape est aujourd'hui franchie vers la certification de service. L'engagement des préfectures doit être consolidé. Cinq expérimentations sont en cours : la sous-préfecture de Pithiviers disposera prochainement d'une certification de service, la préfecture du Jura fait également certifier son service de cartes grises par l'AFAQ, la Drôme s'est lancée dans une certification ISO 9001 qu'elle a conclue avec succès, la Haute-Vienne souhaite

faire de même pour son service téléphonique et la préfecture des Alpes Maritimes a établi un plan pluriannuel pour acquérir les référentiels 9001 et 9004 et viser ainsi le prix d'excellence de la Fondation européenne pour le management de la qualité. Ces initiatives et ces expériences permettent au ministère de l'intérieur d'élaborer un schéma général de certification pour la réalisation d'un référentiel - dénommé « QualiPref » ce qui constitue la première étape d'une certification des préfectures et sous-préfectures à partir des expériences actuelles.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36470

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : intérieur

Ministère attributaire : intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2426

Réponse publiée le : 10 août 2004, page 6315