

ÉTUDE

FAITE

À LA DEMANDE DU COMITE D'ÉVALUATION ET DE CONTROLE DES
POLITIQUES PUBLIQUES

**sur les mesures de la révision générale des politiques publiques
(RGPP) concernant la modification des modalités de délivrance du
passeport et du certificat d'immatriculation des véhicules**

**26 octobre 2011
Cabinet Ernst & Young**

Étude conduite sous la direction d'Arnaud BERTRAND

Remerciements

Les auteurs expriment leur gratitude envers les personnes qui ont contribué à
cette étude

ÉTUDE

Le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques (CEC) de l'Assemblée nationale a souhaité réaliser une étude sur les mesures de la révision générale des politiques publiques (RGPP) concernant la modification des modalités de délivrance du passeport et du certificat d'immatriculation des véhicules.

L'étude s'appuie en premier lieu sur une présentation complète, précise et circonstanciée de la mise en œuvre de ces mesures; cette présentation précise la situation de la France au regard des modalités de délivrance de ces titres officiels en vigueur dans des pays comparables à la France, notamment au sein de l'Union européenne.

Conformément au cahier des clauses techniques particulières¹ de l'appel d'offres, cette étude établit ensuite un bilan évaluatif complet de la mise en œuvre de ces mesures en France. Elle s'appuie sur les points suivants :

- une évaluation des coûts et économies, directs et indirects, notamment en matière de personnels et de dépenses pour chacune des parties prenantes (usagers du service public, concessionnaires automobiles, services communaux, services et établissements publics de l'État), relative aux modalités de délivrance anciennes et nouvelles du passeport et du certificat d'immatriculation des véhicules ;
- une mesure de la satisfaction de chacune de ces parties prenantes, quant à ces modifications de procédures ;
- une identification et une analyse des impacts de tous ordres résultant de la mise en œuvre de ces mesures.

Cette étude a été réalisée par Ernst & Young en application de l'accord-cadre 2010 ANJ-12 portant sur la réalisation d'études visant à l'évaluation de politiques publiques pour le compte du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale.

Les auteurs du rapport prennent l'entière responsabilité du contenu de ce rapport qui ne reflète pas nécessairement les vues des commanditaires.

¹ CCTP 2010-ANJ-12-III-01

I. RAPPEL DES PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES DE L'ÉTUDE.....	10
II. RÉSUMÉ DU RAPPORT.....	12
A.-ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU PASSEPORT BIOMÉTRIQUE.....	12
1.-Les objectifs de la réforme.....	13
2.-Une réforme réussie au regard des objectifs initiaux.....	13
3.-Une réforme induisant des coûts supplémentaires financés pour moitié par l'usager.....	15
4.-De nouveaux impacts financiers et organisationnels	19
5.-Les perspectives d'évolution de la délivrance des passeports biométriques	19
B.-ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DES VEHICULES	21
1.-Le contexte de la réforme	22
2.-Des objectifs initiaux partiellement atteints, des résultats qui restent à confirmer à moyen terme.....	23
a) <i>Une montée en compétence des professionnels de l'automobile mais une partie significative de l'activité restant traitée en préfecture.....</i>	<i>23</i>
b) <i>Une amélioration de la qualité de service pour l'usager au prix d'une augmentation du coût du service rendu.....</i>	<i>24</i>
3.-Un coût supporté par les usagers et des gains limités pour l'État	25
4.-Les enjeux du nouveau dispositif de délivrance du certificat d'immatriculation	27
III.ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU PASSEPORT BIOMÉTRIQUE.....	29
A.-LE DÉPLOIEMENT D'UNE ORGANISATION PLUS EFFICACE.....	29
1.-Rappel du contexte et des enjeux ayant conduit à la réforme du dispositif de délivrance du passeport.....	29
a) <i>Un déploiement conforme au règlement du Conseil de l'Union européenne</i>	<i>29</i>
b) <i>Des enjeux de simplification et de lutte contre la fraude.....</i>	<i>29</i>
c) <i>Un objectif de réduction du nombre d'emplois en préfecture.....</i>	<i>30</i>
2.-La mise en place d'une organisation aux responsabilités renouvelées	30
a) <i>Présentation générale du processus de délivrance des passeports biométriques</i>	<i>30</i>
b) <i>Une gouvernance associant des acteurs multiples : l'enjeu « d'embrasser » l'ensemble des dimensions du projet.....</i>	<i>31</i>
c) <i>De nouvelles modalités de délivrance des passeports biométriques.....</i>	<i>34</i>

d) <i>Le maintien de procédures d'exception (passeport d'urgence, de mission ...)</i>	37
e) <i>L'effet de levier des mesures de simplification administrative relative à certains actes d'état civil</i>	39
f) <i>Une clarification des relations entre l'État et les communes</i>	39
g) <i>Le transfert de l'activité de photographie vers les professionnels</i>	41
B.-UNE RÉFORME RÉUSSIE AU REGARD DES OBJECTIFS INITIAUX MAIS FACTEUR DE SURCÔÛTS FINANCÉS PAR L'USAGER	42
1.-Une amélioration significative des prestations rendues à l'utilisateur	42
a) <i>Une mise en route difficile</i>	42
b) <i>Un dispositif de production en fonctionnement depuis 2010</i>	43
c) <i>Des délais de délivrance du passeport biométrique en nette amélioration mais qui demeurent en retrait par rapport aux objectifs dans la majorité des cas</i>	44
d) <i>Des délais de délivrance hétérogènes entre les départements</i>	46
e) <i>Le cas particulier de l'Outre-Mer : des délais de délivrance encore trop éloignés de la cible</i>	48
f) <i>Des gains de délai et de productivité à rechercher en préfecture</i>	49
g) <i>Des délais maîtrisés au niveau de la fabrication du titre</i>	53
h) <i>La mise à disposition d'un titre sécurisé</i>	54
i) <i>Une demande de titre simplifiée pour l'utilisateur mais avec un accès restreint à 2091 communes volontaires</i>	54
j) <i>La « double comparution » : un alourdissement de la procédure pour l'utilisateur au nom de la lutte contre la fraude</i>	56
2.-Des gains de productivité réels mais inférieurs au coût généré par le dispositif et dont le financement est à la charge de l'utilisateur	57
a) <i>Une réduction du nombre d'emplois en préfecture conforme à la trajectoire cible</i>	57
b) <i>Un report d'activité des préfectures vers les communes</i>	58
c) <i>Le report de l'activité de personnalisation vers l'Imprimerie nationale</i>	58
d) <i>Un coût du titre supérieur à celui du passeport électronique</i>	59
e) <i>Un prix renchéri</i>	61
f) <i>Le financement excédentaire du dispositif par le droit de timbre</i>	62
3.-Les risques avérés de la fraude aux pièces justificatives	64
a) <i>Une simplification administrative génératrice de risque en matière de fraude aux données d'état civil</i>	64
b) <i>Le point de contrôle crucial des communes : le premier niveau de contrôle</i>	65
c) <i>Le renforcement de l'activité de contrôle en préfecture à la suite du redéploiement des moyens</i>	65
d) <i>La nécessité pour les préfectures de déployer des pratiques de contrôle interne</i> ...	66
4.-Les effets négatifs prévisibles de la modification des conditions matérielles de recueil de la photographie	66

a) <i>Un impact économique légèrement défavorable pour l'État</i>	67
b) <i>La rupture de la continuité du processus : un impact non négligeable pour l'usager et l'administration</i>	67
5.-La création d'un effet d'attractivité lié à l'activité de délivrance de passeport	68
a) <i>Un maillage des dispositifs de recueil faisant l'objet d'un consensus dans l'attente du déploiement de la CNIe</i>	68
b) <i>L'inégal niveau d'activité des dispositifs de recueil (DR) sur le territoire, facteur de surcoût pour les pouvoirs publics</i>	68
c) <i>Une refonte des modes d'accueil et des modes d'administration pour faire face au flux liés aux demandes dans la commune du lieu de travail</i>	69
d) <i>Les stratégies d'évitement de certaines communes</i>	69
C.-LES PERSPECTIVES LIÉES À LA POURSUITE DE L'APPLICATION DU DISPOSITIF DE DELIVRANCE DES PASSEPORTS BIOMÉTRIQUES	70
1.-Une expérimentation à mener de concentration des procédures d'instruction et de validation des passeports biométriques à l'échelle de la région	70
2.-La formalisation des règles en matière d'archivage	70
3.-L'institution d'un timbre fiscal pour l'obtention du passeport biométrique	71
4.-L'emploi de l'application « Titre Électronique Sécurisé » (TES) perçu encore comme perfectible par les agents en mairie et en préfecture	71
a) <i>Un nouvel environnement de travail valorisant les tâches des agents mais ayant un impact sur l'ergonomie du poste de travail</i>	71
b) <i>Les difficultés liées à l'emploi du formulaire CERFA n°12100 « passeport biométrique » mis en ligne</i>	72
c) <i>La mise en attente d'un dossier lors de la phase de dépôt</i>	72
d) <i>L'extension des champs de saisie</i>	72
e) <i>La mise en place de niveaux multiples de validation</i>	73
5.-La nécessaire mise en cohérence de l'information mise à disposition des usagers	73
6.-L'inégale promotion du dispositif des stations mobiles au sein des préfectures	73
7.-Redéfinir les conditions de tarification à l'usager	73
IV.ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES	75
A.-UNE RÉFORME QUI A REDÉFINI LES RESPONSABILITÉS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES AU PROCESSUS D'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE..	75
1.-L'ancien système « Fichier national des immatriculations » : une compétence exclusive des préfectures	75
2.-Une réforme qui s'inscrit dans la révision générale des politiques publiques, mais qui était indispensable.....	76
a) <i>Rappel des objectifs de la réforme</i>	76
b) <i>Une réforme indispensable</i>	77

3.-L'organisation après la réforme : un dispositif à compétences partagées	77
a) <i>Un numéro à vie pour le véhicule</i>	77
b) <i>Un système d'information intégrant toutes les opérations liées à l'acquisition d'un véhicule</i>	77
c) <i>Le choix par l'usager du lieu de dépôt de la demande : en préfecture ou chez un professionnel de l'automobile</i>	78
d) <i>Un nombre significatif de cas de gestion restant traités en préfecture</i>	80
4.-Le pilotage et la mise en œuvre de la réforme.....	82
a) <i>Un éclatement du pilotage et un poids déséquilibré de l'Agence nationale des titres sécurisés par rapport au ministère de l'Intérieur</i>	82
b) <i>Une appréciation contestable de l'avancement de la mesure dans le cadre du pilotage d'ensemble de la RGPP</i>	83
c) <i>Un exemple réussi de coopération public-privé</i>	85
B.-DES GAINS ÉCONOMIQUES LIMITÉS A CE STADE	87
1.-Des coûts essentiellement supportés par l'usager et des gains limités pour l'État	87
2.-Les facteurs explicatifs des faibles gains de personnel en préfecture	91
a) <i>Un nombre important de demandes d'immatriculations déjà prises en charge par les professionnels de l'automobile avant la réforme</i>	91
b) <i>Un transfert d'activité vers les professionnels plus limité que prévu initialement</i>	92
c) <i>Un temps de traitement des dossiers allongé</i>	95
d) <i>Une hausse des demandes d'immatriculation depuis 2009</i>	97
e) <i>Un élargissement du périmètre des immatriculations</i>	98
C.-LE DÉPLACEMENT DE LA FRAUDE : DE LA FRAUDE AU TITRE A LA FRAUDE AUX PIÈCES JUSTIFICATIVES	99
1.-Des titres plus sécurisés grâce à la réforme	99
2.-Un déport de la fraude sur les pièces justificatives	100
3.-Des conditions d'habilitation des professionnels peu contraignantes qui font apparaître de nouvelles fraudes	102
a) <i>Le risque de détournement du produit fiscal par les professionnels de l'automobile</i>	102
b) <i>La création de structures dédiées à la délivrance de certificats d'immatriculation</i>	103
4.-L'État, seul garant des informations relatives au certificat d'immatriculation	103
D.-UNE SATISFACTION RENFORCÉE POUR LES USAGERS ET LES PROFESSIONNELS.....	104
1.-Des professionnels de l'automobile globalement satisfaits du nouveau dispositif mis en place.....	104
a) <i>Un nombre de professionnels habilités en augmentation modérée par rapport à l'ancien système</i>	104

b) <i>Des professionnels satisfaits du service rendu par l'État</i>	105
c) <i>Des opportunités commerciales réduites pour les professionnels</i>	108
d) <i>Une application informatique satisfaisante, malgré une attente de fonctionnalités supplémentaires</i>	108
2.-Une amélioration de la qualité de service pour l'utilisateur au prix d'une augmentation du coût du service rendu	109
a) <i>Une démarche facilitée pour l'utilisateur</i>	109
b) <i>L'allongement des délais de mise à disposition du titre</i>	109
c) <i>La satisfaction de la mise à disposition du titre par lettre suivie</i>	111
d) <i>Des usagers satisfaits de l'accueil qui leur est réservé, notamment chez les professionnels de l'automobile</i>	112
e) <i>Une prestation qui coûte plus cher à l'utilisateur</i>	113
f) <i>Le cas des ventes de particulier à particulier : une dégradation générale du service rendu malgré les efforts des préfetures</i>	114
g) <i>Un manque de lisibilité du prix du certificat d'immatriculation pour l'utilisateur</i> ..	115
E.-À MOYEN TERME, L'EFFICIENCE DU DISPOSITIF DEVRAIT S'AMÉLIORER ; A PLUS LONG TERME, DE NOUVELLES PISTES D'AMÉLIORATION POURRAIENT ÊTRE EXPLORÉES	116
1.-À moyen terme, l'évolution du parc de véhicules immatriculés et les améliorations techniques prévues devrait améliorer l'efficacité du dispositif.....	116
a) <i>Le transfert progressif des immatriculations des véhicules d'occasion du Fichier national des immatriculations (FNI) vers le Système d'immatriculation des véhicules (SIV) devrait simplifier et alléger les démarches</i>	116
b) <i>L'absorption progressive des premières immatriculations des cyclomoteurs d'occasion</i>	117
c) <i>Des évolutions techniques sur l'application SIV qui concourront à la diminution des flux d'accueil en préfecture</i>	117
2.-... Pour permettre aux préfetures de renforcer l'activité de contrôle des professionnels	118
a) <i>La réforme n'a pas prévu de contrôles a priori des dossiers</i>	118
b) <i>Des pratiques de contrôle hétérogènes selon les préfetures</i>	118
c) <i>Les pratiques d'archivage par les professionnels sont à sécuriser</i>	120
d) <i>Le contrôle des immatriculations par le recours à des sites internet</i>	120
3.-Le transfert d'opérations supplémentaires aux professionnels de l'automobile et l'élargissement des habilitations, couplées à des améliorations techniques, constituent des pistes d'amélioration à plus long terme	121
a) <i>Le transfert de certaines opérations aux professionnels de l'automobile</i>	121
b) <i>L'élargissement des types de professionnel pouvant être habilités au SIV : l'hypothèse des centres de contrôle technique</i>	122
c) <i>Des améliorations techniques souhaitées</i>	122
ANNEXE 1 : SIGLIER	125

ANNEXE 2 : BIBLIOGRAPHIE.....	127
ANNEXE 3 : LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE	133
ANNEXE 4 : NOTE DE STRUCTURATION MÉTHODOLOGIQUE	135
ANNEXE 5 : PIÈCES À FOURNIR POUR OBTENIR UN PASSEPORT	173
ANNEXE 6 : PART DES DEMANDES DE PASSEPORT ISSUES DE DEMANDEURS NON RÉSIDENTS	175
ANNEXE 7 : NIVEAU D'EMPLOI DES DISPOSITIFS DE RECUEIL	177
ANNEXE 8 : DÉLAIS DE RETRAIT DES TITRES EN MAIRIE PAR L'USAGER	179
ANNEXE 9 : RECETTES ET COÛTS ENCOURUS PAR LES COMMUNES ACCUEILLANT UN DISPOSITIF DE RECUEIL	181
ANNEXE 10 : PERCEPTION MOYENNE DU DROIT DE TIMBRE	182
ANNEXE 11 : ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS SUR LA NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION D'UN PASSEPORT – IPSOS/ERNST & YOUNG – SEPTEMBRE 2011.....	185
ANNEXE 12 : LES DONNÉES CONTENUES DANS L'APPLICATION SIV.....	222
ANNEXE 13 : HABILITATION ET AGRÉMENT DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.....	224
ANNEXE 14 : LE PROCESSUS DE DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION.....	226
ANNEXE 15 : DÉLAIS DE MISE A DISPOSITION DE L'USAGER DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION.....	230
ANNEXE 16 : NOMBRE ET PÉRIODICITÉ DES APPELS AUPRÈS DU CENTRE D'APPEL DE L'ANTS.....	232
ANNEXE 17 : TYPOLOGIE DES RÉCLAMATIONS AUPRÈS DU CENTRE D'APPEL DE L'ANTS.....	234
ANNEXE 18 : ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS SUR LA NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION CERTIFICAT D'IMMATRICULATION – IPSOS/ERNST & YOUNG – SEPTEMBRE 2011	235

**ANNEXE 19 : ENQUÊTE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE
SUR LA NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION CERTIFICAT
D'IMMATRICULATION – IPSOS/ERNST & YOUNG – SEPTEMBRE 2011 275**

I. RAPPEL DES PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES DE L'ÉTUDE

Les principes méthodologiques employés visaient à couvrir les différentes dimensions attendues de l'étude, à savoir une évaluation des coûts et économies, directs et indirects, une mesure de la satisfaction de chacune des parties prenantes et une identification et une analyse des impacts de tous ordres résultant de la mise en œuvre des mesures de la RGPP concernant la modification des modalités de délivrance du passeport et du certificat d'immatriculation des véhicules (CIV).

Après une revue documentaire portant sur les principaux rapports publics (audit de modernisation, rapports parlementaires, rapports de l'Inspection générale de l'administration (IGA)...), l'étude dans ses phases de cadrage et conclusive s'est appuyée sur des entretiens menés auprès de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), du ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration (MIOMCTI) (sous-direction de l'administration territoriale (SDAT) et mission titres sécurisés de la direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT)) et de la direction générale de la modernisation de l'État (DGME).

Par la suite, des entretiens complémentaires ont été conduits auprès :

- de l'Imprimerie nationale pour percevoir les enjeux et les éléments de coûts inhérents à la phase de fabrication du passeport biométrique et du certificat d'immatriculation ;
- de l'Association des maires de France (AMF) pour apprécier les conditions de déploiement ainsi que les modalités de mise en œuvre du passeport biométrique au sein des communes ;
- du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) pour évaluer le déploiement du système d'immatriculation des véhicules (SIV) au sein du réseau des professionnels de l'automobile.

Dix préfectures (dont la Préfecture de police) ont été retenues pour participer à l'évaluation des impacts des deux réformes. La méthode d'échantillonnage a permis de retenir dix départements représentatifs à la fois du volume d'activités sur les deux titres concernés et de caractéristiques géographiques et démographiques. Cette évaluation a été faite par le biais d'entretiens en face-à-face ou téléphoniques complétés d'un questionnaire en ligne sur le volet quantitatif. Les entretiens physiques et par téléphone ont permis de recueillir des données qualitatives pour l'évaluation des deux dispositifs. Quatre visites sur site ont été effectuées auprès de la Préfecture de police, et des préfectures de Meurthe-et-Moselle, du Rhône et des Hauts-de-Seine.

Concernant l'évaluation du passeport biométrique, seize communes (dont le cas spécifique de la Préfecture de police, qui assume, pour Paris, à la fois les rôles dévolus ailleurs aux préfectures et aux communes) ont été retenues pour participer à l'évaluation des impacts de la réforme. Ces seize communes ont été sélectionnées, parmi les communes concernées dans les dix départements ciblés pour l'étude de façon à couvrir l'ensemble des strates démographiques. Cette évaluation a été faite par le biais d'un questionnaire en ligne complété par une visite des services dans les communes de Boulogne-Billancourt et Nantes. Ces déplacements ont permis d'observer le fonctionnement du dispositif (accueil, constitution du dossier, saisie dans l'outil).

Concernant l'évaluation des nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation par les professionnels de l'automobile, nous avons déployé un questionnaire auprès de dix professionnels afin de prendre connaissance des modifications au regard de l'ancien dispositif et des impacts économiques ayant pu être générés par l'utilisation du SIV. Ce questionnaire a été relayé par une enquête en ligne auprès d'un panel de 200 professionnels de l'automobile habilités (enquête réalisée par l'institut IPSOS pour le compte d'Ernst & Young).

Enfin et en complément des éléments décrits précédemment, nous avons conduit une enquête auprès de 200 demandeurs de titre ayant sollicité un passeport ou ayant fait une demande de certificat d'immatriculation depuis deux ans (enquête en ligne réalisée par l'institut IPSOS pour le compte d'Ernst & Young).

L'ensemble des éléments méthodologiques sont décrits en annexe n°4 « Note de structuration méthodologique ».

II. RÉSUMÉ DU RAPPORT

A.- ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU PASSEPORT BIOMÉTRIQUE

Le passage au passeport biométrique, rendu nécessaire par un règlement communautaire, peut être considéré comme réussi depuis 2010 et fait l'objet d'une appréciation positive des demandeurs de titre, des services de préfectures et des services communaux.

Il a, par ailleurs, permis de réduire significativement le délai de mise à disposition du titre (9,5 jours en moyenne en métropole) même si des écarts significatifs subsistent entre préfectures, notamment avec l'Outre-Mer où le délai moyen est de près de 15 jours.

Outre le surcroît de qualité de service liée au fait de pouvoir demander un passeport ailleurs qu'au lieu de résidence du demandeur, le passeport biométrique permet de renforcer la sécurisation du système d'identité et d'améliorer considérablement le dispositif contre la contrefaçon et la falsification.

Le passage au passeport biométrique a, par ailleurs, permis de réduire les effectifs affectés à cette activité en préfecture (250 ETPT) et de renforcer les activités de lutte contre la fraude qui tend à se reporter, en revanche, sur les justificatifs nécessaires à l'obtention des titres.

Les moyens supplémentaires déployés pour atteindre ces objectifs se traduisent dans une augmentation significative des charges générées par ce nouveau dispositif. L'augmentation des droits de timbre (de 29 € pour l'obtention d'un passeport adulte soit une augmentation de 48 %) a permis de couvrir ces charges. L'utilisateur a ainsi financé 50 % des surcoûts générés pour atteindre les gains en termes de délai de mise à disposition et de sécurisation du titre. Cette situation est à mettre en regard du fait que 91 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites mais que 71 % des personnes interrogées jugent que le montant du droit de timbre n'est pas justifié.

De plus, une revue détaillée du processus de mise à disposition des passeports met en évidence des gisements potentiels de productivité en préfecture compte tenu du temps moyen d'attente constaté avant instruction. Par ailleurs, des ajustements du cadre réglementaire et de certaines fonctionnalités de l'application des Titres électroniques sécurisés (TES) devront être intégrés dans la perspective du déploiement de la carte nationale d'identité électronique (CNIe).

Enfin, il conviendrait de ne retenir qu'un seul objectif de temps de mise à disposition puisqu'il existe actuellement un écart entre l'objectif assigné aux services publics dans le cadre de la réforme (7 jours) et l'objectif retenu pour mesurer la qualité des services publics (baromètre publié par la DGME) qui s'élève à 15 jours.

