



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réforme

Question écrite n° 31899

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur la modernisation de l'administration territoriale de l'État et plus précisément sur la démarche de certification des préfectures. Dans un souci de modernisation, conformément aux objectifs de la LOLF du 1er août 2001, le ministère de l'intérieur s'est engagé dans une démarche qualité reposant sur trois axes : la certification ISO, le label Marianne et le référentiel « qualipref ». Ce dernier, publié au Journal officiel le 19 février 2006, doit notamment permettre une généralisation progressive de la démarche qualité dans un cadre unifié. Il lui demande de présenter un bilan de la démarche de certification des préfectures : label Marianne, qualipref, ISO. Il lui demande de rappeler les enjeux et perspectives de cette démarche et de citer les préfectures et sous-préfectures concernées.

Texte de la réponse

La démarche de certification des services des préfectures et sous-préfectures a été engagée dès 2002 dans le prolongement des initiatives prises au titre des chartes de l'accueil et du service à l'utilisateur, elles mêmes complétées par les chartes Marianne. Ces démarches sont fondées sur la norme ISO 9001 ou sur des référentiels d'engagements de service tels que QualiPref. Ce dispositif est complété depuis la fin 2006 par la procédure de labellisation Marianne lancée par la DGME. ISO 9001 : Cinq préfectures ont obtenu cette certification sur des fonctions diverses et ciblées cartes grises (Drôme) ; CNI et passeports (Rhône) ; instruction dossiers ICPE (Hauts-de-Seine) ; accueil téléphonique (Haute-Vienne) ; gestion des fonds européens (région Franche-Comté). De plus, une sous-préfecture est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses missions (Villefranche-sur-Saône). QUALIPREF : Construit sur la base de deux modules obligatoires (engagements communs et accueil général) et de cinq modules optionnels (délivrance de titres, polices administratives, actions interministérielles, gestion de crise, relations avec les collectivités locales), le référentiel QualiPref couvre la diversité des missions des préfectures et peut évoluer dans le même temps. Fin 2007, huit préfectures et une sous-préfecture ont obtenu la certification de leurs engagements ; il s'agit de la préfecture de l'Ain, la préfecture de l'Aisne, la préfecture de l'Aube, la préfecture de la Creuse, la préfecture des Côtes d'Armor, la préfecture du territoire de Belfort, la préfecture de la Dordogne, la préfecture du Val-d'Oise, la sous-préfecture de Pontoise. La sous-préfecture de Pithiviers ayant obtenu une certification pour les engagements contenus dans la dernière version de QualiPref, ce chiffre est porté à dix sites. Seize autres préfectures ou sous-préfectures conduisent actuellement les démarches nécessaires pour la certification QualiPref. Marianne : Le label Marianne est un référentiel élaboré par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) qui comprend des engagements plus précis mais moins nombreux que la charte Marianne et un périmètre d'application étendu. La procédure de label Marianne est voulue comme un premier niveau de démarche qualité pour les préfectures ne souhaitant pas s'engager d'emblée dans une démarche de certification plus contraignante. Vingt sites se sont porté candidats à la labellisation (9 préfectures, 10 sous-préfectures et une direction). Les sites labélisés sont la préfecture de la Loire-Atlantique, préfecture des Hautes-Pyrénées, préfecture du Tarn-et-Garonne, préfecture de la Somme, préfecture de Paris, préfecture du Tarn, préfecture des Hautes-Alpes, préfecture de Seine et Marne,

sous-préfecture du Raincy, sous-préfecture de Lunéville, sous-préfecture de Roanne, sous-préfecture de Torcy et la direction des services aux usagers de la préfecture de l'Isère. La mise en oeuvre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) marque un tournant dans le projet de déploiement du référentiel Marianne : jusqu'alors facultatif, il devient obligatoire (cf. compte-rendu du CMPP du 12 décembre 2007 sur le thème de l'accueil dans les services publics).

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 : 31899

Rubrique : État

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 octobre 2008, page 8523

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1855