



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>12930</b>	De <b>Mme Caroline Fiat</b> ( La France insoumise - Meurthe-et-Moselle )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur
<b>Rubrique</b> >services publics	<b>Tête d'analyse</b> >Permis de conduire - Numérisation	<b>Analyse</b> > Permis de conduire - Numérisation.
Question publiée au JO le : <b>02/10/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>08/01/2019</b> page : <b>161</b> Date de changement d'attribution : <b>20/11/2018</b>		

### Texte de la question

Mme Caroline Fiat attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les difficultés rencontrées par un nombre croissant d'administrés, qui sollicitent l'aide et le soutien logistique de Mme la députée, pour l'acquisition de leur carte grise de véhicule ainsi que pour la réception ou le renouvellement de leur permis de conduire. Cela fait effet à la numérisation totale de ce service. Si l'on est tous conscient de la nécessité que chaque service public entame la transition numérique afin de correspondre aux injonctions de l'époque, il ne faut pas oublier les publics victimes d'une fracture numérique. Ceux-ci composent les couches les plus âgées et les moins aisées de la population. Face à cette situation, Mme la députée a décidé d'ouvrir sa permanence de circonscription et de mettre à disposition un ordinateur, gratuitement, pour que ces personnes, démunies, puissent effectuer leurs démarches. Face à cette initiative, de nombreuses boutiques privées se sont ouvertes afin de proposer ce même service, payant cette fois-ci, l'une d'elles étant située à quelques centaines de mètres de sa permanence. On ne peut tolérer que la puissance publique fasse la part belle à des niches privées. En ce sens, elle lui permet de solliciter son attention afin de répondre aux doléances des citoyens pénalisés par cette situation. Elle lui demande si l'État envisage un service public humain de transition le temps de réguler cette numérisation d'obtention de titres.

### Texte de la réponse

En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures ou à des tiers de confiance, le « plan préfectures nouvelle génération » (PPNG) a profondément réformé les modalités de délivrance des titres réglementaires dont le certificat d'immatriculation des véhicules (CIV) et les permis de conduire. Cette réforme d'ampleur répond à la double exigence de proximité et de continuité du service public, tout en intégrant les évolutions numériques et technologiques qui doivent être mises au service des usagers. Améliorer la qualité du service rendu aux usagers par une simplification des procédures et veiller à l'égalité d'accès de tous au service public constituent des impératifs dans la mise en œuvre de la réforme. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, y compris les soirs et week-ends, constitue une simplification administrative notable. Comme pour tout nouveau système d'information, des difficultés techniques sont apparues sur le portail de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) lors de la généralisation du dispositif et ont affecté les usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime pas ces difficultés ponctuelles auxquelles ont été confrontés certains usagers dans la réalisation de leurs démarches. Les dysfonctionnements techniques les plus impactants ont concerné les certificats d'immatriculation,

du fait de la complexité de la réglementation et du volume important de demandes à traiter. Ces dysfonctionnements sont aujourd'hui majoritairement résolus grâce aux mesures correctives apportées au fur et à mesure. Un site plus ergonomique est également à l'étude. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont également été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres (CERT) de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente. Un renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT a ainsi été décidé et produit ses effets. Concomitamment à la fermeture des guichets en préfecture, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place. Ainsi, 310 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique, ou victimes de la fracture numérique, de faire leur demande. Les points numériques, composés d'un équipement directement raccordé au réseau internet, offrent un accès simple aux télé-procédures. Ils sont animés par des médiateurs numériques, qui sont des jeunes volontaires du service civique, dont la mission est d'assister, en tant que de besoin, les usagers qui ne sont pas autonomes. Des espaces numériques peuvent également être accessibles, au sein des mairies et/ou des maisons de services au public (MSAP) dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zone rurale. Le dispositif d'accueil téléphonique de l'ANTS a été renforcé : le nombre de téléconseillers est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché approche actuellement les 80 %. L'effet des correctifs techniques, les renforts accordés aux CERT et la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS entraînent, désormais, une amélioration réelle pour l'utilisateur. Le stock de télé-procédures CIV est en diminution constante depuis plusieurs mois et les délais sont maîtrisés. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et à maintenir sa vigilance tout au long de la période de transition. Le Gouvernement met tout en œuvre pour permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers (particuliers et professionnels).