



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

gestion

Question écrite n° 106301

Texte de la question

M. Laurent Hénart attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur le soutien qui pourrait être apporté aux services déconcentrés de l'État dans le cadre de la révision générale des politiques publiques. Dans son rapport annuel 2010, récemment publié, le Médiateur de la République constate en effet que certains de ces services sont profondément fragilisés par les restrictions budgétaires. Cela est particulièrement le cas pour les préfectures, où l'on note des attentes plus longues, des délais de traitement qui s'étirent, des démarches supplémentaires à effectuer, des fermetures plusieurs semaines dans l'année ou encore des restrictions d'accès au téléphone, au courrier, à Internet. Les effets sont d'autant plus criants qu'ils interviennent à un moment où les avancées souhaitées par la loi sont particulièrement attendues en termes d'efficacité et de service rendu aux usagers. Ce faisant, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement pour adapter sa politique en la matière.

Texte de la réponse

La révision générale des politiques publiques (RGPP) repose sur trois piliers complémentaires que sont la réduction des emplois, un retour indemnitaire à l'attention des agents publics et l'amélioration de qualité de service aux usagers. Pour ce qui concerne l'amélioration de la qualité du service, le ministère s'est notamment mobilisé dans trois directions : 1) amélioration des processus et systématisation des démarches qualité dans les préfectures : le ministère s'est mobilisé pour que l'ensemble des préfectures soient au niveau du label interministériel Marianne d'ici la fin de l'année 2011, conformément aux orientations du conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010. Le ministère a tenu à ce que cet objectif interministériel se prolonge dans la durée, par la labellisation ou la certification de toutes les préfectures à échéance 2013, et en prenant en compte non seulement l'accueil (avec le label Marianne) mais aussi les processus métier des préfectures (grâce au référentiel Quaalipref, qui intègre les deux dimensions). Pour faciliter la réalisation de cet objectif, le ministère déploie dans l'ensemble des préfectures une méthode d'amélioration des processus, participative et permettant d'identifier, site par site, les tâches inutiles dont la suppression permet de réduire les délais de traitement des dossiers sans fragiliser les missions elles mêmes (Lean). Testée à partir de 2009 sur les procédures de naturalisation, cette méthode donne des résultats positifs et est en cours de déploiement sur la totalité des procédures de délivrance des titres. A titre d'exemple, les délais des passeports biométriques ont été réduits dans les départements ayant réalisé une démarche d'amélioration des processus de 23 % à 50 % selon les services en 2010, 2) meilleure prise en compte dès la phase amont de projets de modification des applications informatiques nationales, avec chaque fois que cela est possible un développement des procédures à distance (internet...), dans le respect des exigences de sécurité et de lutte contre la fraude. A titre d'exemple un certificat d'immatriculation peut être réalisé dans un garage agréé pour un véhicule neuf ou pour un véhicule d'occasion et, ainsi, un certificat d'immatriculation sur deux n'est plus délivré en préfecture. De même, à la fin de l'année 2011, il sera possible de déclarer son changement d'adresse par internet et de recevoir à domicile son nouveau certificat d'immatriculation, 3) meilleure répartition des moyens humains des préfectures, par la réallocation des emplois en faveur des sites dont l'activité et la population est en augmentation. Quatre régions en ont bénéficié

en 2011 (Ile de France, Bretagne, Pays de Loire et Nord-Pas-de-Calais). La conduite de ces réformes s'appuie sur un dispositif de contrôle de gestion qui a été rénové en 2010 afin d'en faire un outil renforcé de pilotage de la performance des préfetures, et intégrant l'ensemble de ces démarches (amélioration des processus, certification qualité, réallocation de moyens...). Un suivi attentif est effectué sur les délais de délivrance des principaux titres, et les conditions d'accueil.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Hénart](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 106301

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 avril 2011, page 4100

Réponse publiée le : 14 février 2012, page 1384