Ces éléments pourront alimenter une réflexion autour d'une révision à la baisse des montants du droit de timbre et de l'éventuelle mise en œuvre d'une double tarification en fonction du délai de délivrance.

1.- Les objectifs de la réforme

Face à l'aggravation du risque terroriste, l'Union Européenne a imposé un renforcement des normes de sécurité, traduit dans le règlement européen CE n° 2252/2004 du 13 décembre 2004. Ce règlement impose aux États membres de l'Union Européenne de délivrer désormais des passeports dotés d'un composant électronique contenant non seulement la photographie faciale du porteur, mais aussi des empreintes digitales numérisées du détenteur.

La mise en place du nouveau passeport biométrique vise donc un haut degré de sécurisation, de nature à davantage protéger l'identité dans le cadre de la lutte contre la falsification (modification d'un titre en vue de tromper) et la contrefaçon (production d'un faux titre imitant un titre véritable).

Il était également attendu du passeport biométrique qu'il permette d'accélérer et de simplifier les démarches des usagers en rendant les délais de délivrance des passeports biométriques plus brefs que ceux de l'ancienne génération de passeports, en améliorant les moyens techniques mis à disposition des communes, en rendant possible le fait de demander un passeport hors de sa commune de résidence et en allégeant les démarches administratives relatives aux justifications en matière d'état civil ou de nationalité française.

Enfin, la refonte du processus d'administration des demandes de passeport poursuivait des objectifs ambitieux en termes de réduction d'emplois. Selon la directive nationale d'orientation des préfetures 2010-2015, ces réductions sur la période 2009-2011 pour la mission « délivrance des passeports et cartes nationales d'identité électroniques (CNIe) » devaient représenter 1/5^{ème} des effectifs consacrés à cette mission, soit 260 Équivalents temps plein travaillés (ETPT). Il était envisagé qu'elles soient progressives sur la période pour tenir compte du rythme de la montée en charge de la réforme.

2.- Une réforme réussie au regard des objectifs initiaux

Après une période d'adaptation difficile, le passage au passeport biométrique peut être considéré comme réussi depuis l'exercice 2010. Le dispositif fait l'objet d'une appréciation globalement positive des demandeurs de titre, des services de préfetures et des services communaux.

Outre le fait de pouvoir effectuer une demande de passeport dans l'une des 2091 communes équipées de stations d'enregistrement, quel que soit le lieu de résidence du demandeur, le passeport biométrique permet de renforcer la sécurisation du système d'identité et d'améliorer considérablement le dispositif de lutte contre la falsification et la contrefaçon. Toutefois, on peut constater que le très haut niveau de sécurisation des titres a conduit à déplacer la fraude sur les justificatifs nécessaires à l'obtention des titres (état-civil, justificatif de domicile, etc.). La lutte contre la fraude relative aux justificatifs devient un enjeu majeur pour les préfec-

tures qui d'un point de vue opérationnel sollicitent activement le réseau des communes puisque celles-ci assurent de fait le contrôle de premier niveau et que seuls les agents communaux disposent des pièces justificatives non dématérialisées.

Le passage au passeport biométrique a par ailleurs permis de réduire significativement le délai de mise à disposition du titre, même si la moyenne métropolitaine de 9,4 jours (source : ANTS) n'atteint pas encore l'objectif attendu à fin 2011 de 7 jours (tel que défini par le Projet Annuel de Performance pour 2011). L'étude montre également l'existence d'écart significatifs entre préfectures (entre 5 et 24 jours) ainsi qu'entre la métropole et les départements et collectivités d'Outre-mer (DOM-COM) où la moyenne en 2011 est de 14,8 jours. Il s'agit là d'éléments de moyenne annuelle à apprécier prudemment au regard du fort phénomène de périodicité qui concerne les délais de mise à disposition (près de la moitié des demandes sont traitées entre avril et août). Par ailleurs, la volumétrie de titres à traiter, tout comme les caractéristiques socio-démographiques des départements (ruraux/urbains), n'ont que peu d'influence sur les délais de mise à disposition.

Une attention particulière doit être portée au caractère tardif du délai de retrait du titre par le demandeur une fois celui-ci mis à disposition en mairie. Ce délai s'élève en moyenne à 8,4 jours en métropole.

De manière générale, si 91 % des personnes interrogées sont satisfaites de la procédure de délivrance sous le nouveau dispositif, 71 % des personnes interrogées jugent que le prix du passeport n'est pas justifié.

BILAN DE LA PERCEPTION DE LA RÉFORME

	Évaluation de la perception de la réforme	
	Points de satisfaction	Points d'insatisfaction
Usagers	<p>Dépôt de la demande possible quel que soit le lieu de résidence du demandeur</p> <p>Réduction significative du délai de mise à disposition du titre à 9,4 jours en moyenne en métropole (contre 2 à 8 semaines précédemment)</p>	<p>Augmentation du prix du titre (+29 euros sur les demandes de passeports adulte)</p> <p>Double comparution en mairie lors du dépôt de la demande puis de la délivrance du titre (due à la prise et contrôle des empreintes impliquant une présence physique du demandeur)</p> <p>Raréfaction des lieux de dépôt en milieu rural</p>
Préfectures	<p>Concentration en préfecture des fonctions de validation des données</p> <p>Renforcement de la lutte contre la fraude</p> <p>Poste de travail d'une utilisation relativement simple, d'un maniement aisé et d'une bonne ergonomie</p> <p>Existence d'une ligne de téléassistance de l'ANTS réactive</p>	<p>Délai de mise à disposition encore en retrait par rapport à la cible (9,4 jours), notamment dans les DOM-COM</p> <p>Contrôle des pièces du dossier sur écran facteur de fatigue oculaire</p>
Etat (MIOMCTI)	<p>Renfort de la sécurisation du système d'identité</p> <p>Amélioration contre la falsification et la contrefaçon</p>	<p>Déplacement de la fraude sur les justificatifs nécessaires à l'obtention des titres</p>
ANTS	<p>Renfort de la sécurisation du système d'identité</p>	
Imprimerie Nationale	<p>Renfort de la sécurisation du système d'identité</p>	
Communes	<p>Poste de travail d'une utilisation relativement simple, d'un maniement aisé et d'une bonne ergonomie</p>	<p>Perception d'une moindre prise en compte des besoins d'évolution fonctionnelle du logiciel depuis les dernières versions déployées</p>

Source : Ernst & Young

3.- Une réforme induisant des coûts supplémentaires financés pour moitié par l'utilisateur

Le saut technique réalisé sur le passeport biométrique au prix d'investissements nouveaux et importants couplé à l'accroissement du temps global consacré à chaque dossier par les agents publics (notamment en commune) a conduit à un renchérissement de 44 % du coût d'un passeport biométrique par rapport au passeport électronique. Celui-ci s'établit à 55 €.

Les moyens déployés pour atteindre ces objectifs se traduisent par une augmentation significative des charges à hauteur de 100,8 millions d'euros par rapport à l'ancien dispositif. L'augmentation des droits de timbre en vue de l'obtention d'un passeport permet de couvrir ces charges à hauteur de 50 millions d'euros, soit 50 % du coût total. Cette situation conduit à identifier de fait l'utilisateur en principal financeur des gains obtenus en termes de délai de mise à disposition et de sécurisation du titre.

Indépendamment des coûts générés par la réforme, la réingénierie du processus d’instruction et de production des passeports a conduit à faire évoluer de manière sensible les rôles respectifs des mairies, des préfectures et sous-préfectures. Le nouveau dispositif de production exclut de fait la reproduction à l’identique des modèles antérieurs d’organisation et a conduit à la concentration en préfecture des fonctions de validation des données, tant pour spécialiser et accroître les qualifications des agents que pour générer des économies d’échelle et permettre la réduction de l’effectif affecté. Les réductions d’emplois attendues à hauteur de 260 ETPT sur la période 2009-2011 pour la mission « délivrance des passeports et CNIe » ont été globalement atteintes grâce au seul levier du passage au passeport biométrique.

SYNTHESE DES MODALITES DE FINANCEMENT DES COÛTS SUPPLEMENTAIRES INDUITS PAR LES NOUVELLES MODALITES DE DELIVRANCE DES PASSEPORTS BIOMETRIQUES

	Economies (A)	Charges supplémentaires (B)	Solde (C) = (A)-(B)	Financement		
				<i>Usagers</i>	<i>Etat</i>	<i>Communes</i>
ANTS				60		
Prefecture	10,2	60	-60			
Communes		17,7	-7,5		7,5	
		23,1	-23,1		17,7	5,3
TOTAL	10,2	100,8	-90,6	60	25,2	5,3

(1) Atténuation de charge annuelle liée à la réduction d'emploi à hauteur de 250 ETPT (source MIOCT/DMAT), valorisée à hauteur de 40 630 € (source rapport Cour des comptes, p13, Le coût du passeport biométrique – juin 2010)

(2) Dépenses de fonctionnement et d'investissement au titre du passeport biométrique : dont 48,3 M€ au titre des frais d'achats, de personnalisation et d'achèvement des passeports, 10 M€ de frais de maintenance et d'entretien des dispositifs de recueil, 1,73 M€ de dépenses proratisées au titre de la masse salariale - Sources : PAP 2012

(3) Versement de la dotation « Titres sécurisés » aux communes disposant de dispositifs de recueil (5 030 € / DR)

(4) Augmentation de charge en mairie liée à l'allongement de la phase de collecte/dépôt de la demande - Source enquête E&Y sur le temps d'administration valorisé au salaire chargé d'un adjoint administratif de 2ème classe (31050 €), source rapport Cour des comptes, p13, Le coût du passeport biométrique – juin 2010

(5) Montant des Droits de timbre passeport (Art. 953-I du CGI) dédiés au financement du dispositif passeport biométrique

BILAN DES IMPACTS ÉCONOMIQUES LIÉS A LA REFORME DEPUIS 2009

	Évaluation des principaux impacts économiques	
	Recettes ou atténuations de charge	Dépenses ou charges nouvelles
Usagers		Augmentation du droit de timbre en moyenne d'environ 20 euros/titre, soit, à volumétrie constante, une surcharge annuelle de 50,3 millions d'euros <i>Source : estimation Ernst & Young</i>
Préfectures	Réduction d'emplois à hauteur de 250 ETPT soit une atténuation de charge annuelle de 10,2 millions d'euros <i>Source : MIOCMTI/SDAT et Cour des comptes</i>	
Etat (MIOMCTI)		Mise en place de la dotation « titres sécurisés » au titre de la compensation des communes à hauteur de 5 030 euros par dispositif de recueil, soit une surcharge annuelle de 17,7 millions d'euros <i>Source : Circulaire MIOCMTI du 15 juin 2011</i>
ANTS	Perception d'une recette fiscale annuelle liée au droit de timbre de 107,5 millions d'euros (<i>Source : Projet Annuel de Performance 2012</i>) dont 50,3 millions proviennent de l'augmentation du droit de timbre.	-Déploiement et entretien de 3 521 dispositifs de recueil évalué à 10 millions d'euros par an - Dépense annuelle de 48,3 millions d'euros au titre des frais d'achats, de personnalisation et d'acheminement des passeports - Dépenses annuelle de personnel (masse salariale chargée) estimées à 1,73 millions d'euros = 60 millions d'euros au total <i>Source : PAP 2012</i>
Communes	Perception annuelle de la dotation « titres sécurisés » à hauteur de 17,7 millions d'euros	Augmentation de charge en mairie liée à l'allongement de la phase de collecte/dépôt de la demande estimé annuellement à 23,1 millions d'euros <i>Source : Estimation Ernst & Young</i>

Source : Ernst & Young

D'autres impacts économiques induits doivent être soulignés. Ainsi des travaux de mise en conformité des locaux des communes ont été financés par l'ANTS à hauteur de 8,3 millions d'euros (soit 4 000 € par commune).

La mise en place de la réforme a également généré un chiffre d'affaires annuel de 36,25 millions d'euros pour l'Imprimerie nationale. Pour la production des passeports, celle-ci a mis en place un atelier de personnalisation des titres mobilisant 30 ETPT (soit une dépense de 1,2 millions d'euros).

De la même façon, la réforme a impliqué la mobilisation de sociétés de services informatiques pour les développements et la maintenance. Le chiffre d'affaires induit par cette réforme n'a pas été communiqué à la mission.

4.- De nouveaux impacts financiers et organisationnels

Une récente décision législative suivie d'un décret d'application en date de juillet 2011 modifie les conditions matérielles de recueil de la photographie du demandeur de passeport qui doit désormais être réalisée par un professionnel de la photographie. La mise en place de cette mesure aura un impact fort sur le processus de délivrance des titres en introduisant une rupture dans la continuité du dispositif, en induisant un déplacement supplémentaire pour l'utilisateur, en augmentant le coût d'acquisition de la photographie utilisée pour la confection du titre compte tenu de la tarification en vigueur et en dégradant la qualité de la photographie par le passage d'une photographie numérique à un support scanné. Indépendamment de l'impact financier positif qui en résultera pour l'Etat (du fait de la taxe sur la valeur ajoutée perçue sur l'activité des photographes), cette modification du processus va à l'encontre de la simplification attendue pour l'utilisateur.

La démarche de simplification administrative et le report d'une part de l'activité « passeport » auprès des communes et de l'Imprimerie nationale a permis de redéployer et de concentrer les efforts et les moyens de vérification sur les dossiers effectivement douteux ou présentant un risque particulier : les premières demandes, les pertes multiples, les réseaux signalés par le ministère, les dossiers positifs au fichier des personnes recherchées (FPR), les dossiers posant une difficulté d'interprétation juridique (exercice de l'autorité parentale...)

5.- Les perspectives d'évolution de la délivrance des passeports biométriques

Pour finaliser la rationalisation de ce dispositif, des gisements de productivité apparaissent encore en préfecture, notamment au niveau des délais d'attente avant instruction qui représentent près d'un tiers du temps lié à la mise à disposition du titre. La régionalisation de l'instruction des demandes de passeports est un levier d'évolution à étudier. Des ajustements du cadre réglementaire et des modalités techniques resteront à prendre en compte dans la perspective du déploiement de la CNIe (modalités d'indemnisation des communes, conditions d'accès au service public par le biais des stations mobiles, modifications de certaines fonctionnalités de l'application Titres Électroniques Sécurisés...).

Plus globalement, l'hypothèse d'un report significatif ou d'un non déploiement de la CNIe amènera indéniablement à revoir l'équilibre économique du dispositif dont les investissements et l'organisation ont été envisagés au regard du déploiement concomitant ou presque des deux types de titres de nouvelle génération. Le « point mort » de rentabilité des dispositifs de recueil (DR) avait été estimé à

une volumétrie annuelle de 700 titres par dispositif de recueil. Or, 36 % des départements disposent de DR effectuant moins de 400 titres/an. La moyenne métropolitaine se situe à 502 titres/an par DR. Seul le levier de l'intégration d'autres titres (ex : CNIe ; permis de conduire) pourrait permettre d'amortir les coûts engendrés par le déploiement du passeport biométrique. Mais, au-delà de la mutualisation des dispositifs de recueil, les économies d'échelle générées sont limitées car les systèmes d'information sont singuliers. Elles sont en tout état de cause difficilement mesurables, le mode opératoire de délivrance des futurs titres n'étant pas stabilisé à ce stade.

La redéfinition des conditions de tarification à l'utilisateur pourrait être envisagée compte tenu du décalage constaté entre la perception du droit de timbre (107,5 millions d'euros d'après le PAP 2012) et les dépenses consacrées par l'ANTS au passeport biométrique (60 millions d'euros). Une diminution des droits perçus à hauteur des 47,5 M€ restants pourrait conduire à une réduction maximale du droit de timbre pour passeport à hauteur de 20 € / titre, soit une diminution de 23 % du coût actuel.

De manière générale, l'évaluation de la mesure RGPP « Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité (CNI) » dans laquelle s'inscrivent les nouvelles modalités de délivrance du passeport biométrique, relève davantage d'un suivi d'avancement au regard des jalons du projet que d'une véritable mesure de la performance appréciée à l'aune des gains générés en terme d'efficacité, de qualité de service et de sécurité.

Enfin, une articulation plus importante est à rechercher avec les objectifs retenus pour le baromètre de la qualité des services publics suivi par la direction générale de la modernisation de l'Etat à la demande du Conseil de modernisation des politiques publiques. Le fait d'établir une cible de délivrance à sept jours, alors que le baromètre de la qualité de service se fonde sur une cible à deux semaines pour le passeport, peut poser la question la pertinence des objectifs assignés ainsi que de l'utilité des coûts générés pour atteindre l'objectif le plus ambitieux, si un objectif moins élevé est considéré comme satisfaisant pour l'utilisateur.

B.- ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DES VEHICULES

La mise en place de la nouvelle procédure d'attribution des certificats d'immatriculation des véhicules (CIV) est une réforme rendue nécessaire par un impératif d'harmonisation communautaire et par l'obsolescence du précédent système. Cette réforme a connu des difficultés importantes de mise en œuvre, mais elle donne néanmoins satisfaction aux professionnels de l'automobile auxquels la réforme permet un chiffre d'affaires supplémentaire ainsi qu'aux usagers (dont le taux de satisfaction est de 95 % s'ils ont effectué la démarche auprès d'un professionnel ou de 76 % s'ils ont effectué la démarche auprès d'une préfecture).

Les gains d'efficience concernant les effectifs en préfecture sont réels (247 ETPT), mais restent inférieurs aux objectifs initiaux (339 ETPT), du fait notamment d'un volume d'activité encore important en préfecture (environ la moitié du volume total).

La réforme est également marquée par un renchérissement du prix pour l'utilisateur de 6,5 euros par certificat d'immatriculation lié à la création de deux taxes nouvelles : une taxe de 4 euros par certificat destinée au financement de l'ANTS et une taxe de 2,5 euros par certificat pour le financement de l'envoi par lettre suivie. Compte tenu du nombre de certificats produits par an (environ 10 millions), les recettes ainsi générées s'élèvent à 69 millions d'euros annuellement.

Les charges induites par le budget de l'ANTS, la lettre suivie et la facturation par les professionnels de l'automobile représentent en l'état actuel des choses un coût de 113 millions d'euros pris en charge presque intégralement par l'utilisateur.

L'étude porte cependant sur une réforme à mi-chemin, dont les effets ne se sont pas encore tous faits sentir : des gains peuvent être encore escomptés du transfert vers les professionnels d'une partie de l'activité restant actuellement traitée en préfecture. De même, lorsque le basculement de l'ensemble du parc automobile vers le SIV aura été opéré, les temps de saisie devraient être moins importants.

Des enjeux apparaissent à la lumière de l'étude, notamment :

- la lutte contre la fraude, au travers du contrôle de l'activité des professionnels de l'automobile et du renforcement de la lutte contre la fraude documentaire ;
- la tarification, afin de faire converger le prix du certificat d'immatriculation obtenu en préfecture et auprès d'un professionnel de l'automobile ;
- la transparence, pour une meilleure lisibilité du prix du certificat d'immatriculation pour l'utilisateur.

1.- Le contexte de la réforme

La mise en place des nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation, pour les véhicules neufs le 1^{er} avril 2009 et pour les véhicules d'occasion le 1^{er} octobre 2009, constitue l'une des mesures de la RGPP. Cette réforme répond à un impératif communautaire (directive européenne 1999/37/CE du 29 avril 1999), par l'harmonisation des modalités de délivrance du certificat d'immatriculation au niveau européen, mais également à un impératif technique, l'ancienne application informatique (Fichier national des immatriculations) ne pouvant supporter les améliorations nécessaires à la mise en œuvre des nouvelles modalités de délivrance et du nouveau système d'immatriculation.

Le nouveau dispositif devait permettre :

- **d'améliorer la sécurisation des certificats d'immatriculation.** La suppression de la production des titres et l'absence de titres vierges en préfecture diminuent le risque de vol de certificats d'immatriculation vierges. L'ensemble des titres est désormais fabriqué par l'Imprimerie nationale sur son site protégé de Douai (classifié PS1, point sensible de première catégorie, par le Secrétariat général de la défense nationale). Le nouveau système d'information devrait permettre d'éviter les erreurs de retranscription et de fiabiliser l'ensemble du dispositif ;

- **d'améliorer la qualité de service rendu à l'utilisateur.** La simplification des démarches pour l'utilisateur réside, d'une part, en la mise en place d'un numéro à vie pour le véhicule, qui évite de ré-immatriculer le véhicule en cas de changement de domicile (dans un autre département) et, d'autre part, dans le renforcement de la proximité pour l'utilisateur avec l'entrée des professionnels de l'automobile dans le dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation et la réception au domicile du demandeur du titre via un dispositif de « lettre suivie » ;

- **de gagner en efficacité.** Le transfert d'une partie de l'activité des préfectures aux professionnels de l'automobile devrait permettre de gagner en efficacité par la diminution des flux d'accueil en préfecture et la diminution des effectifs consacrés à cette activité.

Deux après la mise en place de la réforme, il convient de noter que le nouveau dispositif satisfait professionnels de l'automobile et usagers, même si leur regard sur l'État n'a pas évolué de façon significative. Le déploiement des nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation a toutefois connu des heurts en préfecture, où le flux d'accueil est encore important. Ainsi, les économies réalisées par l'État n'atteignent pas les objectifs initiaux.

2.- Des objectifs initiaux partiellement atteints, des résultats qui restent à confirmer à moyen terme

a) Une montée en compétence des professionnels de l'automobile mais une partie significative de l'activité restant traitée en préfecture

Deux ans après l'entrée dans le dispositif des professionnels de l'automobile (18 000 professionnels habilités dans le Service d'Immatriculation des Véhicules (SIV) à ce jour¹), la réforme se révèle être un succès pour l'immatriculation des véhicules neufs, dont 92 % sont immatriculés auprès d'un professionnel. Néanmoins, ce succès doit être relativisé :

- la majorité des professionnels de l'automobile habilités à ce jour avaient déjà la possibilité de transmettre les dossiers de demande d'immatriculation en préfecture, par l'ancien système de télétransmission quotidien ;

- les gains espérés à la suite du transfert d'une partie des opérations liées à l'immatriculation des véhicules d'occasion, notamment ceux issus des ventes de particulier à particulier, se révèlent être inférieurs à la prévision initiale. En effet, les préfectures délivrent encore à ce jour 68 % des certificats d'immatriculation issus des ventes de véhicules d'occasion.

Le nouveau dispositif fait l'objet d'une appréciation globalement positive par les professionnels qui bénéficient à cette occasion d'un chiffre d'affaires supplémentaire lié à l'internalisation de cette prestation. Toutefois certains ont constaté une diminution de l'expertise des services préfectoraux sur certains dossiers très techniques. Ces mêmes professionnels attendaient une amélioration de la prise en charge de leur dossier en préfecture (avec des guichets spécifiques). De manière générale, les nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation n'ont pas eu d'impact sur l'appréciation qu'avaient les professionnels de l'automobile sur les services de l'État.

¹ Le nombre total de professionnels de l'automobile en France n'étant pas disponible, il est impossible de déterminer le taux de professionnels habilités dans l'outil SIV.

