

15ème législature

Question N° : 8102	De M. Patrick Hetzel (Les Républicains - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Dysfonctionnements du plan préfecture nouvelle génération	Analyse > Dysfonctionnements du plan préfecture nouvelle génération.
Question publiée au JO le : 08/05/2018 Réponse publiée au JO le : 17/07/2018 page : 6416		

Texte de la question

M. Patrick Hetzel interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les importants dysfonctionnements du plan préfecture nouvelle génération (PPNG). En effet, dans son rapport annuel d'activité, le Défenseur des droits assure avoir reçu de très nombreuses réclamations qui mettent en lumière les « insuffisances » de la dématérialisation portée par la réforme des préfectures initiée en 2015 autour de la délivrance des titres. Ainsi, le plan préfectures nouvelle génération (PPNG) pose d'énormes problèmes aux citoyens. Cette réforme administrative initiée en 2015 par le ministre de l'intérieur de l'époque est épinglée par le Défenseur des droits - autorité administrative indépendante chargée de défendre les droits des citoyens notamment face aux administrations et - dans son rapport annuel d'activité, en raison des difficultés croissantes pour les démarches administratives qu'il occasionne. Cette institution indépendante avait déjà émis des réserves au sujet de cette réforme. Pour rappel, le PPNG consiste à dématérialiser des procédures autour de la délivrance des titres afin de dégager des marges de manœuvre et de redéployer des emplois sur d'autres missions jugées prioritaires. Le plan prévoyait notamment la mise en place progressive de téléprocédures et la création de centres d'expertise et de ressources des titres (Cert) chargés de traiter plus rapidement les demandes et de lutter plus efficacement contre les fraudes. Cette dématérialisation induit deux effets, selon le rapport. « Cela nécessite un parfait suivi « informatique » ; ce qui est loin d'être le cas puisque l'on vient de vivre un énorme « bug » qui a abouti à un stock de près de 100 000 titres « bloqués » avec, par exemple, plusieurs personnes ne pouvant obtenir un emploi faute de produire soit un permis de conduire », soit un certificat d'immatriculation, note Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics, cité dans le rapport. L'analyse du Défenseur des droits fait aussi ressortir qu'afin d'aider les publics éloignés d'internet, il a été prévu d'installer un poste d'accueil informatique en préfectures et sous-préfectures, lequel point numérique est animé par un agent du service civique. L'institution indique quand même avoir signé une convention, fin septembre 2017, avec le ministère de l'intérieur pour collaborer davantage dans le suivi de ce dossier. Le Défenseur des droits assure avoir reçu « de très nombreuses réclamations » qui mettent en lumière les « insuffisances de la dématérialisation » portée par le PPNG et les difficultés qui sont apparues dans ce cadre : pannes informatiques entravant la finalisation des demandes, délais excessifs de délivrance des permis de conduire, difficultés à joindre les services de l'État ou à obtenir la rectification d'erreurs commises par le réclamant, ou encore difficultés d'accès aux points numériques. « L'essor des services dématérialisés au détriment des services d'accueil aux usagers, mais aussi la mise en place de dispositifs contribuant, du fait de leur complexité et de la multiplication du nombre d'interlocuteurs, à dissuader les usagers de faire valoir leurs droits, font des personnes en situation précaire, largement tributaires de la solidarité nationale, les premières victimes de ce mouvement », conclut de manière plus générale le défenseur des droits. Il souhaite donc savoir ce qu'il compte entreprendre pour résoudre

enfin ces difficultés qui pèsent souvent énormément sur le quotidien des citoyens.

Texte de la réponse

La dernière étape significative de la réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » 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 traiter 2,1 millions de demandes de permis de conduire et d'inscription aux examens et plus de 4,6 millions et demi d'opérations sur le certificat d'immatriculation.

