



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

immigration

Question écrite n° 43891

Texte de la question

M. Marc Dolez appelle l'attention de Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur le rapport public 2009 de la Cour des comptes. Il lui demande de lui indiquer la suite qu'elle entend réserver à la recommandation visant à ce que la qualité de l'accueil des étrangers dans les préfectures soit systématiquement évaluée.

Texte de la réponse

L'affectation des moyens humains aux services étrangers des préfectures reflète la priorité donnée par le ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales à l'amélioration de la qualité de l'accueil des étrangers. En effet, en 2008, 2 367 équivalents temps plein (ETPT) ont été consacrés à l'activité relevant du droit des étrangers (demandes d'asile, titres de séjour, naturalisations) au sein du réseau des préfectures, ce qui représente 8,1 % de l'ensemble des ETPT des préfectures. Ce chiffre augmente régulièrement : 2 075 ETPT y étaient consacrés en 2005, soit 7 % du total. Les moyens humains affectés aux services des étrangers des préfectures sont donc en augmentation malgré un contexte général de réduction d'effectifs. Sur un plan plus qualitatif, deux référentiels qualité destinés à améliorer l'accueil général en préfecture sont progressivement déployés. Ces référentiels imposent notamment le respect d'engagements portant sur l'accueil physique, avec des exigences relatives à la courtoisie, à la formation des agents ou encore au confort des locaux. Les accueils téléphonique et dématérialisé sont également concernés par ces référentiels. À ce jour, 15 préfectures ou sous ont obtenu une certification QualiPref, annuellement vérifiée, et 13 autres ont reçu une labellisation Marianne.

Données clés

Auteur : [M. Marc Dolez](#)

Circonscription : Nord (17^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43891

Rubrique : Étrangers

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mars 2009, page 2238

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3871