



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

gestion

Question écrite n° 91167

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur la contribution de la mission administration générale et territoriale de l'État à la réforme de l'État. Cette mission, qui est au coeur de l'action de l'État incarne la permanence de l'État, notamment dans l'espace territorial de la République. Il lui demande de lui présenter un bilan de la démarche de certification des préfectures : label Marianne, Qualipref, ISO. Il lui demande de rappeler les enjeux et de citer les préfectures et sous-préfectures concernées ainsi que de lui indiquer les perspectives de la démarche.

Texte de la réponse

Parmi les démarches de certification mises en oeuvre par des préfectures dès 2002, les démarches basées sur la norme ISO 9001 ou sur les référentiels d'engagements de services tels que QualiPref coexistent. Ce dispositif est complété depuis la fin 2006 par les démarches de labellisation Marianne lancées par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME). Vingt-trois préfectures ou sous-préfectures lancées dans une démarche qualité ont à ce jour obtenu une certification (au titre de Qualipref ou de ISO 9001) tandis que 8 préfectures, 4 sous-préfectures et 1 direction de préfecture ont été labellisées Marianne en 2007. Basée sur le volontariat des préfectures, la démarche est aujourd'hui généralisée à l'ensemble du réseau des préfectures (circulaire du 15 juillet 2010). Ce déploiement s'effectue dans un cadre convergent avec d'autres processus de modernisation et de conduite du changement (Lean, généralisation du référentiel Marianne et réalisation d'une enquête mystère annuelle). Dans un souci permanent de cohérence des démarches qualité, un chantier vient d'être initié afin de faire converger les référentiels Marianne et Qualipref dans un référentiel unique. Cette convergence vise à ce que l'ensemble du réseau des préfectures ait atteint le niveau de labellisation (Marianne) soit en obtenant la certification Qualipref, soit en développant les modules obligatoires de la certification Qualipref, avant la fin de l'année 2011. En attendant la concrétisation de cette perspective, une cinquantaine de nouvelles préfectures ont décidé de s'engager dans la démarche sur la base du référentiel de 2008. Trois sessions de formation à l'accompagnement à la mise en oeuvre ont été organisées au cours des derniers mois. Le référentiel QualiPref publié au Journal officiel le 19 février 2006 et révisé en octobre 2008, ce référentiel doit permettre une généralisation progressive de la démarche qualité dans un cadre unifié. Construit sur la base de deux modules obligatoires et de six modules optionnels, le référentiel QualiPref oeuvre la diversité des missions des préfectures et peut évoluer dans le même temps. À ce jour, onze préfectures et cinq sous-préfectures 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 préfecture du Var, la préfecture de l'Oise, la préfecture de Loir-et-Cher, la sous-préfecture de Sarcelles, la sous-préfecture d'Argenteuil, la sous-préfecture de Pontoise, la sous-préfecture de Pithiviers, la sous-préfecture d'Épernay. Ces démarches supposent un investissement dans la durée des services candidats à la certification, la mise en place d'une professionnalisation des agents en charge du pilotage du projet et l'implication de tous. De plus, la démarche de certification suppose au préalable une évaluation précise et complète des procédures. La démarche QualiPref

constitue ainsi un outil dynamique et efficace de la modernisation tout en s'intégrant au management local de la performance. La certification participe à la valorisation des métiers, à la reconnaissance de la qualité du travail du personnel et contribue à l'amélioration de l'image des préfetures et des sous-préfetures auprès du public. Le maintien des certifications QualiPref et le déploiement progressif de cette démarche constituent un enjeu important. Le référentiel Qualipref est en cours de révision (nouveau module sur les titres pour les étrangers, adaptation des modules optionnels aux évolutions réglementaire récentes, intégration des éléments de Marianne dans les modules obligatoires - accueil et engagements communs, module de gestion des réclamations notamment). Il est prévu que les sites à certifier en 2011 seront audités sur la base du nouveau référentiel. Le référentiel Marianne : ce référentiel élaboré par la DGME comprend des engagements plus précis mais moins nombreux que la charte Marianne et un périmètre d'application étendu. Il est centré uniquement sur l'accueil, contrairement à QualiPref qui traite également de processus métier. Le référentiel Marianne est voulu comme un premier niveau de démarche qualité pour les préfetures ne souhaitant pas s'engager d'emblée dans une démarche de certification plus contraignante. 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 des CMPP du 12 décembre 2007 et du 30 juin 2010 sur le thème de l'accueil dans les services publics). Cependant, l'engagement dans une démarche de labellisation demeure facultatif. Avec l'appui du ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration et des préfets, la DGME s'est engagée dans une démarche d'accélération de l'amélioration de l'accueil dit accélérateur Marianne dans trois régions (Lorraine, Champagne-Ardenne, Picardie) au sein de quatre réseaux (justice, intérieur, éducation nationale, direction régionale des finances publiques). Une deuxième vague de déploiement est en cours de construction.

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 : 91167

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 octobre 2010, page 11326

Réponse publiée le : 3 mai 2011, page 4531