



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration : préfetures

Question écrite n° 94607

Texte de la question

M. Pierre Lasbordes attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration sur les disparités de traitement des administrés d'un département à l'autre. Ainsi, comme l'indique le rapport de la commission des finances de l'Assemblée nationale sur l'administration générale et territoriale de l'État, le département de l'Essonne, par exemple, fait partie des départements pour lesquels les services préfectoraux sont les moins rapides en matière de délivrance des titres. D'autre part, il a été constaté la mise en oeuvre de logiciels informatiques inachevés et insuffisamment testés dans les préfetures, ce qui a entraîné une perte d'efficacité au moins dans les premiers temps de leur mise en place. En particulier, le passage au logiciel Chorus a ainsi eu pour conséquence un doublement du temps de gestion dans certaines administrations préfectorales. Il lui demande donc quelles sont les mesures qu'il entend prendre afin de remédier à ces disparités et de mieux préparer les services préfectoraux à l'arrivée des nouveaux supports informatiques.

Texte de la réponse

L'amélioration des délais de délivrance des titres et, plus généralement, de traitement des demandes des administrés, est une préoccupation première du ministère de l'intérieur et des préfets. L'amélioration de service à laquelle travaillent les services des préfetures et des sous-préfetures doit toutefois intervenir en cohérence avec le renforcement de la sécurité des titres, de leurs processus de production et de la lutte contre la fraude. Les écarts constatés entre sites mettent en évidence dans certains cas des délais particulièrement longs qui sont effectivement difficilement compréhensibles pour l'utilisateur du service public. Si ces délais sont parfois le résultat d'une affluence exceptionnelle ou d'incidents de nature conjoncturelle, le ministère a engagé plusieurs mesures convergentes pour résoudre les difficultés de nature structurelles conduisant à des délais anormalement élevés, l'objectif étant d'harmoniser autant que faire se peut les délais et les modes de travail en visant des cibles déterminées dans chaque département en fonction de données cadres fixées au plan national. Ces mesures sont les suivantes : corriger des écarts historiques d'effectifs des préfetures. Le ministère a ainsi pris en 2011 l'initiative d'atténuer les réductions d'effectifs opérées dans les quatre régions dont la densité d'agents de préfecture est la moins élevée et l'activité croissante : Nord-Pas-de-Calais, Île-de-France, Bretagne et Pays de la Loire ; responsabiliser les préfets dans le pilotage de leurs services, jusqu'à la réallocation des effectifs entre services ou entre sites en fonction des écarts aux cibles. La régionalisation des BOP supports des préfetures, opérée en 2008, a permis de renforcer les analyses et de favoriser les réallocations de moyens au sein d'une même région ; fixer des objectifs de délais moyens aux préfetures techniquement soutenables et préservant la qualité de l'instruction et l'impératif de lutte contre la fraude ; fiabiliser la mesure des délais et renforcer la comparaison des résultats entre sites afin de développer les pratiques efficaces ; déployer des démarches d'amélioration des processus pour identifier et éliminer les tâches inutiles, standardiser les méthodes de travail et améliorer l'efficacité des services, avec le double objectif d'améliorer la qualité de service et de s'appuyer sur une mobilisation renforcée des agents ; engager les préfetures dans des démarches qualité visant à faire reconnaître la qualité du service rendu aux usagers par un auditeur externe, notamment en matière

de délivrance de titres, et à s'assurer du maintien de ce niveau de qualité dans la durée grâce aux audits externes annuels. Ces mesures conduisent à des résultats significatifs : les délais se sont globalement améliorés entre 2010 et 2011 ; les écarts entre sites tendent à se réduire ; toutes les préfectures sont engagées dans une démarche qualité (Marianne et/ou Qualipref). Le département de l'Essonne, confronté à une forte activité, s'inscrit dans cette logique et poursuit sa réorganisation. Les premiers résultats positifs ont d'ailleurs été constatés au premier semestre 2011. L'inscription dans cette démarche d'amélioration de la performance, combinée à une restructuration de l'accueil des usagers, permettra de consolider ces évolutions, qui mobilisent fortement le corps préfectoral et l'ensemble des agents de la préfecture. S'agissant du déploiement des applications informatiques, le ministère de l'intérieur a été pilote pour passer à Chorus, que certaines préfectures utilisent pour la troisième année consécutive. Ce progiciel, sous maîtrise d'ouvrage de l'AIFE, a connu des difficultés initiales qui sont progressivement corrigées. Après une période d'apprentissage, la performance des équipes des plates-formes Chorus des préfectures s'est accrue, pour atteindre désormais des niveaux proches voire supérieurs aux cibles initialement fixées. Il en est allé de même d'une application propre au ministère de l'intérieur, le système d'immatriculation des véhicules, qui a connu une première période difficile. Le dévouement remarquable des agents et les correctifs apportés ont permis de résoudre les problèmes initiaux et d'aboutir à un fonctionnement normal. Les déploiements de nouvelles applications informatiques connaissent fréquemment des difficultés, d'autant plus grandes que le saut technologique est important. Chorus et le SIV, applications très élaborées et hautement sécurisées, n'ont pas échappé à la règle. Instruit par l'expérience, le ministère a ajusté en conséquence le mode de gouvernance de la réforme des principales applications informatiques à venir (biométrisation des titres étrangers, réforme du permis de conduire...). Sont ainsi traités avec encore plus d'attention : l'armement de l'équipe maître d'ouvrage ; les expérimentations et les retours des tests ; l'anticipation des conséquences pratiques du déploiement (dimensionnement des locaux et des équipes, modes d'organisation...) ; la formation des personnels ; l'accompagnement méthodologique du déploiement.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Lasbordes](#)

Circonscription : Essonne (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94607

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

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

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

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 29 novembre 2011

Question publiée le : 30 novembre 2010, page 13133

Réponse publiée le : 17 janvier 2012, page 647