



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>6025</b>	<b>De M. Joaquim Pueyo ( Nouvelle Gauche - Orne )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Intérieur</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Intérieur</b>
<b>Rubrique &gt;administration</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Nécessité de service public	<b>Analyse &gt; Nécessité de service public.</b>
Question publiée au JO le : <b>06/03/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>17/04/2018</b> page : <b>3255</b>		

### Texte de la question

M. Joaquim Pueyo attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la dématérialisation des demandes de cartes grises et de permis de conduire. Depuis le 1er décembre 2017, les demandes de cartes grises et de permis de conduire se font uniquement en ligne et cette disparition de service public n'est pas sans poser de problèmes : les maires font le constat que les secrétaires de mairies se retrouvent à être des guichets pour aider les personnes démunies face au numérique ; des citoyens et des chefs d'entreprise se retrouvent sans interlocuteur lorsqu'ils rencontrent un problème dans les documents ; le numéro mis en place par l'Agence nationale des titres sécurisés est surtaxé et les appels successifs n'aboutissent jamais. Qu'un maximum de démarches soient dématérialisées en 2108 semble une évidence mais il semble primordial que l'État assure un minimum de service public afin qu'une simple demande de carte grise ne se transforme pas en parcours du combattant. Sachant que le plan numérique envisagé ne règlera pas l'ensemble des problèmes, il lui demande quelles solutions il envisage pour rétablir ce lien avec les citoyens.

### Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite plan préfectures nouvelle génération touche bientôt à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules et de permis de conduire qui s'opèrent désormais via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la mi-mars 2018, près de trois millions de demandes de certificats d'immatriculation et de traiter un million de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. 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, constitue une simplification administrative appréciable. Cette réforme s'inscrit donc dans une démarche résolument tournée vers plus d'efficacité pour l'État, plus de facilité pour l'utilisateur dans la réalisation de ses procédures administratives, et moins de dépenses publiques, tout en maintenant un niveau élevé d'exigence dans le service public rendu aux usagers. Le ministère de l'intérieur ne mésestime cependant pas les difficultés, ponctuelles, auxquelles sont confrontés certains usagers et professionnels dans la réalisation de leurs démarches. Les équipes du ministère de l'intérieur sont pleinement mobilisées pour apporter des réponses rapides aux dysfonctionnements techniques affectant notamment les télé-procédures. Le ministère de l'intérieur est en outre parfaitement conscient que l'enjeu numérique, au cœur de la réforme, nécessite la mobilisation de moyens importants afin de lutter contre la fracture numérique que connaissent certains usagers. Les outils numériques mis au service de la réforme doivent donc

répondre aux besoins des usagers peu familiers avec le numérique ou qui en sont éloignés, notamment dans les communes rurales. Plusieurs dispositifs d'accompagnement ont ainsi été mis en place pour lutter contre la fracture numérique et améliorer l'information et l'assistance en direction de l'utilisateur. Le site de l'ANTS évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité. Parmi les premières difficultés rencontrées par les usagers, aujourd'hui réglées, l'envoi du code par l'ANTS qui a sensiblement diminué et dont l'objectif à atteindre reste la quasi simultanéité. Les cas de déconnexion au site sont aujourd'hui très marginaux. L'usage du portail France Connect permet toutefois, pour ceux des usagers qui disposent d'une identité numérique (impôts en ligne, sécurité sociale, La Poste) de ne pas avoir besoin de ce code. Les lenteurs de connexion au site de l'ANTS, pour créer un compte personnel et utiliser les télé-procédures ont nettement été réduites et devraient encore s'améliorer avec la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique, contribuant à l'inclusion numérique des publics les plus fragiles. Le dispositif téléphonique de l'ANTS est renforcé et monte en puissance. A l'ANTS, le centre de contact citoyen permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Le nombre d'appels vers la plateforme téléphonique de l'ANTS s'est révélé plus important que prévu, en partie sans doute du fait des dysfonctionnements informatiques qui se sont traduits par une plus forte demande de contacts humains de la part d'utilisateurs, mais aussi par un grand nombre de courriels (25 000 à 30 000 chaque semaine, avec un délai de réponse de 6 jours). La situation s'améliore nettement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché est supérieur à 70 %. Les 305 points numériques sont particulièrement sollicités. Dans les préfetures et sous-préfetures, les 305 points numériques ont permis aux usagers peu habitués à l'utilisation d'internet de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Les maisons de services au public peuvent constituer une aide précieuse pour assurer un appui numérique aux demandes des usagers. De même les mairies qui le souhaitent peuvent offrir un nouveau service à leurs administrés en mettant en place un espace numérique pour les assister dans des démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. Des outils sont mis en place pour mieux comprendre les télé-procédures. La compréhension par les usagers des étapes à accomplir pour mener à bien une télé-procédure dépend de la clarté du langage employé. Il a en effet été constaté qu'un langage trop juridique peut être à l'origine d'incompréhensions de la part de quelques usagers. Le ministère de l'intérieur a lancé une démarche de simplification des télé-procédures dans le cadre d'un groupe de travail avec le réseau associatif. L'objectif est d'utiliser des mots simples pour s'adresser au grand public en lien avec la démarche « facile à lire et à comprendre ». Les tutoriels intégrés aux télé-procédures peuvent aussi répondre d'ores et déjà aux interrogations des usagers. 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 mise en œuvre de cette réforme ambitieuse qui permet d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers.