

Préfectures : 100 % qualité

Préfecture du Val-de-Marne – lundi 1^{er} juillet 2013

Allocution de Manuel VALLS, ministre de l'Intérieur

SEUL LE PRONONCE FAIT FOI

Monsieur le préfet,

Monsieur le secrétaire général,

Mesdames, messieurs,

Ce n'est pas le privilège de notre pays, mais avouons que la France a souvent tendance à céder aux clichés, aux images d'Épinal. L'administration en est souvent victime. On l'a dit complexe, compliquée, lente. Bien sûr, il y a des points d'amélioration que les usagers soulèvent à juste titre, et dont j'ai parfaitement

conscience. Oui, il y a des progrès à faire. Mais, il faut rétablir la vérité. Et notre rencontre de ce matin est une belle occasion pour cela.

L'administration sait faire preuve d'ambition, au service de nos concitoyens. Elle sait être en phase avec son époque pour répondre au mieux aux attentes – et elles sont nombreuses – des usagers. Le service public – servir le public ! – est une très belle mission. Ce service public démontre aujourd'hui toute sa modernité.

Je remercie le préfet Thierry LELEU pour son accueil, qui nous permet de célébrer une belle réussite.

Aujourd'hui, 1^{er} juillet 2013, l'ensemble des préfectures, de métropole et d'Outre-mer, et les

hauts-commissariats de Nouvelle-Calédonie et de Polynésie ont atteint l'objectif fixé il y a un an : obtenir un label de qualité délivré par un organisme indépendant.

A vous tous, agents, personnel d'encadrement, chefs de bureau, directeurs et membres du corps préfectoral, je veux dire combien ce résultat est votre résultat, votre fierté. Et je tiens à vous faire part de mes félicitations, et de ma reconnaissance, pour le travail accompli, en particulier au cours des derniers mois.

En 2005, le label Marianne a été créé avec comme objectif d'améliorer l'accueil du public. C'était une première étape logique, tant cet accueil, ce contact avec la population est au cœur des métiers, de

l'identité des préfectures. Très vite, cependant, il est apparu nécessaire d'étendre la démarche à l'ensemble des métiers : en 2006, le certificat *Qualipref* est donc créé.

Au printemps 2012, au moment de ma prise de fonctions, seules 25% des préfectures et quelques sous-préfectures étaient qualifiées.

J'ai voulu que cette qualification soit étendue, généralisée.

Au 31 décembre 2012, 65% des préfectures et sous-préfectures répondaient aux exigences de qualité. 100% y répondent aujourd'hui. Les préfectures et sous-préfectures sont ainsi le premier - et le seul -

réseau à avoir généralisé une démarche aussi structurée et touchant un public aussi large.

Ce beau succès est le résultat d'une mobilisation de l'ensemble des agents aux côtés des préfets et des secrétaires généraux de préfectures.

Vous les « responsables qualité » qui êtes réunis ce matin, vous avez su fédérer les énergies, proposer des plans d'action, vaincre des habitudes, des réticences, user de votre force de conviction pour transformer le service public.

Je veux saluer le travail accompli dont je mesure parfaitement l'ampleur. Des standards aux guichets d'accueil, des bureaux sectoriels au cabinet du préfet, des agents d'exécution au corps préfectoral, en passant par l'encadrement intermédiaire : chacun à sa

place, dans ses fonctions, a contribué à l'atteinte des objectifs.

*

Le label *Qualipref* marque une véritable ambition : celle de hisser l'ensemble des préfectures à un même niveau d'exigence, d'excellence dans leurs missions centrales.

Je pense aux relations avec les collectivités territoriales, qui attendent légitimement de l'administration préfectorale fiabilité, réactivité et qualité d'écoute, qu'il s'agisse de conseil ou de contrôle de légalité.

Je pense, aussi, à cette responsabilité première des préfectures : la gestion de crise. Une gestion dont

l'efficacité réside, avant tout, dans une bonne communication, gage de bonne coordination avec l'ensemble des services de l'Etat dans le département. J'ai encore pu le mesurer très récemment, sur le terrain, en Haute-Garonne et dans les Hautes-Pyrénées, il y a quelques jours.

Je pense, enfin et surtout, à l'accueil du public. La qualité de notre accueil est la première image - et souvent la seule - que retienne le public. Ici, se joue une part essentielle de la réputation du réseau préfectoral et plus largement de l'administration

C'est pour cette raison que j'ai souhaité, conformément à l'engagement du président de la République, conduire une politique d'amélioration systématique de l'accueil des usagers étrangers dans les préfectures.

Car dans ce domaine, beaucoup de pratiques, beaucoup de situations, je pense notamment aux files d'attente, n'étaient pas acceptables.

A la suite de la circulaire du 4 décembre 2012, une mission d'appui spécifique a été créée. Elle se déplace sur le terrain, dans les préfectures et les sous-préfectures, dispense ses conseils, diffuse les bonnes pratiques observées ailleurs. C'est cela la marque d'une organisation moderne qui sait s'appuyer sur l'intelligence collective.

Des moyens ont été mobilisés pour améliorer l'accueil – avec la réalisation, là où c'est nécessaire, de travaux d'amélioration. Des premières mesures de simplification ont été prises – et d'autres suivront, avec toujours en ligne d'horizon l'amélioration du service rendu. Je pense notamment à la mise en place d'un nouveau module de rendez vous par internet, à

la création d'une rubrique « Etrangers » sur les sites internet des préfectures, à l'unification et à la simplification des listes de pièces à fournir...

Partout, les préfectures, se mobilisent, se réorganisent, améliorent leur accueil en rationalisant les circuits, en séparant les flux, en d'autres termes en offrant aux usagers étrangers un accueil simple, digne et efficace. Les résultats commencent à être visibles - c'est notamment le cas ici dans le Val de Marne, et j'y reviendrai - mais je sais qu'il reste des préfectures où les files d'attente nocturnes existent encore, où les délais sont trop longs : ce n'est pas acceptable et les efforts doivent se poursuivre.

Le drapeau tricolore qui habille les façades de nos préfectures, c'est l'expression d'une exigence républicaine. L'administration doit impérativement se montrer à la hauteur de cette exigence.

J'ai choisi de venir dans le Val-de-Marne parce que, monsieur le préfet, vos équipes – sous la conduite du secrétaire général, M. Christian ROCK, que je salue, ont su mener une action remarquable, dont je viens à l'instant de prendre plus encore la mesure. Vos équipes ont réussi à changer, concrètement, réellement, les conditions de l'accueil de l'ensemble des usagers. Par exemple, il n'y a plus de longues files d'attente nocturne, comme c'était le cas il y a encore quelque mois. Mais je sais aussi que le chemin n'est pas terminé, et qu'il vous reste encore des actions à mener. La qualification n'est pas simplement un but que l'on atteint, c'est un processus qui réclame une mobilisation permanente pour être conforme aux standards arrêtés.

*

La démarche *Qualipref* a été accomplie dans un contexte que je n'ignore pas : celui de l'optimisation, de la rationalisation des moyens.

Le gouvernement a souhaité engager une politique difficile mais responsable de redressement de nos comptes publics. C'est indispensable pour le maintien de notre souveraineté, de notre indépendance. Mais cette politique ne doit pas entamer la capacité d'action de l'Etat. Face à la crise économique et sociale que traverse notre pays, nous avons besoin plus encore d'une présence de l'Etat, partout, dans tous les territoires.

Le ministre de l'Intérieur, c'est le ministre de l'Etat, de son organisation, de sa continuité, de son efficacité.

Mon rôle est de garantir que l'administration territoriale ait tous les moyens de son action ; de faire en sorte aussi que ses missions soient clarifiées, notamment au travers d'un mode de relation renouvelé avec les collectivités locales.

*

Je me félicite des résultats que vous tous avez obtenus dans vos départements. Ces résultats, je ne suis pas le seul à les reconnaître et à le saluer.

Le dernier baromètre de la qualité de l'accueil des services de l'Etat a en effet placé les préfectures et les sous-préfectures à la première place des cinq réseaux territoriaux évalués. C'est une belle performance, notamment à l'aune des 19 millions de titres délivrés chaque année !

Mais, je ne vous ai pas réunis uniquement pour vous faire part de ma satisfaction. Je veux également que nous partagions de nouvelles ambitions, un nouvel objectif.

Cet objectif, c'est « *Qualipref 2.0* », qui vise à mieux intégrer la dimension électronique de la relation avec les usagers. Concrètement cela veut dire, avant deux ans, proposer un niveau de services numériques supérieur et généralisé à l'ensemble du territoire. Les usagers auront ainsi accès à des portails internet des préfectures standardisés. Les prises de rendez-vous pourront se faire en ligne ; les informations seront envoyées par SMS, notamment pour la remise des titres. Les services dématérialisés seront développés et une politique de présence renforcée sur les réseaux sociaux permettra de mieux informer les usagers.

Tout cela, vous aurez l'occasion de l'aborder plus avant cet après-midi, dans le cadre de vos travaux.

* *

En débutant mon propos, j'ai tenu à vous faire part de ma reconnaissance pour le travail accompli. Cette reconnaissance s'accompagne de fierté. Fierté devant une administration qui sait se mobiliser pour servir au mieux l'intérêt général.

Je constate, en parcourant les visages des personnes qui sont en face de moi, que cette fierté n'est pas que la mienne ; elle est aussi – à juste titre – la vôtre, collectivement.

Et si nous sommes fiers, c'est parce ce que nous voyons bien que l'action entreprise sert une belle idée, celle que nous nous faisons de la République qui, toujours, doit agir dans l'intérêt du plus grand nombre.

Je vous remercie.

* * *