1 - La situation en matière de permis de conduire : Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de permis de conduire 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. Une fois transmis, les dossiers sont instruits dans des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Les CERT permis de conduire finalisent actuellement en moyenne le traitement de 80 000 à 90 000 demandes par semaine, alors que le stock de dossiers en attente est de moins de 80 000 dossiers. Les délais de délivrance sont donc courts, lorsque, toutefois, le dossier est complet : en moyenne moins d'une semaine, 2 semaines pour les CERT ayant les délais moyens les plus longs. Les difficultés initiales dues au fonctionnement de la télé-procédure ont déjà été réglées il y a plusieurs mois. Plus récemment, un certain nombre de mesures ont été prises pour assouplir la réglementation et faciliter la prise en compte des demandes des usagers et des écoles de conduite. Toutefois certains usagers ont des difficultés à qualifier leur demande dans la télé-procédure. En outre, pour 25 % des demandes, un recueil complémentaire de pièces est nécessaire. D'une part, cela accroît mécaniquement les délais de délivrance, d'autre part, certains usagers ont des difficultés à assimiler le mécanisme de transmission des informations par voie numérique, en particulier la consultation des courriels et du compte ANTS, retardant l'obtention de leur titre. Des évolutions visant à simplifier les démarches et à améliorer l'ergonomie de l'application sont nécessaires et seront déployées prochainement.

2 - La délivrance des certificats d'immatriculation : Il y a environ 40 millions d'opérations chaque année sur le système d'immatriculation des véhicules. Toutes ne se traduisent pas par la délivrance d'un nouveau titre. Dans 80 % des cas, ces opérations sont effectuées directement par les professionnels de l'automobile habilités, sans passer par les télé-procédures. Si l'envoi d'un document est prévu, celui-ci parvient au domicile du titulaire de la carte grise en 3 jours en moyenne, soit le temps de fabrication et d'expédition. Pour les 20 % de cas où, soit les usagers ne souhaitent pas avoir recours à un professionnel habilité, soit la possibilité de réaliser cette opération est réservée à un agent public, une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique, sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Pour la plupart de ces 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, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Pour plus de 60 % des demandes effectuées sur le site de l'ANTS, le processus de délivrance est automatisé et l'utilisateur reçoit le document demandé dans un délai moyen de 3 jours à compter de la transmission de sa demande, dans les mêmes conditions que s'il avait utilisé les services d'un professionnel. Dans 40 % des demandes transitant par le site de l'ANTS, les dossiers nécessitent une intervention humaine et une instruction par un des centres d'expertise et de ressource titres (CERT). Ces sont les opérations les plus complexes, de nature très variée, mais ne représentant que 8 % du total des demandes liées au certificat d'immatriculation. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, des difficultés techniques, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Le ministère a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre et les travaux seront achevés dans les prochaines semaines. L'une des difficultés est apparue au moment de l'immatriculation, dans le système actuel, de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations. Dans un certain nombre de cas, les difficultés sont liées à une réglementation du système d'immatriculation des véhicules trop complexe. Les services du ministère ont reçu instruction de mettre en œuvre dans les prochains mois un train de mesures de simplification devant permettre à l'utilisateur d'identifier plus facilement sa situation au regard de la réglementation et de présenter la demande

correspondante. Pour faire face aux retards occasionnés, au début de la réforme, par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. Les agents des CERT traitent actuellement environ 90 000 dossiers par semaine. Le stock de dossier en cours dans les CERT est approximativement de 200 000, dont la majorité a moins d'un mois d'ancienneté. Il représente donc un peu plus de 2 semaines d'activité pour les CERT. Ce stock diminue régulièrement de semaine en semaine depuis le mois de mars.

3 - Les dispositifs d'assistance et d'accompagnement en faveur des usagers : Les outils numériques mis au service de la réforme doivent répondre aux besoins des usagers peu familiers avec le numérique ou qui en sont éloignés. 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'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) évolue pour plus d'ergonomie et de fluidité. Parmi les premières difficultés rencontrées par les usagers, figure le délai d'envoi du code par l'ANTS qui a sensiblement diminué et dont l'objectif à atteindre reste la quasi simultanée. 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. Le dispositif téléphonique de l'ANTS est renforcé et monte en puissance. A l'ANTS, le centre de contacts citoyens permet de répondre aux questions des usagers et des professionnels. Ce centre d'appel est particulièrement sollicité, par un nombre d'appels plus important que prévu, et par un nombre de courriels très élevé (25 000 à 30 000 courriels 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. Les 305 points numériques permettent de maintenir un accompagnement physique des usagers en difficulté. Dans les préfectures et sous-préfectures, les 305 points numériques ont permis aux usagers ne disposant pas d'une connexion internet ou peu habitués à l'utilisation du numérique 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 toutes les démarches qui, de plus en plus, s'effectuent par voie numérique. 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.