



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réforme

Question écrite n° 5896

## 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 les défis auxquels est confrontée l'administration territoriale, et plus particulièrement la modernisation des préfectures. Pivotal de l'action de l'État dans les territoires, les préfectures rendent de nombreux services aux citoyens et consacrent d'importants moyens humains et matériels à l'accueil du public. Afin d'améliorer le service rendu, l'administration territoriale de l'État a entamé une vaste démarche de certification. Il lui demande un bilan précis de cette démarche de certification des préfectures.

## Texte de la réponse

La politique de certification des services des préfectures et sous-préfectures a débuté sur la base du volontariat dès 2002 afin d'amplifier les efforts déployés avec la mise en place des chartes de l'accueil et du service à l'usager, elles-mêmes complétées par les chartes Marianne. Sept préfectures lancées dans cette démarche sont aujourd'hui certifiées. Parmi elles, cinq préfectures ont obtenu une certification ISO 9001 sur des fonctions diverses et ciblées : cartes grises (Drôme), CNI et passeports (Rhône), instruction dossiers ICPE (Hauts-de-Seine), accueil téléphonique (Haute-Vienne) et 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). Fort de cette expérience et des actions pilotes menées à la préfecture du Jura (certifiée QualiCartegrise) et à la sous-préfecture de Pithiviers (certifiée QualiPref 1), le ministère a élaboré un référentiel spécifique aux préfectures (QualiPref). Publié au Journal officiel le 19 février 2006, ce référentiel doit permettre une généralisation progressive de la démarche qualité dans un cadre unifié. 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. Vingt-deux sites (dont six sous-préfectures) se sont engagés courant 2006 dans cette démarche et visent à obtenir la certification en 2007. Il apparaît cependant clairement que cette démarche suppose un investissement dans la durée des services candidats à la certification, la mise en place d'une professionnalisation des agents chargés du pilotage du projet et l'implication de tous. Par ailleurs, la démarche de certification suppose au préalable une évaluation précise et complète des procédures. Les audits de précertification menés de juin à septembre 2007 par le réseau d'auditeurs internes nouvellement constitué ont concerné douze candidats. Une première vague d'audits de certification est susceptible d'être réalisée par un organisme extérieur en novembre 2007. À ce jour, toutes les préfectures certifiées, dont certaines depuis plus de trois ans, obtiennent le renouvellement de leur certificat et souhaitent se maintenir dans ce système.

## Données clés

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

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 5896

**Rubrique** : État

**Ministère interrogé** : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

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

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 2 octobre 2007, page 5927

**Réponse publiée le** : 18 décembre 2007, page 8053