BILAN DE LA PERCEPTION DE LA RÉFORME

	Évaluation qualitative	
	Points de satisfaction	Points d'insatisfaction
Usagers	Possibilité de disposer d'un certificat provisoire directement chez un professionnel Mise à disposition du titre à domicile par le biais de la lettre suivie	Manque de lisibilité sur les composants du prix du certificat d'immatriculation Hétérogénéité des prix pratiqués par les professionnels
Préfectures	Report d'une part d'activité vers les professionnels	Difficulté de mise en œuvre : période de déploiement inadaptée et problèmes techniques significatifs Un report insuffisant vers les professionnels du flux des transactions de particulier à particulier sur les véhicules d'occasion
État		Modalités de contrôle des professionnels à préciser
ANTS		Un nombre encore trop important de certificats non retirés par l'utilisateur à la Poste
Imprimerie Nationale	Automatisation renforcée dans une logique d'édition de masse	
Professionnels de l'automobile	Possibilité d'effectuer un geste commercial dans un grand nombre de cas Chiffre d'affaires complémentaire dans les autres cas.	Des cas dérogatoires, qui obligent à un passage en préfecture (véhicule industriel, véhicule importé, véhicule de démonstration...) trop nombreux. Mise à jour insuffisante entre le fichier des véhicules volés et le SIV

Source : Ernst & Young

b) Une amélioration de la qualité de service pour l'utilisateur au prix d'une augmentation du coût du service rendu

Les usagers sont satisfaits des nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation. Leur satisfaction est d'ailleurs renforcée lorsqu'ils sont accueillis par un professionnel de l'automobile habilité (95 % d'utilisateurs satisfaits de l'accueil chez un professionnel de l'automobile contre 76 % en préfecture). Alors qu'il était délivré immédiatement en préfecture sous l'ancien dispositif, il est dorénavant envoyé par lettre suivie en 2,7 à 4,1 jours¹ selon les départements. L'allongement de ce délai est dû à la centralisation de la production de ce titre plus sécurisé à l'Imprimerie nationale.

La sécurisation du titre n'est pas du même ordre que celle du passeport : absence d'empreintes, de photographies, absence de contrôle nominatif à la remise du titre. Toutefois, le déploiement de technologies de sécurisation (filigrane, numéro unique, fond sécurisé, gaufrage et perforation laser), qui pour la plupart sont invisibles à l'œil nu, pose la question de leur utilité lors des contrôles visuels par les forces de l'ordre.

¹ pour la période de janvier à septembre 2011.

Les modifications des conditions de mise à disposition du titre par l'emploi de la lettre suivie donnent satisfaction à 93 % des demandeurs de titre. De plus, l'utilisateur a la possibilité de recourir à un centre d'appels géré par l'ANTS afin de connaître l'état d'avancement de sa demande (75 % des appels d'utilisateurs au centre d'appel de l'ANTS). Les conditions d'utilisation de la lettre suivie montrent toutefois quelques limites avec un taux de non-retrait avoisinant les 5 %.

Concernant le montant à acquitter, la multiplicité des taux potentiellement applicables et l'absence d'outil de simulation à destination des utilisateurs ne permettent pas à ceux-ci de connaître à l'avance le montant total des droits à acquitter, ni même d'identifier les collectivités bénéficiaires du produit de ces taxes.

3.- Un coût supporté par les utilisateurs et des gains limités pour l'État

Le nouveau dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation se caractérise par des charges annuelles supplémentaires supportées par l'utilisateur à hauteur de 111 millions d'euros¹, qui se répartissent comme suit :

- le paiement des prestations facturées par les professionnels de l'automobile, d'un montant estimé à 42 millions d'euros ;
- l'acquittement de la taxe pour la gestion des certificats d'immatriculation des véhicules, d'un montant de 43 millions d'euros ;
- l'acquittement de la redevance pour l'acheminement des cartes grises par lettre suivie pour un montant de 26 millions d'euros.

Par ailleurs, ce dispositif a pour conséquence d'augmenter le chiffre d'affaires des professionnels de l'automobile de 42 millions d'euros (montant estimé) et de La Poste pour 26 millions d'euros. En l'absence de données sur les charges induites par la prise en charge de cette nouvelle activité pour ces opérateurs, le calcul de leur résultat net est impossible.

Parallèlement, les économies réalisées au niveau des préfectures sont moins importantes. Avec une réduction de 11 % des effectifs (en équivalent temps plein) sur la période 2008-2011, l'économie estimée ne représente que 10 millions d'euros par an (charges sociales incluses).

¹ Le détail du calcul des coûts supportés par l'utilisateur est présenté dans la partie IV « Évaluation du déploiement du dispositif de délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules », partie B « Des gains économiques limités à ce stade ».

SYNTHÈSE DES MODALITÉS DE FINANCEMENT DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES INDUITS PAR LES NOUVELLES MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DES CERTIFICATS D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES

	Economies/ gains (A)	Charges supplémentaires du dispositif (B)	Solde (C) = (A)-(B)	Financement			Solde
				Usagers	Etat	Professionnels	
ANTS							
Etat/Préfectures				43	2		45
Facturation du service par les professionnels	1 16,8		16,8		-10	-6,8	-16,8
Coût de la lettre suivie		3 42	-42	42			42
		4 26	-26	26			26
TOTAL	16,8	113	-96,2	111	-8	-6,8	96,2

(1) Economies de 247 ETP valorisés à 40 630€ annuels (soit 10 millions d'euros) et TVA versée par les professionnels à l'Etat (6,8 millions d'euros).

(2) Budget 2011 de l'ANTS : 32 millions d'euros de fonctionnement (hors acheminement du titre), masse salariale et investissement proratisé (soit 11 millions d'euros d'investissement et 2 millions d'euros de masse salariale)

(3) Hypothèse basse de chiffre d'affaires généré pour la délivrance du certificat d'immatriculation (facturation de la prestation à l'utilisateur). Cette facturation du service par les professionnels est classée en "charges supplémentaires du dispositif" car il s'agit d'un coût nouveau associé aux nouvelles modalités de délivrance du titre même s'il s'agit d'un gain à l'échelle des professionnels

(4) Chiffre d'affaires généré pour l'envoi des titres par lettre suivie (2,5€ par lettre suivie). Cette facturation du service par La Poste est classée en "charges supplémentaires du dispositif" car il s'agit d'un coût nouveau associé aux nouvelles modalités de délivrance du titre même s'il s'agit d'un chiffre d'affaires supplémentaires à l'échelle de La Poste

Source : Ernst & Young

D'autres impacts économiques induits doivent être soulignés. La mise en place de la réforme a généré un chiffre d'affaires pour l'Imprimerie nationale ainsi que pour des sociétés de services informatiques pour les développements et la maintenance. Le chiffre d'affaires correspondant, induit par cette réforme, n'a pas été communiqué à la mission.

BILAN DES IMPACTS ÉCONOMIQUES LIÉS À LA RÉFORME DEPUIS 2009

	Impact économique	
	<i>Recettes ou atténuations de charges</i>	<i>Dépenses ou charges nouvelles</i>
Usagers		Paiement de la lettre suivie estimé à 26 millions d'euros Paiement de la prestation d'immatriculation auprès des professionnels de l'automobile estimée à 43 millions d'euros <i>Source : estimation Ernst & Young</i>
Préfectures	Réduction du nombre d'emplois à hauteur de 247 ETPT soit une atténuation de charge de 10 millions d'euros <i>Source : MIOCMTI/SDAT et Cour des comptes</i>	
État	Perception de la TVA sur les prestations des professionnels à hauteur de 6,8 millions d'euros <i>Source : estimation Ernst & Young</i>	
ANTS	Recettes fiscales nouvelles affectées par l'Etat (hors lettre suivie) : 43 millions d'euros <i>Source : PAP 2012</i>	Budget de l'ANTS relatifs au CIV, masse salariale et investissements proratisés : 45 millions d'euros <i>Source : PAP 2012</i>
Professionnels de l'automobile	Facturation de la prestation d'immatriculation estimée à 42 millions d'euros <i>Source : estimation Ernst & Young</i> Charges non estimées	Reversement de la TVA sur les prestations d'immatriculation à hauteur de 6,8 millions d'euros <i>Source : estimation Ernst & Young</i> Charges de personnel non estimées

Source : Ernst & Young

4.- Les enjeux du nouveau dispositif de délivrance du certificat d'immatriculation

Cette étude souligne trois enjeux forts :

1. **Le renforcement de la lutte contre la fraude** : le transfert d'une partie de l'activité d'immatriculation et de délivrance des certificats d'immatriculation à des opérateurs privés met en évidence un besoin de renforcement du contrôle de leur

activité par les préfectures. Le déport de la fraude au titre sur la fraude aux pièces justificatives permettant d'obtenir un titre sécurisé nécessite également un renforcement des compétences des agents des préfectures, mais également des professionnels de l'automobile dans la lutte contre la fraude documentaire.

2. **La simplification de la structure des taxes pour l'utilisateur** : la lisibilité et la transparence du prix à payer pour l'utilisateur doivent être renforcées, soit par la simplification du calcul du prix du certificat d'immatriculation, soit par la mise à disposition de l'utilisateur des outils pratiques afin de connaître le prix à payer en amont du dépôt de son dossier (calculatrice en ligne sur internet par exemple).

3. **Le recours à de nouveaux leviers pour réduire le volume d'activité en préfecture** : changements d'adresse en ligne, qui représentent 12 % de l'activité des préfectures, ré-équilibrage des prix entre professionnels de l'automobile et préfectures.

III. ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU PASSEPORT BIOMÉTRIQUE

A.- LE DÉPLOIEMENT D'UNE ORGANISATION PLUS EFFICACE

1.- Rappel du contexte et des enjeux ayant conduit à la réforme du dispositif de délivrance du passeport

a) Un déploiement conforme au règlement du Conseil de l'Union européenne

Les événements du 11 septembre 2001 et l'aggravation du risque terroriste ont été les facteurs d'un renforcement des normes de sécurité au sein de l'Union européenne (UE). Le règlement du Conseil de l'Union européenne CE n°2252/2004 du 13 décembre 2004 impose ainsi aux États membres de l'UE de délivrer désormais des passeports dotés d'un composant électronique contenant non seulement la photographie faciale du porteur, mais aussi des empreintes digitales numérisées du détenteur.

Conformément à ce règlement, la France a déployé le passeport biométrique sur l'ensemble de son territoire dans les délais impartis, soit le 28 juin 2009. Le passeport biométrique a depuis bénéficié à près de 5 millions de français (à mi-2011).

À titre d'exemple, si l'Allemagne a mis en place son dispositif de passeport biométrique depuis le 1^{er} novembre 2007, l'Espagne l'a déployé à la même date que la France (28 juin 2009), et l'Italie près d'un an plus tard (20 mai 2010).

b) Des enjeux de simplification et de lutte contre la fraude

La mise en place du nouveau passeport biométrique vise un haut degré de sécurisation, de nature à davantage protéger l'identité, mais permet également d'accélérer et de simplifier les démarches des usagers.

La lutte contre la falsification et la contrefaçon : La mise en place du passeport biométrique répond avant tout à un objectif de sécurité publique puisqu'il permet de lutter plus efficacement contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité.

La simplification administrative et l'amélioration de la qualité de service rendu à l'utilisateur : la mise en place du passeport biométrique avait aussi pour objectif d'accélérer et de simplifier les démarches des usagers notamment en :

- rendant les délais de délivrance des passeports biométriques plus brefs que ceux de l'ancienne génération de passeports ;

- améliorant les moyens techniques mis à disposition des communes ;
- rendant possible le fait de demander un passeport hors de sa commune de résidence ;
- allégeant les démarches administratives relatives à la justification de l'état civil ou de la nationalité française du demandeur.
-

c) Un objectif de réduction du nombre d'emplois en préfecture

La refonte du processus d'administration des demandes de passeport, conduisant à une réaffectation du rôle de chaque acteur induite par l'usage de nouvelles technologies, poursuivait des objectifs ambitieux en termes de réduction d'effectifs. Selon la directive nationale d'orientation des préfectures 2010-2015, les réductions d'emplois attendues sur la période 2009-2011 pour la mission délivrance des passeports et CNI représentent 1/5ème des effectifs consacrés à cette mission, soit 260 ETPT. Il était envisagé qu'elles soient progressives sur la période pour tenir compte du rythme de la montée en charge de la réforme.

2.- La mise en place d'une organisation aux responsabilités renouvelées

Dans le cadre de la réingénierie du processus d'instruction et de production des passeports, les rôles respectifs des mairies, des préfectures et des sous-préfectures ont évolué de manière sensible.

a) Présentation générale du processus de délivrance des passeports biométriques

La réorganisation du processus de délivrance de passeport biométrique se caractérise par quatre principes d'organisation :

- les mairies, à travers le réseau des 2 091 communes volontaires, assurent la réception et la saisie de la demande, les premières vérifications nécessaires, la numérisation des pièces justificatives avant transmission en préfecture, puis la remise du titre au demandeur après vérification de la concordance entre titre et demandeur (en lieu et place des préfectures qui voient ainsi disparaître une partie de l'activité de guichet) ;
- les fonctions d'instruction et de contrôle sont centralisées en préfecture. Les préfectures valident les demandes après vérification des données sur écran, sur la base des documents numérisés transmis par les communes, et déclenchent l'ordre de production des titres par l'Imprimerie nationale (seuls les passeports temporaires – dont les passeports d'urgence – restent traités localement en préfecture) ;

- la production des titres est transférée des préfectures vers l'Imprimerie nationale ;
- le retrait du titre s'effectue auprès de la commune où a été réalisée la demande et non plus en préfecture.

b) Une gouvernance associant des acteurs multiples : l'enjeu « d'embrasser » l'ensemble des dimensions du projet

La mise en place du passeport biométrique relève d'un défi technologique mais aussi opérationnel. L'enjeu consiste tout autant à parvenir à apporter des réponses techniques satisfaisantes qu'à atteindre un degré de coordination optimal dans la conduite du projet sous toutes ses dimensions (technique, réglementaire, conduite du changement).

• La structure générale de gouvernance du projet associe trois acteurs

- la direction des libertés publiques et des affaires juridiques (DLPAJ) du MIOMCTI assure le rôle de maîtrise d'ouvrage (MOA), assure la diffusion des informations juridiques ainsi que procédurales et met en œuvre les actions de formation des agents ;
- l'ANTS assure la maîtrise d'œuvre (MOE) et la coordination des prestataires techniques. Elle assure par ailleurs la production des titres (via leur achat auprès de l'Imprimerie nationale) et leur acheminement en mairie pour remise aux demandeurs. Enfin, l'agence prend à sa charge la maintenance et l'entretien des applications ainsi que du matériel déployé auprès des communes, des préfectures et des consulats ;
- la Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT) veille à la prise en compte par les préfectures des prescriptions relatives à la bonne organisation des services. Par ailleurs, la DMAT assure les relations avec l'AMF dans le cadre de la répartition géographique des dispositifs de recueil (DR) et la détermination des modalités de calcul de la dotation « titre sécurisée ».

• Une répartition relativement nette des rôles mais s'affranchissant parfois des attributions « classiques » respectives entre MOA et MOE

Le chantier du passeport biométrique a été conduit selon une répartition des compétences relativement nette entre le ministère de l'Intérieur et l'ANTS, bien que parfois les rôles entre MOA et MOE soient confondus.

- ainsi, à titre d'exemple, l'ANTS veille à l'association des différentes administrations concernées par le programme, au sein du ministère de l'Intérieur, du

ministère des affaires étrangères et du secrétariat d'État à l'outre-mer, alors même que ce rôle est habituellement dévolu à la MOA dans une gestion de projet classique ;

- en tant qu'autorité de délivrance des titres d'identité et de voyage, le ministère de l'Intérieur a piloté le versant juridique de ce chantier avec l'élaboration des textes réglementaires régissant le passeport. Il a également initié une concertation avec les communes, au sein d'un groupe de travail constitué en 2006 avec l'AMF.

- Le déploiement de la solution Titres électroniques sécurisés (TES) a été confié en juin 2008 au groupement privé associant les sociétés ATOS Origin et Sagem Sécurité.

Toutefois, la structure de gouvernance a su répondre à l'exigence de coordination et de concertation des interlocuteurs. Les principaux dysfonctionnements ont été liés tantôt à un matériel défectueux, tantôt à un système informatique encore mal calibré pour certains cas de figure. Seuls les éléments relatifs à l'indemnisation des communes et les conditions d'archivage restent à affiner (cf. *infra*).

De manière plus transversale, le passage au passeport biométrique représente l'une des mesures phares de la RGPP au titre du ministère de l'Intérieur. Dans le cadre du suivi des mesures mis en place par la DGME, cette mesure est couplée avec le déploiement de la CNIe au sein de la mesure « *Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité* » composant de l'axe « *réduire les délais de traitement de l'administration* ». À l'issue du 4^{ème} Conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) de juin 2010 dans l'attente du déploiement de la CNIe, la mise en œuvre du passeport biométrique est inscrite dans le niveau d'avancement « orange », indiquant que la réforme satisfait la plupart des exigences mais nécessite des actions correctrices pour être menée à bien. Celle-ci passe en « rouge » lors du rapport du 5^{ème} CMPP de mars 2011, indiquant que la réforme connaît un retard important et doit faire l'objet d'actions correctrices à mettre en œuvre rapidement compte tenu des retards pris sur le plan de déploiement de la CNIe et de la proposition de loi permettant de définir les composants de la CNIe.

La proposition de loi relative à la nouvelle carte nationale d'identité électronique (CNIe) a été adoptée en première lecture le 7 juillet 2011 à l'Assemblée nationale après que le Sénat l'a adoptée le 31 mai. La proposition de loi a été examinée en seconde lecture au Sénat le 3 novembre ; l'Assemblée devrait prochainement la réexaminer en seconde lecture également.

SUIVI D'AVANCEMENT DE LA MESURE « FACILITER ET SÉCURISER LA DÉLIVRANCE DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ »

RGPP : conseil de modernisation des politiques publiques
juin 2010

révision générale des politiques publiques
www.rgpp.modernisation.pov.fr

Axe	Mesure	Avancement
Moderniser les missions des préfectures afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers	Améliorer la qualité du contrôle de légalité en le recentrant sur les actes à enjeux, en centralisant son activité et en développant sa gestion par voie électronique	●
	Abandonner certaines réglementations pour permettre un redéploiement sur des missions prioritaires	Nouvelle mesure
	Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité	●
	Faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens	●
	Moderniser et sécuriser la délivrance des permis de conduire	●
	Adapter les sous-préfectures à l'évolution de leurs missions	●
	Renforcer la mutualisation et l'externalisation des moyens affectés à la représentation de l'Etat (résidences et garages des préfectures)	Nouvelle mesure

RGPP : 5ème conseil de modernisation des politiques publiques
mars 2011

révision générale des politiques publiques
www.rgpp.modernisation.gov.fr

Mesures	Avancement
Améliorer la qualité du contrôle de légalité en le recentrant sur les actes à enjeux, en centralisant son activité et en développant sa gestion par voie électronique	●
Abandonner certaines réglementations pour permettre un redéploiement sur des missions prioritaires	●
Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité	●
Faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens	●
Moderniser et sécuriser la délivrance des permis de conduire	●
Adapter les sous-préfectures à l'évolution de leurs missions	●
Renforcer la mutualisation et l'externalisation des moyens affectés à la représentation de l'Etat (résidences et garages des préfectures)	●

Source : DGME – Synthèse des réformes – 4ème CMPP et 5ème CMPP

Une identification spécifique de la réforme concernant le passeport biométrique semblerait nécessaire afin d'identifier la réussite qui la caractérise.

En tout état de cause, le suivi des mesures de la RGPP par la DGME apparaît avant tout sous un angle « gestion de projet / suivi d'avancement de jalon », indépendamment d'une mesure de la performance et d'une appréciation des gains générés.

Les informations transmises par la DGME n'ont pas permis de qualifier les critères précis définis lors de l'étude préalable permettant de juger de l'avancement de cette réforme.

c) De nouvelles modalités de délivrance des passeports biométriques

- **L'ajustement des modalités de dépôts**

Le demandeur doit être de nationalité française. À la différence de l'ancien dispositif, il doit obligatoirement déposer sa demande en personne dans la mairie de son choix équipée d'un dispositif de recueil ; il n'est pas possible d'effectuer cette démarche par mandat ou par correspondance (notamment à cause de l'obligation d'effectuer un relevé d'empreintes et de vérifier la conformité de l'identité entre la photographie et la personne). Si exceptionnellement la mairie ne peut délivrer le passeport, il faut s'adresser à la préfecture ou à la sous-préfecture (passeport d'urgence et de mission)¹. À Paris, il faut déposer sa demande dans une antenne de police administrative de la Préfecture de police. Les ressortissants vivant à l'étranger doivent s'adresser au consulat. Les passeports de service sont exclusivement produits par les services centraux du MIOMCTI pour le compte des autres administrations.

Par ailleurs, la réforme a conduit à modifier les modalités de délivrance du titre pour les mineurs. Il n'est plus possible d'inscrire un enfant mineur sur le passeport de l'un de ses parents. Les enfants doivent disposer d'un passeport personnel dont la validité est portée à 5 ans. La présence du mineur est exigée lors du dépôt de la demande (et du retrait du passeport). Le mineur doit être accompagné par une personne exerçant l'autorité parentale (père, mère, tuteur).

- **Le maintien de la collecte des pièces nécessaires à la demande de passeport par les services communaux**

Comme auparavant, les services communaux assurent la phase de collecte des pièces nécessaires (cf. liste en annexe 5). La demande est effectuée sur place au moyen d'un formulaire CERFA (remis sur place ou téléchargeable). Un tiers² des demandeurs se présente avec un formulaire pré renseigné. La commune vérifie la composition du dossier en application des instructions. L'agent communal doit guider le demandeur à définir, selon sa situation, la liste des pièces nécessaires.

- **Des points d'étape nouveaux à la charge des communes : la dématérialisation des pièces à fournir et l'enregistrement des empreintes digitales**

Après présentation par le demandeur des originaux des pièces à fournir, l'agent communal joint les copies scannées des documents au dossier dématérialisé transmis à la préfecture, sauf pour le justificatif de l'état civil dont l'original est

¹ Voir définition dans la partie III, A, 2, d, ii.

² Source : enquête terrain Ernst & Young.

transmis. Par la suite, il est chargé de la prise des empreintes digitales, du *scan* des photographies et recueille les timbres fiscaux nécessaires à l'établissement du passeport. À l'issue de cette étape, la commune remet le premier récépissé de dépôt de demande à la personne et fait signer le second au demandeur avant de le scanner dans l'application TES puis de le joindre au dossier transmis à la préfecture.

Le dossier étant dorénavant entièrement dématérialisé, il est transmis numériquement à la préfecture (avec contrôle concomitant avec les fichiers des forces de police et de gendarmerie).

- **La concentration des préfectures sur les travaux activités d'instruction et de lutte contre la fraude**

Les fonctions d'instruction et de contrôle, dont la centralisation en préfecture a été privilégiée, peuvent toutefois être confiées à certaines sous-préfectures au regard du volume de titres traités (en Ile-de-France ou dans le Nord en particulier).

De manière générale, l'organisation et le processus de travail des services en charge de la délivrance des titres d'identité ont été revus pour optimiser les potentialités de la nouvelle application TES (Titres Electroniques Sécurisés).

Une fois le dossier transmis à la préfecture, les services de l'État procèdent à l'instruction de celui-ci par des contrôles écran (60 à 70 dossiers par jour et par agent).

Il a été constaté que là où les sections « passeports » et « CNI » étaient auparavant disjointes, la polyvalence des agents est maintenant recherchée avec un objectif de fusion des sections. La polyvalence entre CNI et passeport permet, en effet, de gérer les pics d'activité et d'optimiser l'affectation des moyens humains.

Un mode de traitement distinguant « dossier simple / dossier complexe¹ » a été mis en place dans la plupart des préfectures afin de garantir un délai optimal de traitement des dossiers qui ne posent pas de difficulté majeure, et un niveau de contrôle plus approfondi sur les dossiers plus complexes. On constate dans certaines préfectures (Hauts-de-Seine) une répartition des dossiers entre agents en fonction des communes afin de garantir une logique d'interlocuteur pour les communes.

Par ailleurs, les services de préfecture se sont positionnés en appui des services communaux : réseau, conseil et expertise (site extranet dédié, information, visite de locaux, référents...).

Une fois le dossier vérifié, l'ordre est désormais transmis numériquement à l'Imprimerie nationale, en charge de la fabrication du passeport. Ce transfert

¹ À titre d'exemple, sont retenus comme dossiers complexes, nécessitant une expertise plus poussée : les premières demandes, les pertes multiples, les réseaux signalés par le ministère, les dossiers positifs au fichier des personnes recherchées (FPR), les dossiers posant une difficulté d'interprétation juridique (exercice de l'autorité parentale...), etc.

d'activité a permis aux préfetures de se détacher des activités de découpe des photographies, de fabrication des titres à partir d'exemplaires vierges conservés dans des coffres forts pour des raisons de sécurité.

- **Le transfert de l'activité de production des passeports biométriques à l'Imprimerie nationale**

L'Imprimerie nationale gère la globalité du processus de production, intègre les dernières technologies de sécurité, réalise le façonnage et l'assemblage du titre sécurisé.

Par ailleurs, l'Imprimerie nationale gère la totalité des processus de développement et de production des passeports biométriques sur son site sécurisé classé PS1 (à Douai) grâce auquel elle offre un niveau de protection des données hautement sécurisé lui permettant, en conformité avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), de réaliser la personnalisation du titre sécurisé sur sa plateforme, de procéder au cryptage et d'insérer les éléments biométriques. À titre d'exemple, le papier, imprimé sur le site, comprend un très haut niveau de sécurité : filigrane, « guilloches » (traits gravés entrecroisés sur le certificat d'immatriculation), irisation invisible révélée sous UV, hologrammes, micro lettrage, encre optique variable, image fantôme, et image lenticulaire notamment.

- **Un retrait du passeport désormais effectué en mairie et non plus en préfecture**

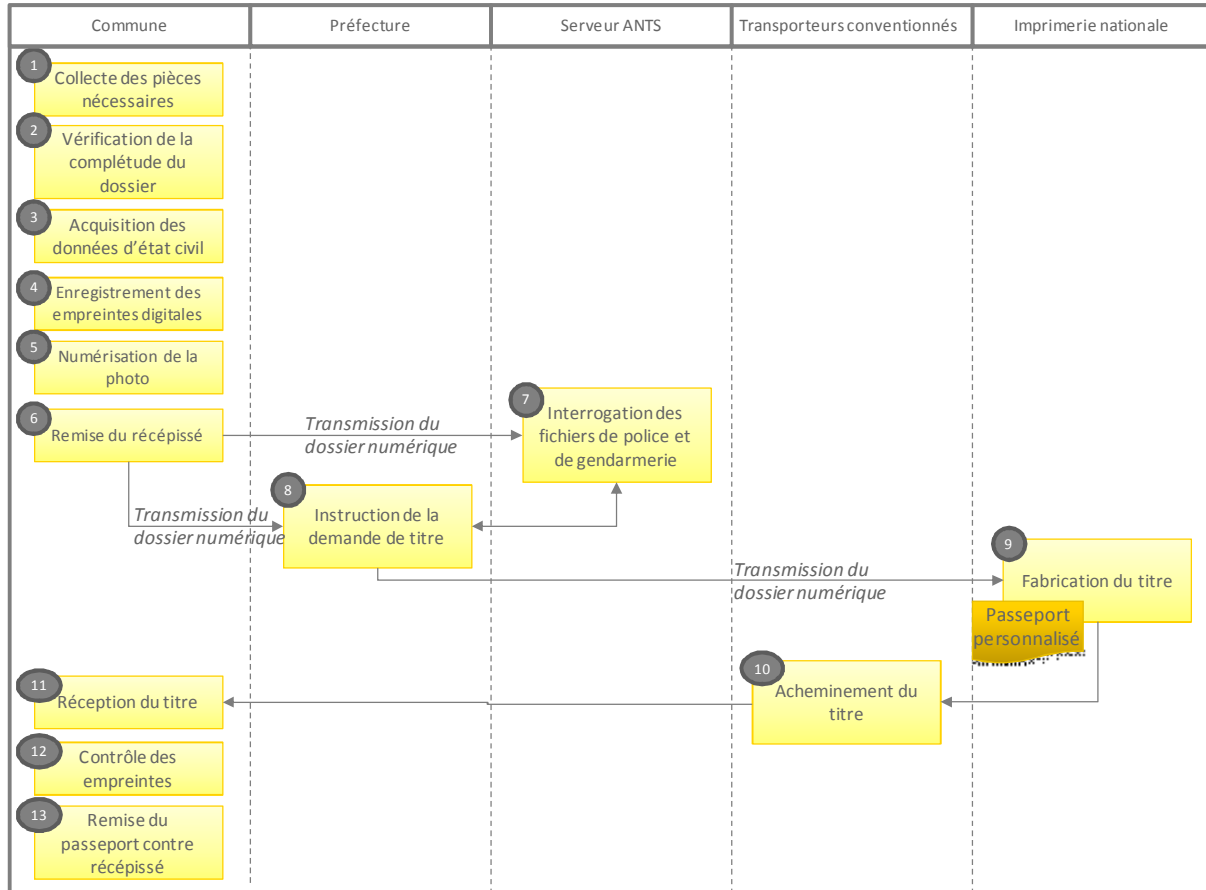
À la différence de l'ancienne procédure, le titre est retiré en commune par la personne qui en a fait la demande. Cette modification a ainsi conduit les préfetures à supprimer leur activité de guichet, laquelle est désormais reprise par les communes identifiées sur le dispositif.

Le passeport est désormais expédié à la commune où a été enregistrée la demande afin d'en assurer la délivrance. Le demandeur de titre averti par SMS (dans la mesure où il indique son numéro lors du dépôt) doit ensuite venir en personne à la mairie (sur le site de la station dans lequel a été réalisée la demande de titre) retirer son passeport. La procédure intègre une nouveauté depuis 2009 avec le contrôle des empreintes de la personne se présentant pour retirer le titre. Le demandeur signe le passeport en présence de l'agent qui le lui remet. Le nouveau passeport est remis contre restitution de l'ancien (l'ancien passeport peut être conservé lorsqu'il comporte un visa en cours de validité et ce pour la durée de validité du visa).

Le passeport est remis au mineur accompagné de la personne exerçant l'autorité parentale au lieu de dépôt de la demande. Le mineur signe le passeport en présence de l'agent qui le lui remet.

L'agent communal et le demandeur signent l'attestation de remise du titre, dont un volet est remis au demandeur et un autre volet, daté et signé est scanné dans TES et joint au dossier papier archivé.

PROCÉDURE D'ADMINISTRATION D'UNE DEMANDE DE PASSEPORT BIOMÉTRIQUE



Source : Ernst & Young

d) Le maintien de procédures d'exception (passeport d'urgence, de mission ...)

- **Le cas de la Préfecture de police de Paris : concentration des activités de dépôt de dossier et d'instruction**

La Préfecture de police a mis en place une organisation spécifique compte tenu des spécificités de ses attributions, caractérisée par une intégration des activités de dépôt, retrait et instruction. Le dépôt des demandes de titre peut s'effectuer soit sur l'une des 15 antennes de préfecture de police positionnées dans certaines mairies d'arrondissement ou bien sur le site central de Gesvres (lequel traite par ailleurs les passeports d'urgence). La préfecture dispose pour cela de près d'une centaine de dispositifs de recueil. Une modification d'organisation intervenue en 2009 a consisté à concentrer les procédures d'instruction-validation des demandes de passeports dans un seul lieu, qui est le site du quai de Gesvres à Paris : un pôle spé-

cialisé traite l'ensemble des instructions-validations de la capitale, ce qui permet de disposer de personnels très spécialisés. Ils réalisent une instruction-validation en trois minutes alors que la moyenne nationale se situe entre quatre et cinq minutes pour un dossier de passeport.

- **Le maintien de l'administration des passeports d'urgence en préfecture, une activité en diminution grâce à la réduction des délais de délivrance des passeports de droit commun**

Le décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 relatif aux passeports mentionne qu' « à titre exceptionnel et pour des motifs de nécessité impérieuse ou d'urgence dûment justifiée, il peut être délivré un passeport d'une durée de validité d'un an ». Pour bénéficier de cette délivrance en urgence, il faut justifier :

- soit d'un déplacement urgent, notamment pour des raisons humanitaires ou médicales (maladie grave ou décès d'un membre de la famille),
- soit de raisons professionnelles (départ imprévu ne pouvant pas être différé).

Dans tous les cas, ces passeports d'urgence sont délivrés uniquement par la préfecture. L'amélioration des délais de délivrance des passeports biométriques a eu un impact fort sur la diminution du nombre de passeports d'urgence produits en préfecture. Par ailleurs, la possibilité, à titre exceptionnel, laissée à la préfecture d'informer l'Imprimerie nationale de l'urgence d'un dossier établi en mairie et d'en assurer son traitement en priorité conduit là encore à limiter le recours à l'établissement d'un titre d'urgence. À titre d'exemple, sur la seule préfecture de police, la volumétrie de ces titres est passée de 2 005 titres en 2008 à 937 titres en 2009 et 644 titres en 2011.

- **Les cas particuliers des passeports de missions et des passeports de services : une activité exclusive des services de l'État**

Un **passeport de mission** peut être délivré aux agents civils et militaires de l'État qui se rendent en mission à l'étranger ou sont affectés à l'étranger et ne sont pas titulaires d'un passeport diplomatique ou d'un passeport de service. Ce passeport est délivré uniquement par le préfet ou le sous-préfet, à Paris par le préfet de police et à l'étranger par le chef de poste consulaire.

Les **passeports de services** sont délivrés uniquement par les services de l'administration centrale du MIOMCTI. Le passeport de service est un type de passeport qui peut être délivré aux ressortissants du pays émetteur qui, n'ayant pas droit au passeport diplomatique, accomplissent des missions ou sont affectés à l'étranger pour le compte du Gouvernement. Il peut être délivré à des agents civils ou militaires de l'État, à leurs conjoints s'ils n'exercent aucune activité rémunérée et à leurs enfants mineurs. Le passeport de service a une durée de validité de cinq ans.

Globalement la volumétrie résiduelle de ces deux catégories de titre n'est pas significative au sein des services de préfecture (800 passeports en 2009 puis 100 en 2010 à la préfecture des Hauts-de-Seine sur une volumétrie annuelle moyenne de 60 000 titres).

e) L'effet de levier des mesures de simplification administrative relative à certains actes d'état civil

La circulaire conjointe du ministre de l'Intérieur et du ministre des Affaires étrangères et européennes du 1^{er} mars 2010, relative à la délivrance et au renouvellement des CNI et passeports, prescrit une simplification très significative des procédures applicables dont bénéficient les usagers. Quatre principes directeurs président à cette simplification :

- une procédure unifiée permettant d'obtenir un titre d'identité sur la base d'un autre titre d'identité sécurisé (CNI ou passeport) suffisant à justifier l'état civil et la nationalité ;
- une réduction du nombre de documents à fournir par le demandeur, en particulier pour les renouvellements de titres qui, sauf cas spécifique, ne devront pas donner lieu à nouvelle vérification de la nationalité française ;
- un allègement des démarches, de première demande ou de renouvellement, en cas de présentation d'un titre d'identité sécurisé ;
- une vérification de la nationalité française moins contraignante.

Cette démarche de simplification a été présentée comme la condition d'une lutte efficace contre la fraude en permettant de redéployer et de concentrer les efforts et les moyens de vérification sur les dossiers effectivement douteux ou présentant un risque particulier.

f) Une clarification des relations entre l'État et les communes

• Des services de préfecture en appui des services communaux

Le déploiement du nouveau dispositif a conduit les agents des services de l'état civil des communes participant au dispositif à revoir leur mode d'accueil du public, d'organisation interne et de pratique de travail. Les principaux points d'impact concernent la nécessaire numérisation des pièces, ainsi que la prise de la photographie et des empreintes.

Dans ce cadre, les services préfectoraux, en complément des formations initiales dispensées par l'ANTS sur l'emploi de la nouvelle application, ont mis en place dans la plupart des cas un dispositif d'accompagnement pérenne des mairies.

L'objectif consiste à assurer l'homogénéité et la conformité des pratiques dans chaque département. C'est ainsi que les préfetures ont mis en place des organisations fondées sur une logique de référents, des journées annuelles de formation pour les nouveaux arrivants, des visites sur site, des sites extranet dédiés et des plaquettes d'informations sur l'évolution de la législation en vigueur (ex : sur les pièces justificatives). Indéniablement les préfetures se positionnent en relais de conseil et d'expertise auprès des communes volontaires.

- **L'établissement d'un compromis sur le financement des communes bénéficiant de DR via l'adoption de la loi du 30 décembre 2008**

En concertation avec l'AMF et le ministère de l'Intérieur (DMAT), et à l'issue des travaux qui ont débuté en 2005, il a été décidé qu'une indemnité forfaitaire annuelle serait octroyée aux communes participantes pour l'accueil des demandes de titres des personnes ne résidant pas sur leur territoire.

Initialement fixé à 3 200 euros par an et par station, le montant a été relevé à 5 000 euros lors des discussions au Parlement du projet de loi de finances pour 2009. Indexée en fonction du taux d'évolution de la dotation globale de fonctionnement (DGF), elle s'élève à 5030 euros en 2011.

Le sujet portant sur le financement des prestations reste un sujet sensible. Bien que considéré comme élément constitutif de la DGF, le financement de la prestation de dépôt de demande de passeport et retrait de titre pour les résidents de la commune n'est pas clairement identifié dans cette dotation. À ce titre, l'AMF et un certain nombre de communes réclament l'indemnisation des activités de dépôt et de retrait de passeport en mairie pour leurs résidents.

Toutefois, il faut préciser que le Conseil constitutionnel a été saisi par le Conseil d'État le 25 juin 2010 (décision n° 326358 du 25 juin 2010), puis le 8 juillet 2010 (décision n° 335487 du 8 juillet 2010), dans les conditions prévues à l'article 61-1 de la Constitution, de deux questions prioritaires de constitutionnalité posées, respectivement, par les communes de Besançon et de Marmande. Il en ressort que les compétences confiées aux maires au titre de la délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports sont exercées au nom de l'État et ne constituent pas une extension de compétences ayant pour conséquence d'augmenter les dépenses des collectivités territoriales. En conséquence, les communes ne peuvent se prévaloir, sur le fondement de l'incompétence du pouvoir réglementaire à mettre à leur charge les dépenses résultant, postérieurement au 26 février 2001, de l'exercice par les maires des missions de réception et de saisie des demandes de passeports ainsi que de remise aux intéressés de ces titres, d'un préjudice correspondant à ces dépenses.

Le prochain déploiement de la CNIe devrait amener les différentes parties à revoir les modalités d'indemnisation.

En tout état de cause, cette indemnisation est à distinguer de la dotation d'un montant forfaitaire de 4 000 euros attribuée en un seul versement par site et allouée par l'ANTS afin de prendre en charge les petits travaux d'aménagement lors de l'installation des stations.

g) Le transfert de l'activité de photographie vers les professionnels

Le décret n° 2011-868 du 22 juillet 2011 modifie les conditions matérielles de recueil de la photographie du demandeur de passeport. Celui-ci précise que les photographies destinées à la délivrance des passeports, des cartes nationales d'identité et autres titres sécurisés doivent désormais être réalisées par un professionnel de la photographie.

Si l'application est immédiate dans les préfectures et les hauts commissariats de la République, les communes qui étaient équipées d'un dispositif technique permettant le recueil de l'image numérisée du demandeur de passeport au 1er janvier 2011 peuvent continuer, jusqu'au 31 décembre 2011, à l'utiliser. Toutefois, le décret réserve aux seuls ambassades et postes consulaires le maintien de la faculté de prendre sur place la photographie du demandeur de passeport (afin de tenir compte des contraintes locales rencontrées à l'étranger pour réaliser des photographies aux normes françaises).

Désormais, tous les demandeurs doivent fournir deux photographies (de format 35 x 45 mm), récentes et parfaitement ressemblantes, représentant le demandeur de face et tête nue.

B.- UNE RÉFORME RÉUSSIE AU REGARD DES OBJECTIFS INITIAUX MAIS FACTEUR DE SURCOÛTS FINANÇÉS PAR L'USAGER

Après une période d'adaptation difficile, le passage au passeport biométrique peut être considéré comme réussi. Le dispositif fait l'objet d'une appréciation globalement positive des demandeurs de titre, des services de préfectures et des services communaux.

Outre le fait de pouvoir effectuer une demande de passeport dans l'une des 2091 communes équipées de DR, quel que soit le lieu de résidence du demandeur, le passeport biométrique permet de renforcer la sécurisation du système d'identité et d'améliorer considérablement le dispositif en œuvre contre la falsification et la contrefaçon. Il a part ailleurs permis de réduire significativement le délai de mise à disposition du titre même si des écarts significatifs subsistent entre préfectures et a conduit à une réduction des effectifs positionnés sur cette activité en préfecture conformément aux objectifs fixés par la directive nationale d'orientation du ministère de l'Intérieur.

Mais le corollaire des moyens déployés pour atteindre ses objectifs est une augmentation significative des charges générées par ce nouveau dispositif. L'augmentation des droits de timbre en vue de l'obtention d'un passeport permet de couvrir ces charges ; voire au-delà. Cette situation conduit à positionner de fait l'utilisateur en principal financeur des gains obtenus en termes de délai de mise à disposition et de sécurisation du titre.

Une revue détaillée du processus de mise à disposition des passeports met en évidence des gisements potentiels de productivité en préfecture compte tenu du temps moyen d'attente constaté avant instruction. Enfin, des ajustements du cadre réglementaire et de certaines fonctionnalités de l'application TES devront être intégrés dans la perspective du déploiement de la CNIe.

1.- Une amélioration significative des prestations rendues à l'utilisateur

a) Une mise en route difficile

Si l'objectif en terme de calendrier a été atteint, encore faut-il souligner la mise en route particulièrement difficile de ce nouveau dispositif (déploiement sur la période de forte demandes de titres, problèmes techniques...), malgré une phase d'expérimentation dans des communes pilotes dès la fin de l'année 2008. Ces dysfonctionnements ont conduit en 2009 à allonger les délais d'obtention du titre et a légèrement réduit le nombre de titres produits sur la période.

- **Une période de déploiement peu appropriée**

La période de déploiement en mai 2009 a coïncidé avec la période de pic d'activité en amont des congés estivaux. La gestion concomitante d'un flux très important et d'un nouvel applicatif de gestion a conduit à dégrader significative-

ment la qualité du service rendu durant cette période. L'absorption de ce pic de charge lié au démarrage a été effective début 2010.

- **Une application initiale insuffisamment opérationnelle**

Au lancement, l'application s'est caractérisée par une lenteur importante dans les temps de réponse et par une ergonomie générale peu conviviale. Par ailleurs, lors du déploiement, la maintenance prévisionnelle n'avait pas suffisamment anticipé l'importance du flux de sollicitations.

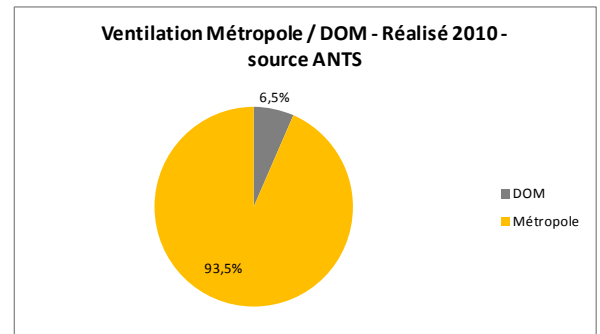
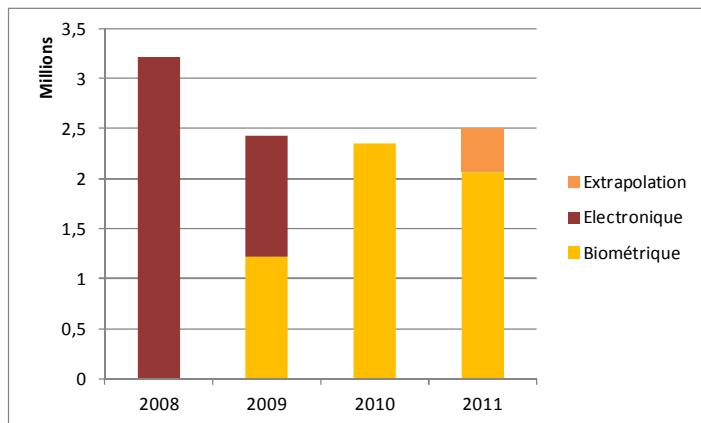
b) Un dispositif de production en fonctionnement depuis 2010

L'infocentre de l'ANTS a permis de disposer à la date du 30 septembre 2011 des chiffres définitifs des demandes de passeports biométriques ainsi que des pourcentages de demandes émanant de non résidents dans les communes dotées de DR.

Au 30 septembre 2011, 2 059 288 passeports biométriques ont été mis à disposition pour 2 183 956 demandes déposées en 2011 dans les mairies. L'écart entre ces deux chiffres provient d'une part, des délais de production des titres qui font que certains titres demandés ne seront délivrés que plus tard et d'autre part, du nombre des demandes rejetées après instruction par les préfetures.

Le bilan global sur la période 2008-2011 fait apparaître une diminution qui serait liée à la situation économique influençant les déplacements internationaux et donc de titres plutôt qu'à la capacité des acteurs publics à administrer les demandes.

VOLUMÉTRIE ANNUELLE DE PASSEPORTS BIOMÉTRIQUES



Source : ANTS

Le pourcentage de demandes de non résidents dans les communes de recueil est d'environ 34 % en 2011 (cf. annexe n°6) mais masque de fortes disparités entre les communes (de 1 % à 91 %). Cette situation n'est pas anormale : elle résulte de la facilité accordée à l'utilisateur de déposer une demande dans n'importe quelle commune équipée de DR.

La production de passeport est soumise à une forte saisonnalité avec près de 50 % de des demandes à traiter sur la période avril – août.

c) Des délais de délivrance du passeport biométrique en nette amélioration mais qui demeurent en retrait par rapport aux objectifs dans la majorité des cas

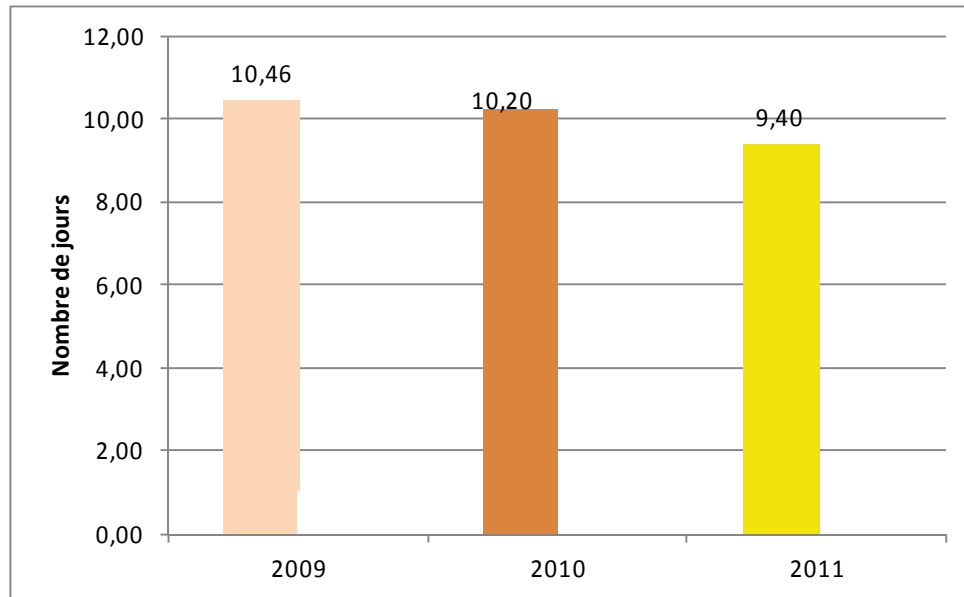
Alors qu'auparavant, il fallait compter de 2 à 8 semaines pour l'obtention d'un passeport, ces délais ont été significativement réduits puisque, comme le constate le rapport du 5^{ème} CMPP de mars 2011, les passeports sont mis à la disposition des demandeurs en 10 jours en moyenne après le dépôt de la demande en mairie, avec un objectif national fixé à 7 jours à fin 2011 (source PAP 2011).

S'il faut certes acter une réduction significative des délais d'obtention du titre, ils n'atteignent toutefois pas les objectifs fixés puisque la moyenne métropolitaine s'établit à 9,4 jours. Pour seulement 37 % des départements est constaté un délai de mise à disposition inférieur à 7 jours. Il s'agit du délai écoulé entre la présentation de l'utilisateur devant un agent de mairie chargé du recueil de la demande de passeport et le « flashage » électronique du colis de passeports lorsque celui-ci est remis en mairie. Cette réception déclenche l'émission d'un message électronique (SMS) à l'attention de l'utilisateur pour l'informer de la mise à disposition de son passeport.

Le délai de délivrance a pu être amélioré notamment grâce :

- à la diminution du taux de rejet des photos : passant de 2 % à 0,1 % en 2010 ;
- à l'appropriation des pratiques par les services de préfecture et les services communaux ;
- au processus de renvoi automatique des dossiers incomplets aux mairies ;
- au recours à des moyens humains supplémentaires lors des périodes de forte demande.

EVOLUTION DES DÉLAIS MÉTROPOLITAINS MOYENS DE MISE À DISPOSITION DU PASSEPORT



Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

En tout état de cause, ce délai n'atteint jamais le délai mentionné à titre d'exemple dans la note de synthèse du rapport du 5^{ème} CMPP de mars 2011 (page 7) où il est indiqué « *qu'au 3^{ème} trimestre 2010, le délai moyen de mise à disposition d'un passeport en mairie est de 5 jours contre 12,6 jours en 2009* ». Il en est de même pour le constat annuel indiquant « *qu'en 2010, l'objectif initial de mise à disposition des passeports biométriques (7 jours) a été atteint* » (page 124).

La mission d'évaluation n'ayant pas obtenu les études réalisées préalablement à la mise en œuvre de cette réforme, il ne lui est pas possible de se prononcer sur le mode de calcul et l'origine de cet objectif. Il convient également de préciser que l'objectif de 7 jours est également celui qui prévu dans au titre de l'objectif n° 2 du Programme 307 (source : Projet Annuel de performance pour 2011).

De surcroît, l'indicateur de qualité de service mis en place par la DGME concernant le passeport biométrique s'attache à suivre le « pourcentage d'utilisateurs ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines ». Cette cible de qualité de service établie à deux semaines est en écart significatif avec la cible fixée pour le processus de mise à disposition du titre (7 jours). Compte tenu de la réduction significative des délais de mise à disposition en deçà de 10 jours, cette situation conduit de manière systémique à afficher des résultats de satisfaction proche des 100 %.

Deux réflexions viennent à ce stade :

- Une convergence d'objectif devra être menée sur le niveau de service à rendre compte tenu de l'écart constaté entre la mesure de la qualité de service, qui suit le taux d'utilisateur bénéficiant d'une mise à disposition en moins de deux semaines et l'objectif de production des services publics qui fixe la cible à 7 jours.

- Si les éléments qui ont conduit à fixer la cible de satisfaction de l'utilisateur à deux semaines permettent de s'assurer de la satisfaction de la majorité des usagers, la question peut être posée d'une éventuelle « sur-qualité » du processus de délivrance de titre au regard de la réalité des attentes des usagers en fixant la cible à 7 jours. et en conséquence de l'utilité des investissements et des gains de productivité réalisés compte tenu des coûts générés pour atteindre cet objectif.

d) Des délais de délivrance hétérogènes entre les départements

Malgré une amélioration moyenne observée depuis 2009, il subsiste des disparités selon les départements. L'origine de ces disparités est multiple : organisation du processus en préfecture, dysfonctionnements des DR en mairie, manque de formation des agents, types de passeport, etc.

L'analyse des données fournies par l'ANTS, montre d'importants écarts entre les départements enregistrant les délais moyens les plus courts (5,7 jours en Loir-et-Cher) et ceux avec des délais les plus longs supérieurs à 20 jours : 24,9 jours dans l'Indre, 21,4 jours dans l'Essonne, 20,3 jours dans l'Hérault.

DÉLAIS MÉTROPOLITAINS MOYENS DE MISE À DISPOSITION DU PASSEPORT

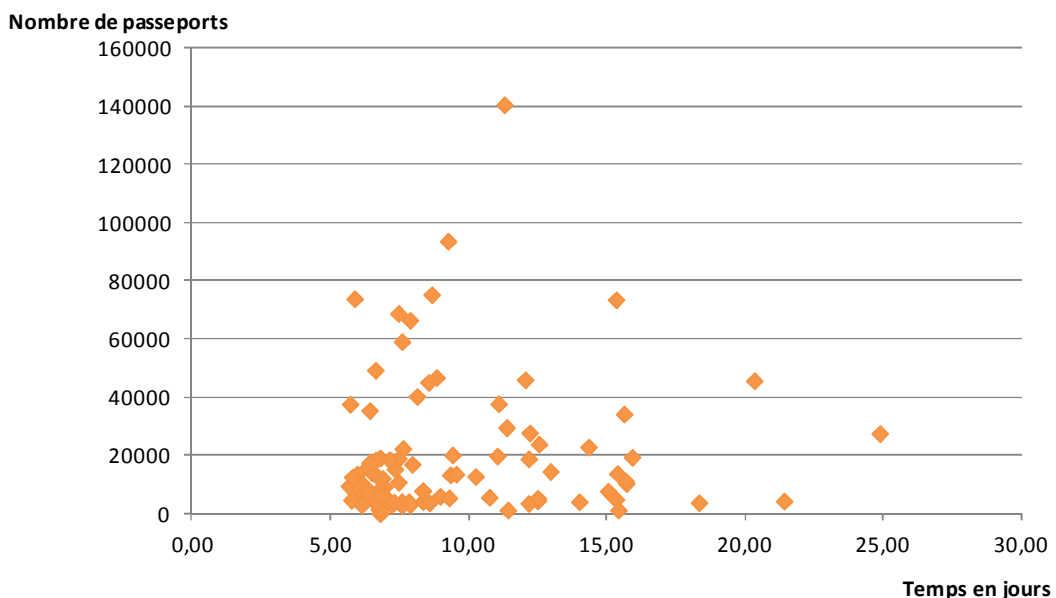
Préfectures	Durée moyenne (jour) de mise à disposition* par département (au 30/09/2011)	Préfectures	Durée moyenne (jour) de mise à disposition* par département (au 30/09/2011)
41 - Loir-et-Cher	5,7	61 - Orne	7,6
45 - Loiret	5,7	2B - Haute-Corse	7,8
62 - Pas-de-Calais	5,8	59 - Nord	7,9
86 - Vienne	5,8	95 - Val-d'Oise	7,9
04 - Alpes-de-Haute-Provence	5,8	02 - Aisne	8,0
70 - Haute-Saône	5,9	39 - Jura	8,1
52 - Haute-Marne	6,0	06 - Alpes-Maritimes	8,3
42 - Loire	6,0	08 - Ardennes	8,3
81 - Tam	6,0	51 - Mame	8,3
23 - Creuse	6,1	32 - Gers	8,5
53 - Mayenne	6,1	44 - Loire-Atlantique	8,6
19 - Corrèze	6,3	14 - Calvados	8,7
87 - Haute-Vienne	6,3	07 - Ardèche	8,8
15 - Cantal	6,3	17 - Charente-Maritime	9,0
90 - Territoire de Belfort	6,3	93 - Seine-Saint-Denis	9,3
57 - Moselle	6,4	40 - Landes	9,3
84 - Vaucluse	6,4	22 - Côtes-d'Armor	9,3
26 - Drôme	6,5	63 - Puy-de-Dôme	9,4
54 - Meurthe-et-Moselle	6,5	74 - Haute-Savoie	9,5
11 - Aude	6,6	27 - Eure	10,3
50 - Manche	6,6	89 - Yonne	10,8
92 - Hauts-de-Seine	6,6	2A - Corse-du-Sud	11,0
56 - Morbihan	6,7	35 - Ille-et-Vilaine	11,1
83 - Var	6,7	76 - Seine-Maritime	11,3
28 - Eure-et-Loire	6,7	75 - Paris	11,4
16 - Charente	6,8	29 - Finistère - Quimper	11,4
49 - Maine-et-Loire	6,8	78 - Yvelines	12,0
82 - Tam-et-Garonne	6,8	33 - Gironde	12,2
01 - Ain	6,8	85 - Vendée	12,2
46 - Lot	6,8	77 - Seine-et-Marne	12,2
73 - Savoie	6,9	05 - Hautes-Alpes	12,5
88 - Vosges	6,9	66 - Pyrénées-Orientales	12,5
25 - Doubs	6,9	69 - Rhône	12,5
48 - Lozère	6,9	64 - Pyrénées-Atlantiques	13,0
80 - Somme	6,9	21 - Côte-d'Or	14,0
03 - Allier	7,0	58 - Nièvre	14,3
55 - Meuse	7,1	12 - Aveyron	15,0
10 - Aube	7,2	13 - Bouches-du-Rhône	15,3
65 - Hautes-Pyrénées	7,2	94 - Val-de-Marne	15,3
37 - Indre-et-Loire	7,2	18 - Cher	15,4
71 - Saône-et-Loire	7,3	24 - Dordogne	15,4
38 - Isère	7,3	68 - Haut-Rhin	15,6
43 - Haute-Loire	7,5	67 - Bas-Rhin	15,7
72 - Sarthe	7,5	29 - Finistère - Brest	15,7
79 - Deux-Sèvres	7,5	31 - Haute-Garonne	15,9
09 - Ariège	7,6	30 - Gard	18,3
47 - Lot-et-Garonne	7,6	34 - Hérault	20,3
60 - Oise	7,6	91 - Essonne	21,4
		36 - Indre	24,9
Moyenne (jour) Métropolitaine (au 30/09/2011)			9,4
* durée entre le dépôt de la demande en commune et la mise à disposition du titre en commune			

Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

Par ailleurs, une analyse croisée des données montre que la volumétrie de titres à traiter tout comme les caractéristiques socio-démographiques des départements (ruraux/urbains) ont peu d'impact sur les délais de mise à disposition.

Les principales raisons des écarts constatés résident dans l'hétérogénéité des organisations mises en place. Il y a dans un certain nombre de préfectures, un classement entre les dossiers simples, qui représentent environ 90 % du volume traité, et les dossiers plus compliqués. Certaines préfectures (ex : Hauts-de-Seine) ont mis en place une mutualisation des agents entre le traitement de dossiers CNIE et passeport, d'autres ont mis en place une logique de spécialisation avec des agents dédiés exclusivement à l'instruction des demandes de passeports (Préfecture de police) voire même des logiques de spécialisation en fonction de l'origine de la commune réceptrice de la demande de titre.

IMPACT DE LA VOLUMÉTRIE SUR LES DÉLAIS DE MISE À DISPOSITION



Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

e) Le cas particulier de l'Outre-Mer : des délais de délivrance encore trop éloignés de la cible

Les départements et régions d'outre mer ainsi que les collectivités d'outre-mer et la Nouvelle-Calédonie se caractérisent par un délai moyen (14,8 jours) en écart significatif avec la cible nationale, même si des efforts significatifs ont été réalisés depuis 2009 (-35 %). Aucune de ces collectivités n'est en dessous de 10 jours. Si les délais d'acheminement du titre depuis l'Imprimerie nationale sont légèrement plus longs qu'en métropole, ils n'expliquent pas à eux seuls les écarts avec la cible nationale.

DÉLAIS MOYENS DE MISE A DISPOSITION DU PASSEPORT HORS MÉTROPOLE

Préfectures	Délai moyen (en jours) de mise à disposition* par département		
	2011 au 30/09/2011	2010	2009
973 - Guyane	10,33	26,08	24,08
976 - Mayotte	10,38	10,17	0,00
972 - Martinique	10,67	10,50	13,21
971 - Guadeloupe	11,67	52,04	67,58
975 - Saint-Pierre-et-Miquelon	12,42	12,71	12,38
978 - Saint-Martin	13,42	34,33	24,54
987 - Polynésie Française	14,58	19,29	15,17
977 - Saint-Barthélemy	15,75	26,46	18,38
974 - La Réunion	19,88	20,13	22,33
988 - Nouvelle-Calédonie	20,46	23,00	24,67
986 - Wallis et Futuna	23,46	23,04	27,96
Moyenne (jour)	14,82	23,43	25,03

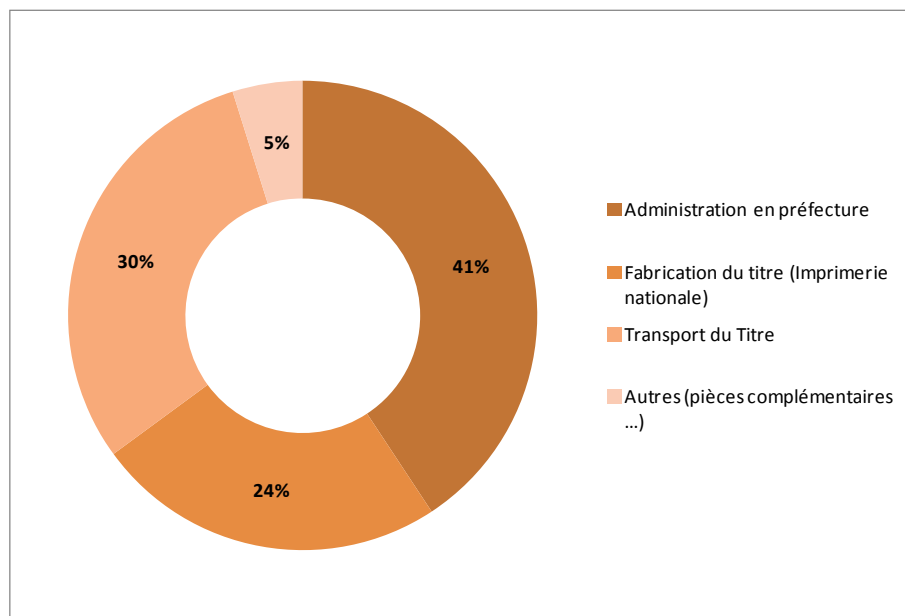
* durée entre le dépôt de la demande en commune et la mise à disposition du titre en commune

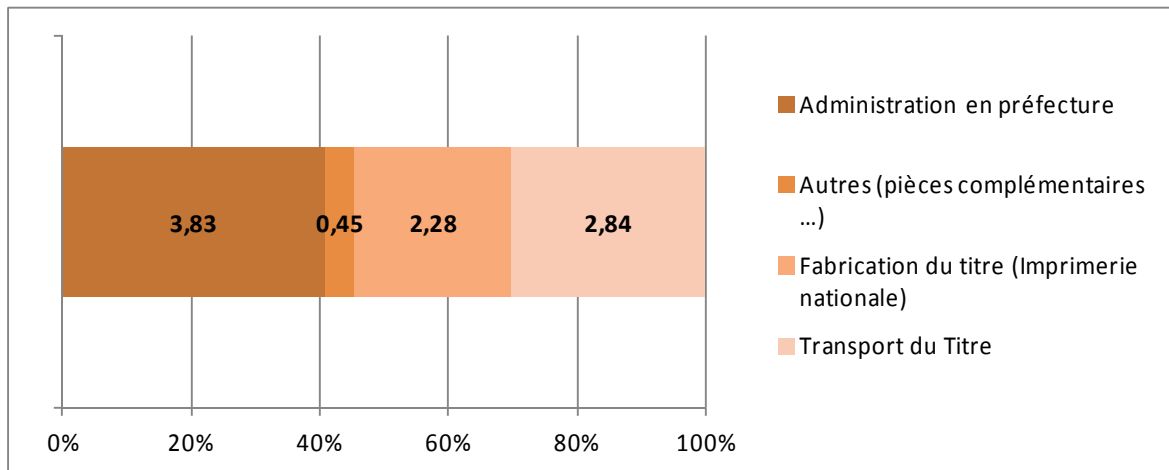
Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

f) Des gains de délai et de productivité à rechercher en préfecture

L'analyse détaillée des temps de traitement fait apparaitre que près de 40 % du temps de traitement du dossier s'établit en préfecture.

TEMPS (JOURS) ET PART DE CHAQUE ACTIVITÉ DANS LE DÉLAI GLOBAL MOYEN DE MISE A DISPOSITION DU PASSEPORT EN MÉTROPOLE





Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

L'analyse de la décomposition du temps d'administration en préfecture montre que près de $\frac{3}{4}$ du temps est constitué par du temps d'attente via un stockage du dossier dans l'attente de son instruction. On observe ainsi un véritable phénomène de « goulot » mais aussi de réels potentiels d'amélioration. Des actions spécifiques nous semblent devoir être conduites pour réduire cette volumétrie de stock alors que les efforts actuels ont principalement porté sur la réduction du temps d'instruction.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN PRÉFECTURE ET DÉCOMPOSITION PAR TACHE

Préfectures	Délai moyen (jour) de traitement en préfecture	dont délai moyen (jour) d'attente avant instruction	dont délai moyen (jour) d'instruction
52 - Haute-Marne	0,08	0,04	0,04
45 - Loiret	0,33	0,08	0,25
70 - Haute-Saône	0,33	0,13	0,21
41 - Loir-et-Cher	0,38	0,08	0,29
53 - Mayenne	0,38	0,21	0,17
04 - Alpes-de-Haute-Provence	0,42	0,17	0,25
62 - Pas-de-Calais	0,46	0,17	0,29
28 - Eure-et-Loire	0,50	0,21	0,29
90 - Territoire de Belfort	0,50	0,17	0,33
86 - Vienne	0,54	0,13	0,42
23 - Creuse	0,63	0,13	0,50
2B - Haute-Corse	0,63	0,25	0,38
42 - Loire	0,63	0,29	0,33
81 - Tarn	0,63	0,17	0,46
16 - Charente	0,67	0,25	0,42
48 - Lozère	0,67	0,38	0,29
88 - Vosges	0,75	0,33	0,42
50 - Manche	0,83	0,46	0,38
56 - Morbihan	0,88	0,50	0,38
84 - Vaucluse	0,88	0,25	0,63
15 - Cantal	0,92	0,50	0,42
54 - Meurthe-et-Moselle	1,00	0,42	0,58
55 - Meuse	1,04	0,50	0,54
87 - Haute-Vienne	1,08	0,54	0,54
01 - Ain	1,13	0,71	0,42
19 - Corrèze	1,13	0,46	0,67
57 - Moselle	1,13	0,25	0,88
26 - Drôme	1,17	0,46	0,71
65 - Hautes-Pyrénées	1,21	0,71	0,50
82 - Tarn-et-Garonne	1,21	0,38	0,83
11 - Aude	1,25	0,75	0,50
37 - Indre-et-Loire	1,25	0,75	0,50
80 - Somme	1,33	0,58	0,75
83 - Var	1,50	0,46	1,04
46 - Lot	1,54	0,46	1,08
61 - Orne	1,54	1,25	0,29
44 - Loire-Atlantique	1,58	1,08	0,50
79 - Deux-Sèvres	1,58	0,92	0,67
03 - Allier	1,67	1,04	0,63
25 - Doubs	1,79	0,67	1,13
32 - Gers	1,79	1,00	0,79
74 - Haute-Savoie	1,83	1,38	0,46
09 - Ariège	1,88	1,42	0,46
92 - Hauts-de-Seine	1,88	0,67	1,21
47 - Lot-et-Garonne	1,96	1,42	0,54
49 - Maine-et-Loire	1,96	1,17	0,79
60 - Oise	2,04	1,21	0,83
95 - Val-d'Oise	2,08	1,25	0,83

Préfectures	Délai moyen (jour) de traitement en préfecture	dont délai moyen (jour) d'attente avant instruction	dont délai moyen (jour) d'instruction
38 - Isère	2,13	1,33	0,79
71 - Saône-et-Loire	2,13	1,38	0,75
43 - Haute-Loire	2,25	0,58	1,67
59 - Nord	2,25	1,29	0,96
72 - Sarthe	2,25	1,71	0,54
73 - Savoie	2,29	1,25	1,04
02 - Aisne	2,42	1,33	1,08
29 - Finistère - Quimper	2,42	1,92	0,50
14 - Calvados	2,50	1,96	0,54
2A - Corse-du-Sud	2,79	1,50	1,29
07 - Ardèche	2,96	2,42	0,54
10 - Aube	3,08	1,46	1,63
08 - Ardennes	3,13	1,79	1,33
06 - Alpes-Maritimes	3,21	2,29	0,92
51 - Marne	3,29	1,96	1,33
40 - Landes	3,38	3,00	0,38
22 - Côtes-d'Armor	3,42	3,04	0,38
39 - Jura	3,75	1,88	1,88
17 - Charente-Maritime	4,67	3,67	1,00
85 - Vendée	5,04	4,21	0,83
05 - Hautes-Alpes	5,54	4,75	0,79
93 - Seine-Saint-Denis	5,79	2,67	3,13
66 - Pyrénées-Orientales	6,33	4,67	1,67
78 - Yvelines	6,54	5,13	1,42
35 - Ille-et-Vilaine	6,83	5,17	1,67
31 - Haute-Garonne	6,88	6,25	0,63
63 - Puy-de-Dôme	6,92	3,83	3,08
58 - Nièvre	7,08	5,13	1,96
77 - Seine-et-Marne	7,33	5,25	2,08
27 - Eure	7,38	4,71	2,67
33 - Gironde	7,38	6,13	1,25
76 - Seine-Maritime	7,42	6,50	0,92
64 - Pyrénées-Atlantiques	7,58	6,58	1,00
89 - Yonne	7,67	3,29	4,38
18 - Cher	8,38	6,88	1,50
21 - Côte-d'Or	8,92	7,21	1,71
75 - Paris	9,00	3,79	5,21
34 - Hérault	9,08	7,92	1,17
67 - Bas-Rhin	9,50	8,42	1,08
69 - Rhône	9,54	7,50	2,04
68 - Haut-Rhin	9,75	8,67	1,08
13 - Bouches-du-Rhône	10,17	7,96	2,21
24 - Dordogne	11,13	9,54	1,58
30 - Gard	11,38	10,17	1,21
36 - Indre	11,92	10,88	1,04
12 - Aveyron	12,13	7,13	5,00
94 - Val-de-Marne	12,33	8,63	3,71
29 - Finistère - Brest	12,96	10,71	2,25
91 - Essonne	16,50	14,63	1,88

	Délai moyen (jour) de traitement en préfecture	dont délai moyen (jour) d'attente avant instruction	dont délai moyen (jour) d'instruction 2011
Moyenne métropolitaine	3,83	2,75	1,08
		72%	28%

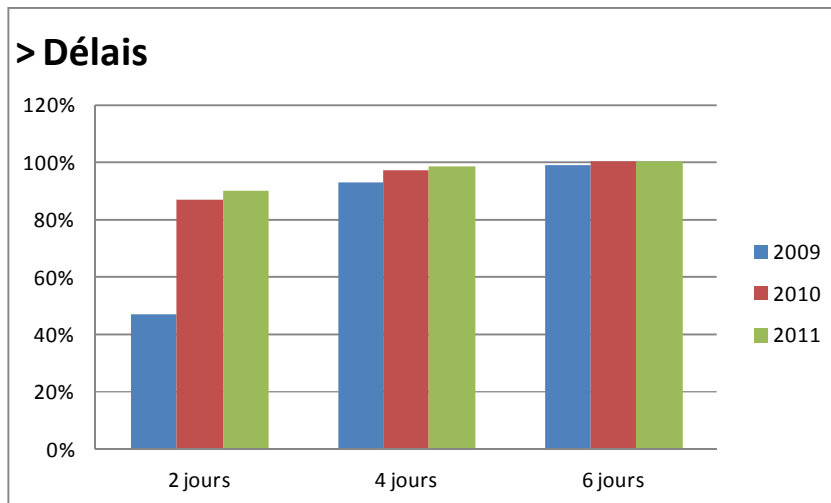
Source : ANTS (au 30/09/2011 pour l'exercice 2011)

g) Des délais maîtrisés au niveau de la fabrication du titre

Si, contractuellement, l'Imprimerie nationale doit délivrer 100 % de ces passeports en 6 jours, dans les faits, elle les fabrique, personnalise et transfère aux communes à 90 % sous deux jours (contre 45 % en 2009). L'Imprimerie nationale reçoit entre 5 000 et 25 000 demandes par jour et ce délai de deux jours est à ce stade peu compressible selon l'Imprimerie nationale, d'autant plus que les taux d'anomalie sont faibles et en voie de diminution à hauteur de 1,1 % en 2011 (contre 1,6 % en 2009).

À titre de comparaison, en Allemagne, l'imprimerie du gouvernement fédéral (*Bundesdruckerei*) procède à la production du titre dans un délai de 8 à 10 jours entre la réception informatique, le traitement de la demande et le lancement du processus de production du titre. Toutefois, il existe une prestation complémentaire, le passeport express (*Expresspass*), qui correspond à une prestation à la charge du demandeur de titre pour une délivrance accélérée de son titre (délivrance dans les 2 jours ouvrables si la demande de passeport est transmise avant midi à l'imprimerie de l'État fédéral sauf les jours fériés et week-end). Cette procédure est conditionnée par un paiement additionnel de 32 euros.

DÉLAIS DE FABRICATION DES PASSEPORTS



Source : Imprimerie nationale

Par ailleurs, dans le cas d'une très faible volumétrie de titres attachés à une commune, l'Imprimerie nationale a mis en place un dispositif d'attente avant envoi afin d'atteindre un quota de titres à expédier de telle sorte à réduire les coûts d'acheminement. Il peut résulter de cette pratique un allongement des délais d'envoi de 2 à 3 jours une fois le titre produit.

h) La mise à disposition d'un titre sécurisé

Aux termes du décret modifié n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 relatif aux passeports, le titre sécurisé comporte un composant électronique qui garantit l'authentification du détenteur du passeport et apporte une meilleure sécurisation du support physique du titre (notamment par l'emploi de deux données biométriques : l'image numérisée du visage du titulaire du passeport et celle des empreintes digitales de deux de ses doigts).

Toutefois, à ce jour, encore assez peu de postes de frontière sont équipés de dispositifs permettant une lecture optique de ces composants (ex : États-Unis, Roissy).

i) Une demande de titre simplifiée pour l'utilisateur mais avec un accès restreint à 2091 communes volontaires

La demande d'un passeport s'est voulue simplifiée et elle est perçue comme telle. La nouvelle chaîne de traitement permet au demandeur de faire sa demande dans l'une des 2091 communes équipées de DR, quel que soit son lieu de résidence alors qu'auparavant, le demandeur devait s'adresser à la commune de sa résidence principale.

Cette facilité se combine avec la simplification des pièces justificatives nécessaires à l'obtention du titre dans le cadre de la simplification des démarches administratives.

Ces éléments sont confirmés par l'enquête menée dans le cadre de l'étude où dans son ensemble, **la procédure est jugée très satisfaisante.**

- 91 % des personnes interrogées sont satisfaites de la procédure de délivrance, contre 9 % d'insatisfaites ;

- 58 % ont constaté des évolutions positives par rapport à l'ancienne procédure. La majorité estime qu'elle a été simplifiée.

De la même manière l'accueil est jugé très satisfaisant, même sur les dimensions les plus 'sensibles'. Les niveaux de satisfaction sont encore plus élevés lorsque la demande est effectuée en mairie.

- 92 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil qu'on leur a réservé, dont 48 % « très satisfaits ». Ces proportions passent à 96 % et 53 % lorsque la demande est déposée en mairie ;

- 86 % sont satisfaites du temps d'attente avant de passer au guichet, 44 % en sont « très satisfaites », contre 91 % et 49 % en mairie.

- La constitution du dossier ne présente pas de difficultés particulières.

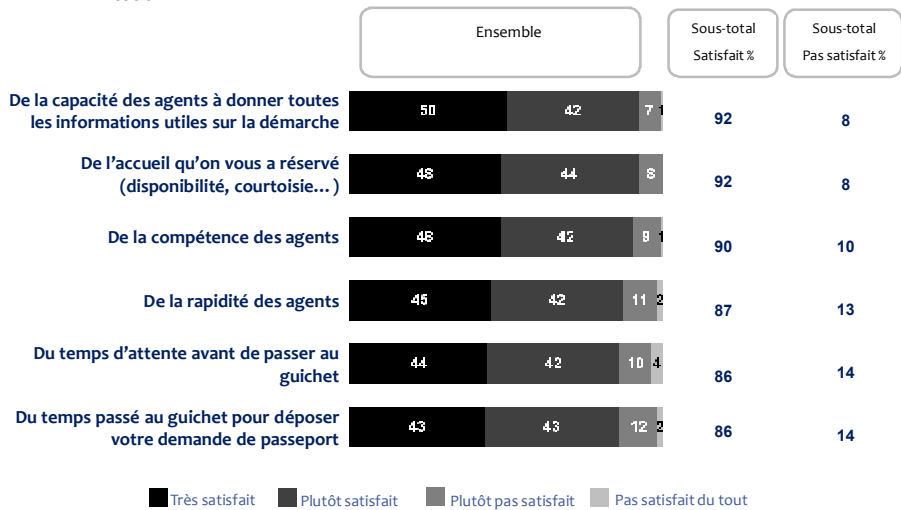
- seuls 9 % des personnes interrogées ont rencontré des difficultés pour constituer le dossier de demande ;
- 3 % ont rencontré des difficultés pour trouver la liste des pièces à fournir ;
- 5 % pour trouver le lieu où adresser la demande.
- 88 % jugent le nombre de pièces justificatives demandées adapté, contre seulement 12 % qui l'estiment trop important.

PERCEPTION PAR LES USAGERS DES ÉVOLUTIONS PORTANT SUR LES DEMANDES DE PASSEPORT



La satisfaction à l'égard de l'accueil

Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



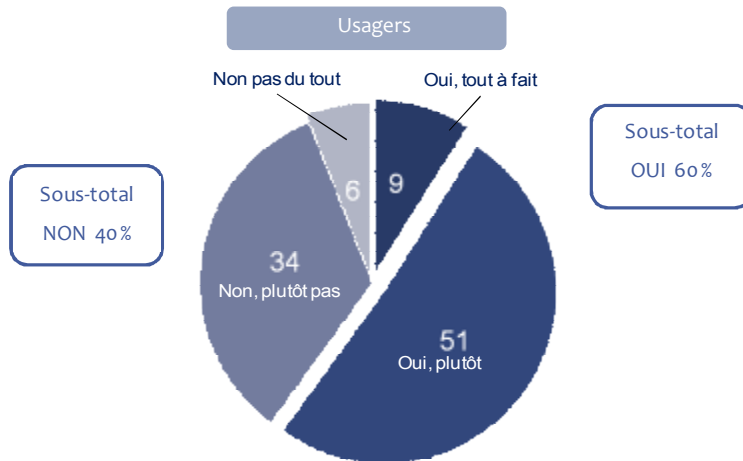
© 2011 Ipsos

* Compte tenu de la faiblesse des effectifs, le détail des résultats n'est pas disponible pour les autres lieux de demande
Enquête Ipsos pour Ernst and Young. La nouvelle procédure pour obtenir un passeport – Septembre 2011

Source : enquête IPSOS réalisée auprès de 200 usagers



Question : Le nombre de pièces justificatives vous semble-t-il plus réduit que par rapport à l'ancienne procédure ?



Source : enquête IPSOS réalisée auprès de 200 usagers

j) La « double comparution » : un alourdissement de la procédure pour l'utilisateur au nom de la lutte contre la fraude

À la différence de l'ancien dispositif, le demandeur doit obligatoirement déposer sa demande en personne dans la mairie de son choix et en faire le retrait lui-même. Il n'est pas possible d'effectuer cette démarche par mandat ou par correspondance (notamment à cause de l'obligation d'effectuer un relevé d'empreintes et de vérifier la conformité de l'identité entre la photographie et la personne).

La double comparution représente un coût pour l'utilisateur et constitue une source de critiques, d'autant plus que la restriction des points de dépôt des demandes aux seules 2091 communes et l'obligation faite au demandeur de se présenter auprès du dispositif de recueil où a été réalisé le dépôt peut compliquer la phase de retrait du titre pour certains usagers notamment en milieu rural, dans les DROM, COM (ou Nouvelle Calédonie) et pour les français à l'étranger.

2.- Des gains de productivité réels mais inférieurs au coût généré par le dispositif et dont le financement est à la charge de l'utilisateur

a) Une réduction du nombre d'emplois en préfecture conforme à la trajectoire cible

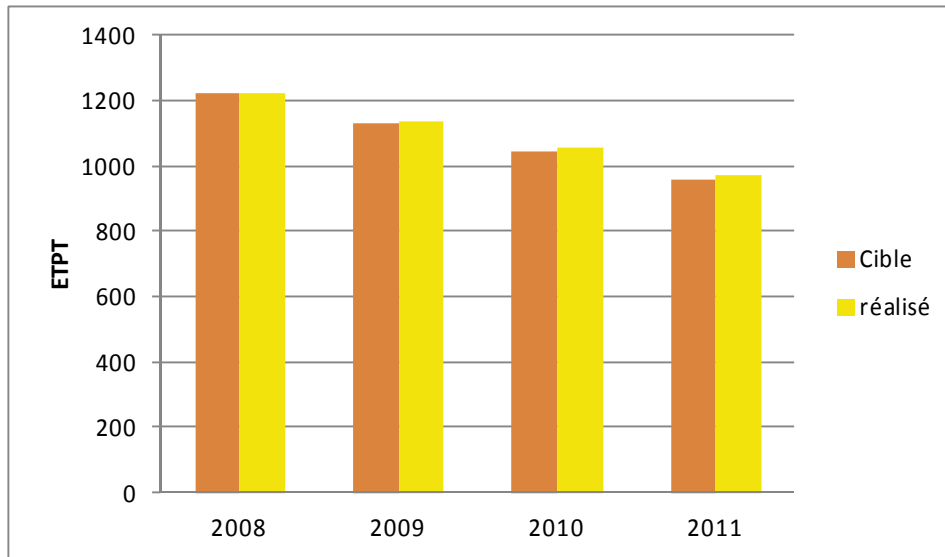
La logique sous-tendant les « mandats RGPP¹ » se fonde sur des gains de productivité réalisés grâce aux innovations introduites dans l'organisation du travail des préfectures. Dans le cas de la délivrance des titres, on attendait donc de l'entrée en vigueur du passeport biométrique, et de sa nouvelle chaîne de délivrance, des économies de temps et d'emplois en préfecture.

Les réductions d'emplois attendues sur la période 2009-2011 pour la mission délivrance des passeports et CNI représentaient 260 ETPT sur une assiette de 1 218 ETPT en 2008. À la date de rédaction de l'étude, la cible peut être considérée comme atteinte avec un plafond d'emplois établi à la date de l'étude à 968 ETPT, soit une réduction d'emplois de 250 ETPT.

Il faut noter que les objectifs de réduction d'emplois avaient été établis pour tenir compte des gains d'effectifs prévisionnels sur les deux dispositifs qu'étaient la mise en place du passeport biométrique et la CNIe. Or, à ce jour, compte tenu du retard pris sur le déploiement de la CNIe, il faut constater que l'intégralité des réductions d'emplois réalisée a été portée par l'activité passeport. Cette situation s'explique par la forte polyvalence des agents sur les deux dispositifs et la difficulté à affecter précisément les effectifs sur l'un ou l'autre des dispositifs.

¹ Chaque décision du Comité de modernisation des politiques publiques donne lieu sous deux mois à un mandat de réforme ou « mandat RGPP » en lien avec l'équipe d'audit et l'équipe d'appui interministérielle

SUIVI TRIENNAL (2008-2011) DE LA TRAJECTOIRE D'EMPLOIS SUR LA MISSION DÉLIVRANCE DES PASSEPORTS ET CNI EN PRÉFECTURE



Source : MIOMCTI / DMAT

b) Un report d'activité des préfectures vers les communes

Les mairies mettent en place progressivement une nouvelle organisation de l'accueil. Certaines font le choix d'un accueil au fil de l'eau, d'autres mettent en place un système de rendez-vous, afin d'éviter les délais d'attente trop longs ou des engorgements en période de forte activité. Certaines autres mettent également en place un pré-accueil pour vérifier la complétude du dossier. Ces disparités d'organisation influent incontestablement sur les temps de traitement, de même que la situation du demandeur, selon qu'il est mineur ou majeur, hébergé chez un tiers ou non, né en France ou à l'étranger.

D'autre part, l'obligation d'effectuer un relevé d'empreinte et de vérifier la conformité de l'identité entre la photographie et la personne amène à une augmentation du temps consacré au contrôle. Le transfert de charge de l'activité en provenance des préfectures ne s'est donc pas fait à charge constante.

L'analyse menée auprès de 2 communes et de la Préfecture de police a montré que le traitement de la demande de dépôt variait en septembre 2011 entre 22 et 25 minutes et s'établissait à 5 minutes pour la phase de retrait du titre, soit au total environ 5 à 10 minutes de temps agent additionnel par titre.

c) Le report de l'activité de personnalisation vers l'Imprimerie nationale

La prise en charge de l'activité de personnalisation des titres par l'Imprimerie nationale (auparavant réalisée en préfecture) a conduit l'établissement

à créer un atelier dédié à cette activité auquel sont affectés 30 agents. Il s'est agi là d'un coût supplémentaire supporté par l'établissement. L'Imprimerie nationale envisage de réduire la charge liée à cet atelier par le lancement d'un projet d'automatisation de la personnalisation des titres.

d) Un coût du titre supérieur à celui du passeport électronique

Le rapport de la Cour des Comptes de juin 2010 relatif au coût du passeport biométrique établit ce coût en 2009 à 55 euros contre un coût reconstitué d'un passeport électronique à 38 euros. On constate donc un renchérissement de 17 euros, équivalent à 44 % d'augmentation.

La Cour estime attendre une baisse de ce coût (autour de 47 euros), compte tenu d'économies d'échelle (reprise de la demande de passeports) et d'effet d'apprentissage des agents concernés. La mutualisation des amortissements des investissements avec le déploiement de la CNIe pourrait amener ce coût autour de 40 euros selon la Cour.

Trois facteurs principaux sont à l'origine du renchérissement du passeport avec le passage à la biométrie :

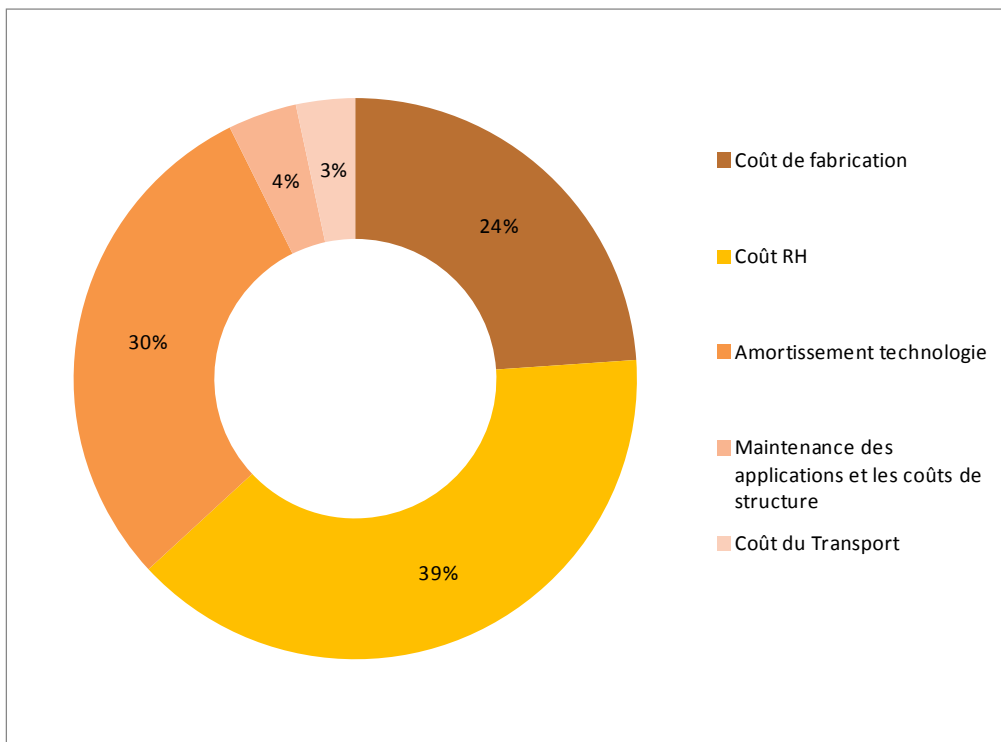
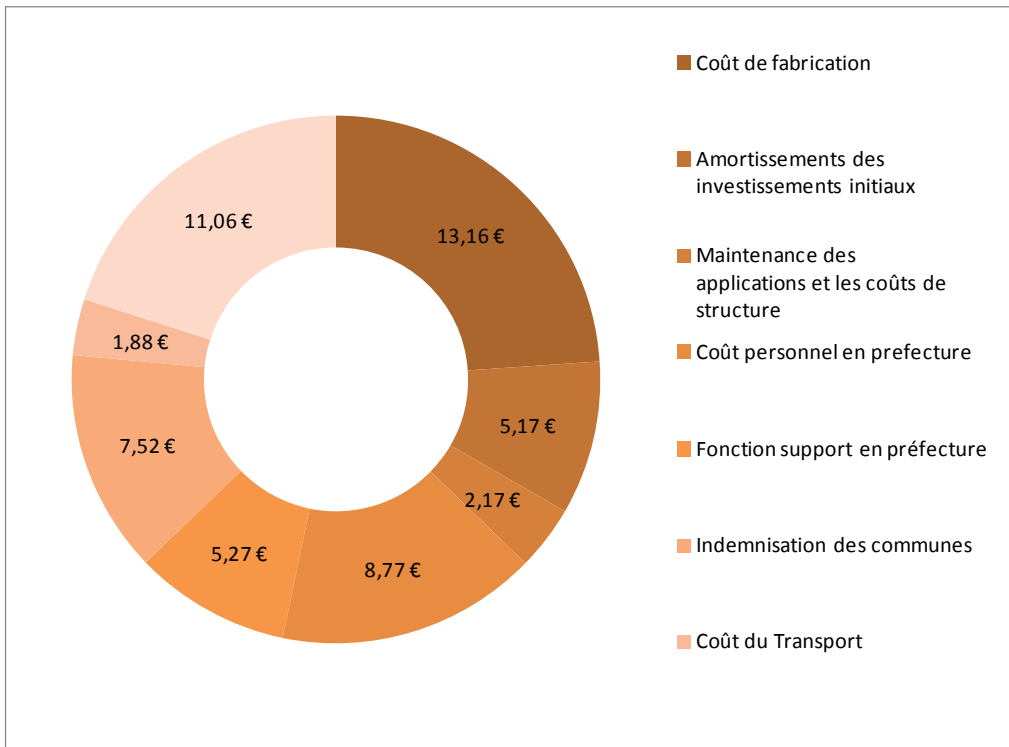
- le saut technique réalisé entre le passeport électronique et le modèle biométrique (empreintes et puce) n'a été atteint qu'au prix d'investissements nouveaux (10 millions d'euros par an) et importants s'accompagnant d'une « maintenance considérablement accrue ». Il contribue selon la Cour pour environ 30 % à l'augmentation enregistrée ;

- un deuxième facteur de renchérissement du coût du passeport réside dans l'accroissement du temps global consacré à chaque dossier par les agents publics, du stade du dépôt de la demande au retrait du titre. Si la mise en place du passeport biométrique a permis de réduire une partie des temps de transmission des informations et notamment les temps « machine », il faut constater que l'entrée en application du passeport biométrique n'a pour l'instant non seulement pas permis de réduire le temps passé sur chaque dossier par les agents publics, mais il l'a augmenté. Cet allongement du temps dédié au traitement des dossiers explique environ 35 % de la hausse du coût du passeport ;

- enfin, un effet arithmétique lié à la diminution constatée des demandes de passeport en 2009 qui renchérit le coût unitaire d'un passeport compte tenu de l'existence de coûts fixes.

La fabrication en tant que telle du document d'identité ne représente pas la majeure partie du coût du passeport. Le réel facteur de coût est le temps passé par les agents en préfecture et en commune.

VENTILATION DE LA STRUCTURE DE COÛT DU PASSEPORT BIOMÉTRIQUE (EN EUROS ET EN POURCENTAGE)



Source : Cour des comptes

e) Un prix renchéri

Pour le passeport biométrique, le droit de timbre est prévu par l'article 953 du code général des impôts et fixé, depuis le 1^{er} janvier 2010, à 89 euros au lieu de 60 euros auparavant pour le demandeur qui ne fournit pas lui-même ses photographies d'identités. Le prix passe à 86 euros si le demandeur fournit lui-même ses photographies, ce qui doit devenir la règle au regard des nouvelles dispositions du décret du 22 juillet 2011.

Alors qu'auparavant les enfants pouvaient être inscrits sur le passeport d'un de leurs parents sans frais supplémentaires, ils doivent désormais être titulaires d'un passeport spécifique. Le prix est minoré à 45 euros pour les mineurs de 15 ans et plus et à 20 euros pour les mineurs de moins de 15 ans.

Cependant, quelques cas de gratuité de passeport existent :

- changement d'état civil (par exemple, mariage ou veuvage) ;
- changement d'adresse ;
- précédent passeport ne comportant plus de feuillets disponibles pour les visas ;
- ancien passeport modèle dit « Delphine », délivré après le 25 octobre 2005, dont le titulaire apporte la preuve par tout justificatif d'un déplacement à venir pour les États-Unis (ou transit) ;
- erreur commise par l'administration lors de son établissement.

Si le demandeur est indigent et ne peut pas payer le montant du timbre fiscal, le passeport est délivré gratuitement.

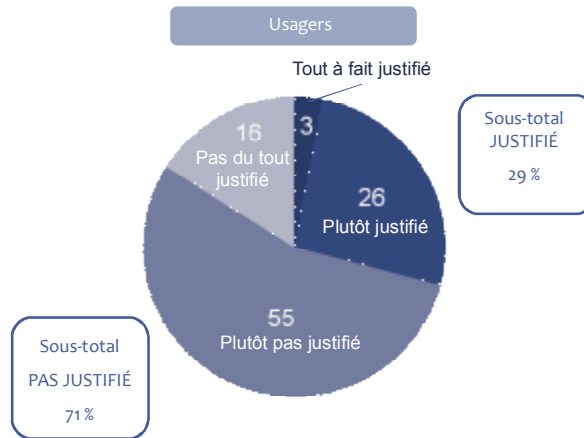
Si la procédure est jugée satisfaisante dans son ensemble, il ressort de notre enquête que 71 % des personnes interrogées jugent que le prix du passeport n'est pas justifié.

PERCEPTION DU PRIX DU PASSEPORT PAR LE DEMANDEUR



La perception du prix du passeport

Question : Le prix du passeport vous semble-t-il...



© 2011 Ipsos

Ipsos Public Affairs 31

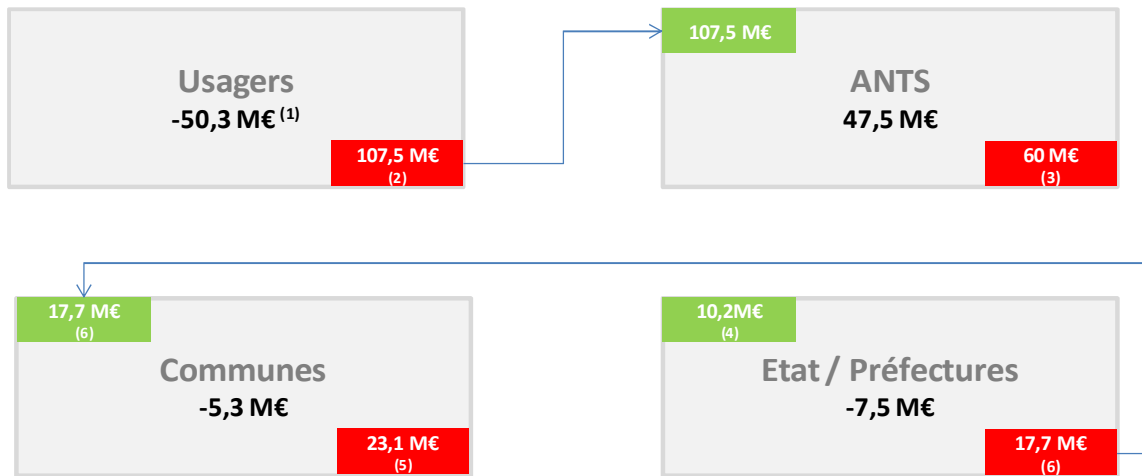
Enquête Ipsos pour Ernst and Young. La nouvelle procédure pour obtenir un passeport – Septembre 2011

Source : enquête IPSOS pour Ernst & Young

f) Le financement excédentaire du dispositif par le droit de timbre

Le corollaire des moyens déployés pour atteindre ces objectifs est une augmentation significative des charges générées par ce nouveau dispositif. L'augmentation des droits de timbre en vue de l'obtention d'un passeport permet de couvrir ces charges, voire au-delà. Cette situation conduit à identifier de fait l'utilisateur comme le principal financeur des gains obtenus en termes de délai de mise à disposition et de sécurisation du titre comme le montre le schéma ci-dessous.

VUE D'ENSEMBLE DES PRINCIPAUX FACTEURS DE CHARGES ET DE LEURS MODALITÉS DE FINANCEMENT



- (1) Surcoût lié à l'augmentation du droit de timbre estimé à volumétrie annuelle constante (2,8 millions de titres)
- (2) Droit de timbre de passeport (Art. 953-I du CGI) – Produit attendu 2011 reversé par l'Etat à l'ANTS - Sources : PAP 2012
- (3) Budget « Passeport biométrique de l'ANTS » : dont 48,3 millions d'euros au titre des frais d'achats, de personnalisation et d'acheminement des passeports, 10 M€ de frais de maintenance et d'évolution des applications des titres sécurisés (contre 34 millions d'euros en 2010), 1,73 millions d'euros de dépenses proratisées au titre de la masse salariale - Sources : PAP 2012
- (4) Atténuation de charge annuelle liée à la réduction d'emploi à hauteur de 250 ETPT (source MIOCT/DMAT), valorisée à hauteur de 40 630 € (source rapport Cour des comptes, p13, *Le coût du passeport biométrique* – juin 2010)
- (5) Augmentation de charge en mairie liée à l'allongement de la phase de collecte/dépôt de la demande - Source enquête E&Y sur le temps d'administration valorisé au salaire chargé d'un adjoint administratif de 2ème classe (31 050 €), source rapport Cour des comptes
- (6) Dotation « Titres sécurisés »

- M€ Recette ou atténuation de charges - M€ Dépenses ou charges

La consolidation des éléments de charges et l'identification de leurs principales modalités de financement conduisent à montrer, sur un horizon annuel, que la délivrance du passeport biométrique est un dispositif facteur de coûts supplémentaires par rapport à l'ancien dispositif. Les charges nouvelles s'élèvent à environ 100 millions d'euros¹ et sont couvertes principalement par les droits de timbre payés par l'utilisateur (à hauteur de 60 millions d'euros). Les économies de personnel en préfecture s'élèvent à 10 millions d'euros.

Par ailleurs, nous relevons que les droits de timbre (107,5 millions d'euros), qui constituent l'une des principales recettes de l'ANTS, sont significativement supérieurs au coût du seul dispositif « passeport biométrique ». Ils contribuent donc au financement des autres charges de fonctionnement et d'investissement de l'ANTS, sans que celles-ci puissent être identifiées sur la base des données transmises par nos interlocuteurs.

¹ 100,8 millions d'euros répartis entre 23,1 millions d'euros de charges de personnel pour les communes, 60 millions d'euros de budget de l'ANTS pour le passeport et 17,7 millions d'euros de dotation aux communes.

3.- Les risques avérés de la fraude aux pièces justificatives

Compte tenu de la sophistication des moyens de fraude, la lutte contre la fraude est devenue un enjeu essentiel pour les préfetures. Elle concerne la délivrance des passeports eux-mêmes mais porte de manière croissante sur les justificatifs nécessaires à l'obtention des titres (état-civil, détournement de procédures, etc.).

Les préfetures, en collaboration avec la DLPAJ et l'ANTS, ont en la matière un rôle essentiel et exclusif, que les communes ne sont pas fondées à assumer mais qui dans la pratique se traduit par l'instauration d'un premier niveau de contrôle conséquent en mairie.

a) Une simplification administrative génératrice de risque en matière de fraude aux données d'état civil

La mise en place d'une simplification très significative des procédures applicables à la délivrance et au renouvellement de la demande de passeport devait permettre de concentrer les efforts et les moyens de vérification sur les dossiers effectivement douteux et de maintenir voire d'accroître l'efficacité de la lutte contre la fraude.

Or le très haut niveau de sécurisation des titres a conduit à déplacer la fraude sur les données de l'état civil, c'est-à-dire sur la phase amont de la procédure.

Selon les services de préfecture, la démarche de simplification semble avoir été poussée à l'extrême en fragilisant les possibilités de contrôle avant émission du titre. Désormais, en particulier lorsqu'il s'agit d'un renouvellement, la nationalité française du demandeur n'a pas à être vérifiée une nouvelle fois sauf cas spécifique. La possession d'une CNI plastifiée permet d'obtenir un passeport sans avoir à nouveau à justifier de son état civil ou de sa nationalité française. Il en va de même de la possession d'un passeport électronique ou biométrique, qui doit permettre d'obtenir une CNI.

En conséquence, dès lors que l'obtention, même frauduleuse, de l'un de ces titres est acquise, le demandeur peut disposer de titres d'identité légaux.

Les cas de fraude les plus souvent constatés concernent :

- les fraudes liées au renouvellement de pièces obtenues frauduleusement ;
- les fraudes à caractère migratoire ;
- les cas sensibles des demandeurs nés à l'étranger ou nés en France de parents nés eux-mêmes à l'étranger pour lesquels il est souhaitable éviter l'écueil d'une démarche superfétatoire perçue comme une remise en question de la nationalité française ;

- autres fraudes : fraude d'attestation de domicile, usurpation d'identité ;
- la délivrance de passeport pour mineur et la carte d'identité comme preuve de l'autorité parentale : risque de détournement de l'autorité parentale.

b) Le point de contrôle crucial des communes : le premier niveau de contrôle

Les agents de l'état civil au sein des communes disposant de dispositifs de recueil sont le premier et principal point de contrôle et de lutte contre la fraude. Lorsque l'agent a un doute sur l'authenticité du titre présenté à l'appui de la demande ou estime que le titre présenté ne correspond pas à la personne qui demande le nouveau titre, il a pour pratique d'informer les services instructeurs de la préfecture.

Après présentation par le demandeur des originaux des pièces à fournir, les services communaux joignent les copies des documents au dossier dématérialisé transmis à la préfecture (photographie, justificatif de domicile, formulaire CERFA, timbre fiscal le cas échéant), sauf pour le justificatif de l'état civil dont l'original est transmis. Les originaux ne sont pas conservés, ce qui ne permet pas le contrôle en cas de doute par les services de la préfecture. Toutefois, à la demande de certaines préfectures, les services communaux conservent les originaux des pièces justificatives jusqu'à la remise définitive du titre.

c) Le renforcement de l'activité de contrôle en préfecture à la suite du redéploiement des moyens

La démarche de simplification administrative et le report d'une part de l'activité « passeport » auprès des communes et de l'Imprimerie nationale a permis de redéployer et de concentrer les efforts et les moyens de vérification sur les dossiers effectivement douteux ou présentant un risque particulier.

Il revient à chaque préfet, sur la base des instructions nationales, de bâtir une stratégie départementale de lutte contre la fraude documentaire. Les contrôles des dossiers sont donc opérés de façon aléatoire, et portent tant sur le respect des procédures et de la réglementation que sur la qualité du processus. Par ailleurs, chaque préfecture a dû désigner un agent référent pour la lutte contre la fraude documentaire devant contribuer à l'amélioration de la sécurité des procédures et à la mise en œuvre de procédures de contrôle interne des dossiers.

La stratégie locale de contrôle se décline le plus souvent autour d'une distinction rapide entre dossiers simples et dossiers complexes. À titre d'exemple, sont retenus comme dossiers nécessitant une expertise plus poussée : les premières demandes, les pertes multiples, les réseaux signalés par le ministère, les dossiers posi-

tifs au fichier des personnes recherchées (FPR), les dossiers posant une difficulté d'interprétation juridique (exercice de l'autorité parentale...), etc.

En revanche, afin d'éviter de demander aux usagers des formalités superflues, les demandes de renouvellement de titres sécurisés font l'objet d'une procédure simplifiée de vérification de l'adresse personnelle du demandeur, sauf présomption de fraude manifeste.

Un niveau de sécurisation supplémentaire sera obtenu, à terme, par la délivrance directe et dématérialisée des données d'état-civil du service qui en est dépositaire au service chargé de l'instruction (après contrôle, voire complément ou correction des données par les officiers d'état-civil). Le décret n° 2011-167 du 10 février 2011 institue en ce sens une procédure de vérification sécurisée des données à caractère personnel contenues dans les actes de l'état civil. Elle prévoit l'échange d'informations entre les officiers d'état civil dépositaires des actes et les administrations fondées à requérir ces données dans le cadre de l'instruction de leur dossier. La participation à ce mécanisme de vérification est facultative pour les communes, il peut être dématérialisé ou non. Dans le cas d'une procédure dématérialisée, d'un point de vue technique, cette vérification est réalisée grâce à l'application Communication électronique des données de l'état civil (COMEDDEC) portée par l'ANTS. Avec ce dispositif, cela signifie que pour toute demande de renouvellement de passeport qui nécessite un acte d'état civil des personnes nées dans une commune adhérant au dispositif, aucun acte de l'état civil ne sera demandé à l'utilisateur qui aura été informé de la vérification. À la date de rédaction du rapport, le projet est en cours d'expérimentation en Seine et Marne.

d) La nécessité pour les préfetures de déployer des pratiques de contrôle interne

L'application TES (Titres Electroniques Sécurisés) n'offre pas en termes de fonctionnalité différents niveaux de validation. En conséquence, l'agent du service instructeur (préfeture) qui contrôle le dossier procède concomitamment à la validation du dossier.

Pour disposer d'une assurance certaine sur la régularité de la procédure et la qualité des contrôles effectués par les agents, certaines préfetures (ex : Rhône-Alpes) ont mis en place un dispositif de contrôle *a posteriori* sur les dossiers traités par les services d'instruction (par sondage sur la base d'une rotation sur l'ensemble des agents de la cellule). Toutefois, cette pratique ne permet que de constater *a posteriori* une erreur et la délivrance induite d'un titre d'identité.

4.- Les effets négatifs prévisibles de la modification des conditions matérielles de recueil de la photographie

Depuis juillet 2011, les photographies destinées à la délivrance des passeports, des cartes nationales d'identité et autres titres sécurisés doivent désormais

être réalisées par un professionnel de la photographie. Cette décision a eu un impact fort sur les conditions de délivrance du passeport biométrique.

a) Un impact économique légèrement défavorable pour l'État

L'analyse de l'impact économique de ce dispositif doit également mettre en perspective le gain pour l'État en matière de TVA. À raison de 10,6 millions de photos d'identité par an vendues à un prix moyen de 6 euros TTC la planche, on peut estimer ainsi à 64 millions d'euros le chiffre d'affaire annuel de la photographie d'identité en France. Avec un taux de TVA à 19,6 %, l'État peut ainsi espérer la pérennisation d'une recette à hauteur de 10,5 millions d'euros par an avec l'activité privée de prise de vue d'identité dont 3,27 millions d'euros au titre des passeports.

Notons enfin que l'État devrait enregistrer en contrepartie une diminution des recettes de droits de timbre de l'ordre de 3 euros par titres soit 7,5 millions d'euros par an dès lors que le demandeur fournit lui-même ses photographies (sur une assiette annuelle de 2,5 millions de passeports).

Ramenée au seul périmètre des passeports biométriques, cette mesure, outre le fait de revenir sur un modèle d'organisation récemment déployé, se traduit par une perte financière annuelle pour l'État de l'ordre de 4,23 millions d'euros.

b) La rupture de la continuité du processus : un impact non négligeable pour l'usager et l'administration

La mise en place de cette mesure aura un certain nombre d'impacts auprès des demandeurs de titre avec un coût d'acquisition de la photographie renchéri compte tenu de la tarification pratiquée, complété des coûts indirects liés à l'obligation de se déplacer pour se rendre auprès des photographes ou d'un appareil automatique (ex : photomaton) habilité, notamment en milieu rural et dans les DROM et COM.

Les préfetures ainsi que l'ANTS font également remonter des craintes quant à l'augmentation des rejets de demandes pour cause de photographie non conforme dès lors que les demandeurs auront fait usage de dispositif de photographie automatique sans en respecter scrupuleusement les consignes. À l'inverse, ces mêmes interlocuteurs notent une amélioration possible des conditions de réalisation des photographies pour les mineurs et notamment les enfants en bas âge.

Par ailleurs, la mise en place de cette mesure aura un impact fort sur le processus de délivrance des titres en introduisant une rupture dans la continuité du dispositif. Outre une qualité de photographie significativement dégradée entre un support numérique et un support scanné, ce changement de pratique va obliger les services en commune à procéder à un découpage manuel et à la numérisation de la photographie, deux tâches qui vont augmenter la durée d'administration de la phase de collecte des pièces nécessaires à l'appui de la demande de titre.

Enfin, l'ANTS, propriétaire des stations de délivrance de titres numérisés et du matériel de photographie, va devoir reprendre à sa charge le matériel déployé en mairie auprès des 3 521 dispositifs de recueil déployés au 1^{er} janvier 2011. À la date de rédaction de l'étude, les informations sur les conditions matérielles de la désactivation des équipements et, le cas échéant, de leur démontage n'étaient pas disponibles.

L'emploi des équipements présents en mairie nous semblerait devoir être étudié dès lors que le territoire concerné ne compte pas de photographe professionnel ou de cabine de photographie.

5.- La création d'un effet d'attractivité lié à l'activité de délivrance de passeport

a) Un maillage des dispositifs de recueil faisant l'objet d'un consensus dans l'attente du déploiement de la CNIE

Si le déploiement des dispositifs de recueil a été réalisé sur la base du volontariat et contractualisé dans le cadre d'une convention liant les communes volontaires à l'ANTS, l'ensemble a toutefois été coordonné par le MIOMCTI et l'AMF afin de garantir une couverture du territoire garantissant l'égalité d'accès au dispositif. Les 3 521 dispositifs de recueil (1^{er} janvier 2011) déployés au 1^{er} janvier 2011 le sont sur 2 091 communes. Certaines communes, afin d'offrir un service public de proximité, ont sollicité le déploiement de dispositifs de recueil dans des mairies annexes alors même que les seuils minimums de rentabilité prévisionnels ne seraient pas atteints. Ce dispositif est désormais stabilisé dans l'attente du déploiement de la CNIE et il n'est pas prévu de déploiement d'autres DR.

b) L'inégal niveau d'activité des dispositifs de recueil (DR) sur le territoire, facteur de surcoût pour les pouvoirs publics

Initialement, l'ANTS avait estimé le « point mort » de rentabilité des dispositifs de recueil (DR) à une volumétrie annuelle de 700 titres par dispositif de recueil en se basant sur la production conjointe des deux titres de nouvelle génération (passeport biométrique et CNIE).

Or, plus d'un tiers des départements (36 %) dispose de DR effectuant annuellement en moyenne moins de 400 titres. La moyenne métropolitaine se situe à 502 titres par an et par DR. Seuls les Hauts-de-Seine (1012), la Haute-Savoie (1041) et La Préfecture de police (1267) font plus de 1000 titres par an par DR (cf. détail en annexe n°7). Cette situation, dans l'attente du déploiement de la CNIE, impacte fortement l'amortissement des investissements communs.

c) Une refonte des modes d'accueil et des modes d'administration pour faire face au flux liés aux demandes dans la commune du lieu de travail

Certaines préfectures et sous-préfecture (Préfecture de police, Hauts-de-Seine, Nord...) doivent faire face à des migrations pendulaires et au fait que le libre choix de la part de l'intéressé du lieu de dépôt et de remise s'accompagne d'une modification des habitudes. Jusqu'à présent, il existait un couplage avec la résidence. Aujourd'hui, notamment dans les zones d'affaires et en milieu rural, où les migrations pendulaires pour motif de travail sont importantes, on peut obtenir un passeport biométrique près de son lieu de travail par exemple.

Par voie de conséquence et pour faire face à cette demande, il est nécessaire pour les communes, d'une part, de raisonner sur le mode d'accueil (prise de rendez-vous par téléphone et par internet) et, d'autre part, de réserver un nombre de créneaux suffisant pour satisfaire les demandes qui se manifestent.

À titre d'exemple, depuis septembre 2010, la préfecture de police a déployé la possibilité de prendre des rendez-vous par internet lesquels sont honorés par la mise en place d'un guichet spécifique « sur rendez-vous » réduisant ainsi significativement le délai d'attente pour l'utilisateur. Par ailleurs, la Préfecture de police offre la possibilité d'établir sa demande en nocturne un jour par semaine dans certaines antennes et le samedi sur le site de Gesvres (pour les résidents parisiens uniquement).

d) Les stratégies d'évitement de certaines communes

Compte tenu du contentieux entre certaines communes et l'État sur les modalités de remboursement de la prestation de délivrance de passeport assurée pour le compte de non résidents, des stratégies d'évitement ont pu être mises en place visant à dissuader les non résidents à déposer leur demande de titres : horaire spécifique en milieu de journée uniquement, guichet spécifique...

C.- LES PERSPECTIVES LIÉES À LA POURSUITE DE L'APPLICATION DU DISPOSITIF DE DELIVRANCE DES PASSEPORTS BIOMÉTRIQUES

1.- Une expérimentation à mener de concentration des procédures d'instruction et de validation des passeports biométriques à l'échelle de la région

L'hétérogénéité des durées de délivrance des passeports d'un département à l'autre tient beaucoup à l'organisation mise en place dans les préfectures pour l'instruction et la validation des titres.

L'exemple de la Préfecture de police montre que des gains de productivité peuvent être obtenus avec une organisation adaptée : la préfecture a décidé que les procédures d'instruction-validation des passeports se réaliseraient désormais dans un seul lieu. Un pôle spécialisé traite l'ensemble des instructions-validations de la capitale, ce qui permet de disposer de personnels très spécialisés.

Cet exemple plaide également en faveur d'une expérimentation de la procédure d'instruction-validation des passeports biométriques à l'échelle de la région voire interrégionale ou interdépartementale, ce qui pourrait permettre d'atteindre une masse critique de titres et donc de dégager des gains de productivité. Si cette idée se heurte à une difficulté juridique compte tenu du fait que la compétence d'instruction relève de l'autorité du préfet de département, il serait intéressant d'étudier la possibilité de considérer l'instruction comme une prestation de services pouvant être réalisée par un centre de service partagé régional exerçant pour le compte des préfets de département.

Le MIOMCTI envisageait de lancer en 2011 une étude de faisabilité d'une régionalisation de l'instruction des passeports poursuivie par la mise en place d'un site pilote en 2012 et d'un déploiement à partir de 2013 sous réserve de validation du pilote.

2.- La formalisation des règles en matière d'archivage

La simplification des démarches administratives a apporté une modification importante et appréciée des services de préfecture avec une conservation des demandes de renouvellement de passeport pendant un an (destruction mensuelle du 13^{ème} mois de stock) en lieu et place d'une conservation pendant cinq ans.

Concernant les anciens titres, ceux-ci sont conservés par les préfectures selon des pratiques hétérogènes. Les communes récupèrent l'ancien passeport lors de la remise du titre. Toutefois, l'ancien passeport peut être conservé lorsqu'il comporte un visa en cours de validité et ce pour la durée de validité du visa. Une fois celui-ci en la possession de la commune il est transmis à la préfecture qui le conserve (local sécurisé, coffre fort). Les moyens humains affectés à cette activité d'archivage ne sont pas suivis spécifiquement en préfecture bien que pouvant être considérés comme des temps non négligeables.

3.- L'institution d'un timbre fiscal pour l'obtention du passeport biométrique

À l'heure actuelle, il n'existe pas de timbre fiscal spécifique pour l'obtention du passeport biométrique. Les personnes qui souhaitent obtenir cette pièce d'identité fournissent ainsi de nombreux timbres (jusqu'à 12 par dossier), afin de réunir le montant requis de 86 euros. Outre la perte de temps pour les agents du service des passeports qui doivent découper et coller une quantité importante de timbres fiscaux, le risque d'erreur voire de perte augmente avec la multiplication du nombre de timbres accompagnant chaque dossier.

Dans ces conditions, il serait souhaitable, pour remédier à ce problème, d'émettre un timbre fiscal dédié au passeport, et mieux encore, de dématérialiser les timbres fiscaux.

D'ores et déjà, l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) offre ce service depuis début novembre 2010 pour les personnes titulaires d'un visa long séjour (VLS/TS), qui peuvent donc acheter un timbre dématérialisé pour acquitter la taxe correspondant au titre de séjour.

L'extension de cette pratique permettant de payer en ligne le timbre fiscal nécessaire à l'obtention du passeport biométrique est un levier d'optimisation du dispositif. L'ANTS a indiqué s'être rapprochée de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) afin de définir et de valider techniquement une procédure de dématérialisation du timbre fiscal, destinée d'ailleurs à être étendue à tous les services de l'État

4.- L'emploi de l'application « Titre Électronique Sécurisé » (TES) perçu encore comme perfectible par les agents en mairie et en préfecture

a) Un nouvel environnement de travail valorisant les tâches des agents mais ayant un impact sur l'ergonomie du poste de travail

L'emploi de l'application TES est de manière générale bien acceptée par les agents communaux des services d'état civil et les agents de préfecture. Ils estiment que le poste de travail est d'une utilisation relativement simple, d'un maniement aisé et d'une bonne ergonomie. Les agents apprécient l'existence d'une ligne de téléassistance de l'ANTS réactive et l'assistance réglementaire offerte par les préfectures.

L'emploi d'une technologie « supérieure » à celle de la procédure CNI « papier » peut être un facteur de motivation au sein de services de préfectures pour être affecté plus particulièrement à l'activité passeport.

Toutefois, l'emploi de ce dispositif a profondément modifié les pratiques de contrôle des pièces et l'ensemble des préfectures rencontrées nous ont fait part de l'impact significatif lié à la fatigue oculaire générée par le contrôle des pièces sur écran.

Pour pallier cet inconvénient, certaines préfectures ont mis en place un système de rotation des agents entre dossiers passeport et dossiers CNI tant que celui-ci n'est pas transféré sur un protocole dématérialisé.

b) Les difficultés liées à l'emploi du formulaire CERFA n°12100 « passeport biométrique » mis en ligne

Dans le cadre de la simplification des démarches administratives, la DGME a déployé sur le site www.service-public.fr le formulaire CERFA n°12100 de demande de passeport pour personne majeure ou mineure émancipée afin que les demandeurs puissent le pré-renseigner et ainsi gagner du temps lors de la phase dépôt en mairie.

Or il s'avère que ce dispositif fait l'objet de quelques difficultés de compatibilité avec le dispositif de lecture optique installé sur les dispositifs de recueil. Outre le fait que les paramétrages pour impression du formulaire ne garantissent pas une sortie imprimée conforme aux règles de tabulation du formulaire original, les données saisies par les demandeurs ne sont pas toujours lues par la reconnaissance optique obligeant l'agent en commune à ressaisir les éléments. Le gain de temps espéré est ainsi perdu.

En conséquence, certaines préfectures et commune ont retiré la version PDF du formulaire de leur site internet.

c) La mise en attente d'un dossier lors de la phase de dépôt

Lors de nos visites auprès des services d'état civil des communes de Boulogne et Nantes ainsi qu'à la Préfecture de police, nous avons pu constater l'impossibilité pour les agents de mettre en attente un dossier « ouvert ». Si une pièce manque (ex : une photocopie d'un justificatif de domicile en lieu et place d'un original), l'agent soit ferme le dossier et perd l'intégralité des informations pré-renseignées, soit attend que le demandeur se représente avec le bon document obligeant ainsi l'agent à se mettre en attente tout en ne pouvant pas traiter d'autres dossiers en parallèle. Environ 1 dossier sur 5 est concerné par ce type d'anomalie.

Cette difficulté posée par l'outil nécessite la mise en place d'un pré-accueil chargé de vérifier la complétude du dossier et l'exhaustivité du renseignement des champs demandés. Une évolution de l'application « Titre Electronique Sécurisé » devrait permettre d'améliorer significativement la productivité des agents en commune lors de la phase de dépôt.

d) L'extension des champs de saisie

L'application TES offre des champs de saisie limités à 32 caractères. Or dans le cas de la saisie de certains éléments d'état civil (ex : prénom et nom composés), il est parfois impossible de renseigner l'intégralité des données. Il peut résulter de cette situation le blocage du traitement administratif du dossier. Une évolution des caractéristiques techniques de l'application sur ce point devrait apporter un confort de traitement pour les agents en charge de la collecte des demandes en mairie.

e) La mise en place de niveaux multiples de validation

Actuellement l'application TES n'offre qu'un seul niveau de validation. Une évolution fonctionnelle visant à proposer 2 à 3 profils de validation pourrait permettre la mise en place de contrôles complémentaires ou d'initier l'envoi de correspondances à destination du demandeur.

5.- La nécessaire mise en cohérence de l'information mise à disposition des usagers

Il y a un réel problème d'information des usagers. Il existe une discordance entre les renseignements donnés par le guide des droits et démarches du site « service-public.fr » et le formulaire de demande de CNI/passeport disponible sur le site du ministère de l'Intérieur. Les notices indiquant les pièces à fournir sont souvent différentes ce qui est également le cas des informations pouvant figurer sur le site des mairies.

Enfin, il n'existe pas de pratique uniforme pour ce qui concerne la mise à disposition du document CERFA comme nous l'avons mentionné précédemment.

6.- L'inégale promotion du dispositif des stations mobiles au sein des préfectures

Dans le cadre du respect du principe d'égalité d'accès au service public, les préfectures disposent d'une station de recueil mobile à destination des personnes à mobilité réduite (personnes handicapées, personnes malades, personnes âgées...). Cette station, dont le fonctionnement mobilise en moyenne deux agents de préfectures, permet de se rendre sur le lieu de résidence du demandeur et de pallier ainsi l'impossibilité pour celui-ci de se rendre auprès d'une mairie disposant d'un dispositif de recueil.

Toutefois, à la différence de la carte d'identité, le passeport est un titre de voyage qui s'adresse prioritairement à des personnes en capacité de voyager et donc de se déplacer. De plus, compte tenu du coût lié à leur fonctionnement (2 agents), les préfectures font peu de promotion sur ce dispositif. En conséquence, l'emploi de ces stations est à ce stade très résiduel.

Le déploiement de la CNIe nécessitera de redéfinir les conditions de déploiement de ce type de station (ex : déploiement en commune ou maintien en préfecture) et les conditions de prise en charge de leur coût de fonctionnement compte tenu du fait que l'accès au titre sera de fait ouvert à une assiette d'ayants droit plus large.

7.- Redéfinir les conditions de tarification à l'utilisateur

Sur les 107,5 millions d'euros de recettes de droit de timbre perçues par l'ANTS, seuls 60 millions d'euros servent au financement du passeport biométrique. La réfaction des 47,5 millions d'euros restant pourrait conduire à une réduc-

tion maximale du droit de timbre pour passeport à hauteur de 20 euros par titre, soit 23 %. Cette mesure pourrait être envisagée une fois le déploiement des autres projets financés par l'ANTS terminé.

Par ailleurs, la mise en place d'une double tarification en fonction du délai de délivrance pourrait être étudiée sous réserve de la validation du respect du principe d'égalité d'accès au service public.

Tout d'abord, dans la poursuite de l'idée de réduction de la valeur du droit de timbre, et d'une augmentation envisageable du délai cible de mise à disposition, le passeport pourrait être remis avec un objectif de délivrance en moins de 15 jours avec une tarification adulte réduite de 20 euros, soit un titre positionné à 66 euros (pour rappel le coût de production est établi à 55 euros).

Une prestation complémentaire (de type « Passeport Express ») correspondrait à une prestation à la charge du demandeur de titre pour une délivrance accélérée de son titre (délivrance dans les 4 jours ouvrables par exemple). Cette procédure serait conditionnée au paiement d'un coût additionnel à déterminer.

IV.ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES

A.-UNE RÉFORME QUI A REDÉFINI LES RESPONSABILITÉS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES AU PROCESSUS D'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE

1.- L'ancien système « Fichier national des immatriculations » : une compétence exclusive des préfetures

Dans le cadre de l'ancien dispositif porté par l'application « Fichier national des immatriculations » (FNI), les demandes de certificat d'immatriculation s'effectuaient exclusivement en préfeture. Les particuliers se rendaient à leur préfeture de rattachement pour déposer leur demande de titre. Celui-ci était produit sur place puis leur était délivré.

Les professionnels de l'automobile quant à eux pouvaient remettre leurs dossiers d'immatriculation et de demande de carte grise à la préfeture de rattachement par l'intermédiaire d'une « pochette » remise par un coursier ou le professionnel lui-même. Un système de télétransmission du dossier de demande était également disponible. Il permettait d'envoyer les demandes de titre chaque soir à la préfeture. Le certificat d'immatriculation était ensuite produit en préfeture et remis ensuite au professionnel de l'automobile, sous 24 à 48 heures.

L'ancienne numérotation des véhicules était composée de 9 caractères maximum et de trois parties :

- Première partie : deux à quatre chiffres
- Seconde partie : trois lettres
- Troisième partie : deux chiffres qui correspondent au département dans lequel le véhicule est immatriculé

À chaque changement de titulaire pour un véhicule, un nouveau numéro d'immatriculation était créé. Ce système de numérotation, datant de 1950, était amené à s'épuiser entre 2016 et 2018 pour le département de Paris.

Ce dispositif était supporté par un système d'information, appelé Fichier national des immatriculations, créé par arrêté du 20 janvier 1994. Ce fichier recen-

sait tous les véhicules pour lesquels une immatriculation était nécessaire. Il permettait :

- l'enregistrement des demandes d'immatriculation des véhicules ;
- la gestion et la délivrance des cartes grises ;
- la gestion et la délivrance d'une nouvelle carte grise en cas de perte, de vol ou de modifications concernant le véhicule ou son propriétaire ;
- le contrôle des véhicules immatriculés ;
- la collecte des informations concernant les véhicules volés ou placés sous surveillance.

D'une manière générale, le FNI permettait de connaître la situation administrative et juridique d'un véhicule et d'identifier son propriétaire, notamment dans le cadre de recherches de police.

2.- Une réforme qui s'inscrit dans la révision générale des politiques publiques, mais qui était indispensable

La réforme concerne potentiellement 38 millions de conducteurs et un parc de véhicules immatriculés s'élevant à 50 millions, dont 40 millions en circulation.

a) Rappel des objectifs de la réforme

En tant que réforme inscrite dans la révision générale des politiques publiques, les nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules répondent à plusieurs objectifs :

- **améliorer la sécurisation des titres.** La suppression de la production des titres en préfecture diminue le risque de vol de certificats d'immatriculation vierge. Le nouveau système d'information doit permettre d'éviter les erreurs de retranscription et de fiabiliser l'ensemble du dispositif ;

- **améliorer la qualité de service rendu à l'utilisateur.** La simplification des démarches pour l'utilisateur réside dans la mise en place d'un numéro à vie pour le véhicule, qui évite de ré-immatriculer le véhicule en cas de changement de domicile (dans un autre département) et dans la proximité accrue des lieux de dépôt de la demande avec l'entrée des professionnels de l'automobile dans le dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation et la réception du titre au domicile du demandeur du titre via un dispositif de lettre suivie ;

- **gagner en efficience.** Le transfert d'une partie de l'activité des préfectures aux professionnels de l'automobile doit permettre de gagner en efficience par la diminution des flux d'accueil en préfecture et la diminution des effectifs consacrés à cette activité.

b) Une réforme indispensable

L'harmonisation au plan européen des titres et documents administratifs a induit la mise en place d'un certificat d'immatriculation européen comprenant des informations communes et compréhensibles pour l'ensemble des États membres de l'Union européenne. L'arrêté ministériel du 22 septembre 2003 (JO du 11 octobre 2003) transpose en droit français les dispositions de la directive européenne 1999/37/CE du 29 avril 1999 prévoyant cette harmonisation.

L'épuisement du système de numérotation et les améliorations techniques qui ne pouvaient être supportées par l'ancien outil FNI ont rendu nécessaire une refonte totale de l'ancien dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation des véhicules.

3.- L'organisation après la réforme : un dispositif à compétences partagées

a) Un numéro à vie pour le véhicule

Depuis le 15 avril 2009, les véhicules neufs disposent d'un nouveau numéro d'immatriculation à vie qui est composé de deux lettres, un tiret, trois chiffres, un tiret, deux lettres. L'identifiant territorial par le numéro d'un département a été conservé et est affiché en bas à droite de la plaque d'immatriculation, même s'il n'entre pas dans la numérotation du véhicule et que le choix du numéro du département est laissé libre à l'utilisateur, quel que ce soit son lieu de résidence.

Depuis le 15 octobre 2009, les véhicules d'occasion entrent progressivement dans le nouveau dispositif de numérotation. Ils acquièrent un numéro à vie en cas de changement intervenant sur la carte grise : cession du véhicule, changement de titulaire, changement de domicile, changement d'état matrimonial...

Le SIV intègre les voitures particulières, les véhicules légers, les véhicules lourds ainsi que les deux-roues.

b) Un système d'information intégrant toutes les opérations liées à l'acquisition d'un véhicule

Le SIV intègre désormais toutes les données liées à l'acquisition d'un véhicule, à savoir :

- les données relatives au propriétaire du véhicule ;

- les données relatives au véhicule et à l'autorisation de circuler ;
- les données relatives à l'identification des professionnels du commerce de l'automobile, des huissiers de justice, des experts, des assureurs, des démolisseurs-broyeurs et des sociétés de crédits ;
- les données relatives à l'habilitation du professionnel de l'automobile à utiliser le SIV et à délivrer un certificat provisoire d'immatriculation.
- Il permet de traiter toutes les opérations liées à l'acquisition d'un véhicule, à savoir :
 - la délivrance du certificat d'immatriculation ;
 - la déclaration d'achat du véhicule ;
 - la déclaration de cession du véhicule ;
 - le paiement des taxes liées à l'acquisition du véhicule ;
 - les opérations liées au gage du véhicule : inscription, radiation, certificat de non gage, ... ;
 - les opérations liées à la destruction du véhicule : déclaration d'achat et de cession pour destruction, déclaration d'intention de détruire un véhicule, déclaration de destruction physique du véhicule, ...

c) Le choix par l'utilisateur du lieu de dépôt de la demande : en préfecture ou chez un professionnel de l'automobile

Depuis la mise en place de la réforme, l'utilisateur a le choix entre :

- déposer sa demande de certificat d'immatriculation chez un professionnel de l'automobile habilité ou habilité et agréé.

L'habilitation est une autorisation donnée par le ministère de l'Intérieur à un partenaire (professionnels du commerce de l'automobile, loueurs, experts, huissiers, assureurs...) afin de transmettre les informations liées à des opérations d'immatriculation dans le fichier informatique. Un professionnel habilité peut utiliser le SIV (initialisation d'une demande d'immatriculation, certificat de situation administrative, déclaration de cession,...) et peut obtenir un certificat provisoire d'immatriculation si le règlement des taxes au profit de la DGFIP est effectué par carte bancaire du particulier. L'agrément est une autorisation donnée par la DGFIP à un professionnel habilité pour percevoir les sommes relatives aux montants des taxes et autres frais et à les restituer.

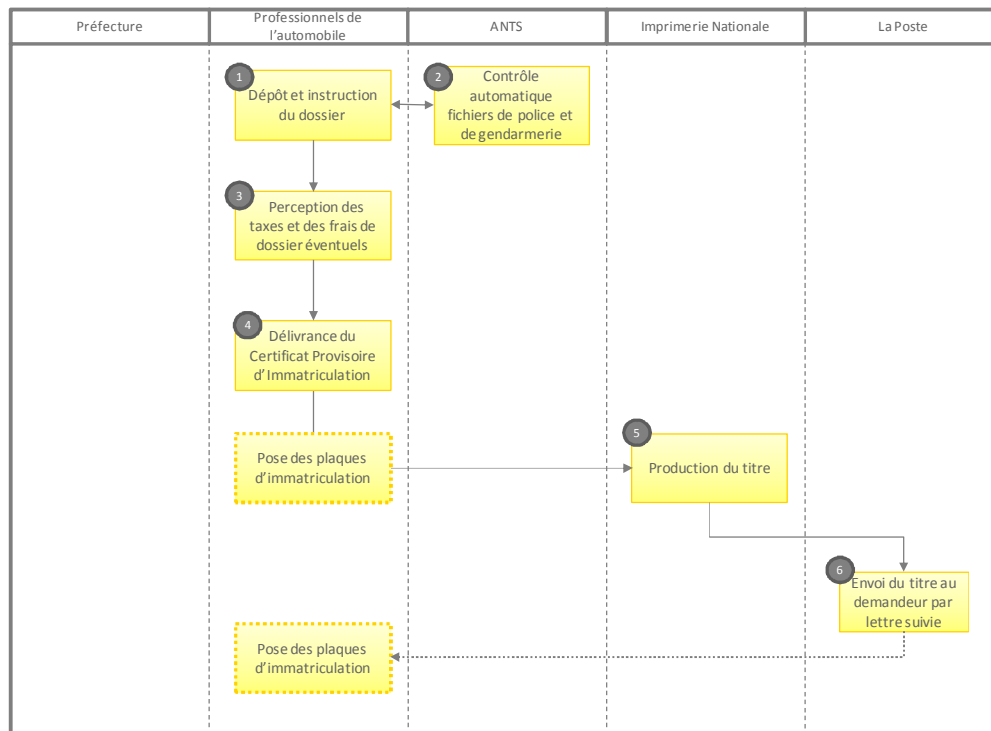
- déposer sa demande de certificat d'immatriculation à la préfecture.

L'avantage pour l'utilisateur de faire sa demande auprès d'un professionnel de l'automobile réside dans le fait qu'un déplacement suffit pour obtenir son véhicule et faire sa demande d'immatriculation. L'acte de délivrance du certificat d'immatriculation est ainsi couplé à un « moment plaisir » de l'achat d'un véhicule, et non comme une formalité administrative qu'il faut accomplir, qui peut être le sentiment perçu lors d'un déplacement en préfecture.

Le processus diffère également dans le dépôt de la demande et le paiement des taxes du certificat d'immatriculation. Alors qu'auprès d'un professionnel habilité, l'ensemble du dispositif est intégré (un interlocuteur unique), l'utilisateur doit emprunter deux files d'attente distinctes en préfecture : l'une pour le dépôt du dossier auprès des agents de la préfecture, la seconde pour le règlement des taxes auprès du régisseur des finances publiques (principe de séparation ordonnateur – comptable).

Le nouveau système d'immatriculation des véhicules permet aux professionnels de prendre en charge les demandes de certificat d'immatriculation et le paiement des taxes. Pour ce faire, une demande d'habilitation et une demande d'agrément doivent être effectuées par le professionnel.

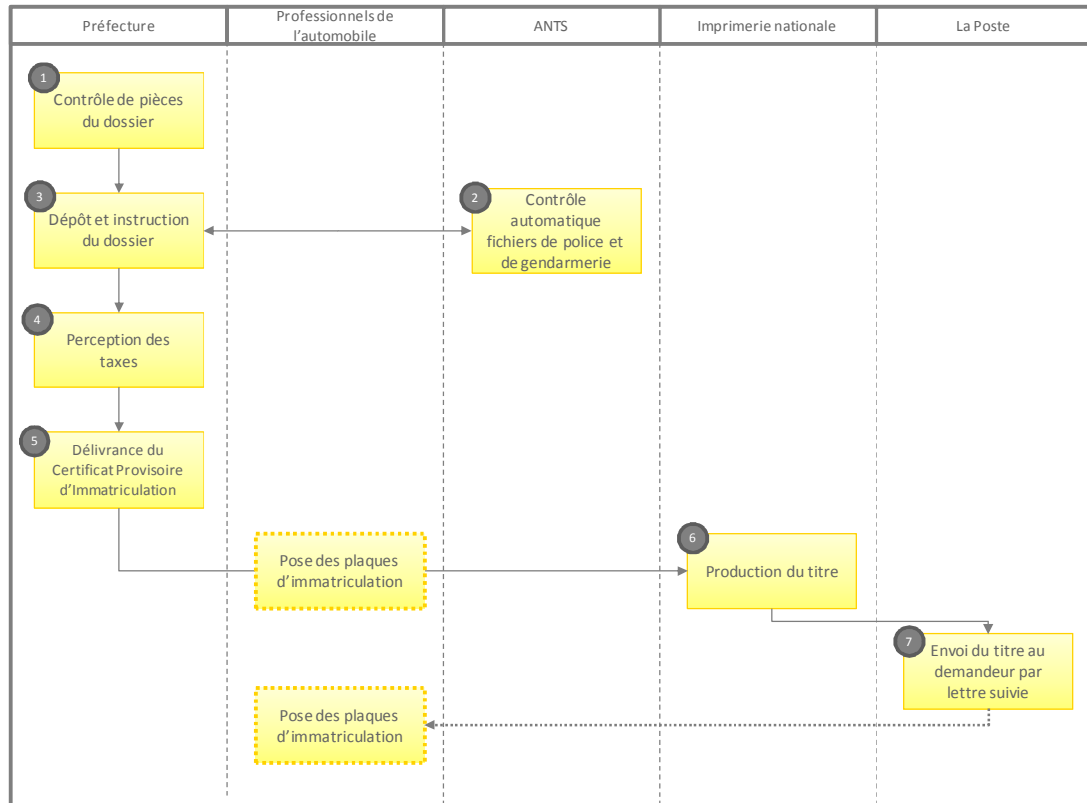
SCHÉMA DE PROCÉDURE DE DÉPÔT D'UNE DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION AUPRÈS D'UN PROFESSIONNEL HABILITÉ ET AGRÉÉ¹



Source : Ernst & Young

¹ Schéma dont les différentes étapes sont détaillées en annexe 13.

SCHÉMA DE PROCÉDURE DE DEPÔT D'UNE DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION AUPRÈS D'UNE PREFECTURE¹



Source : Ernst & Young

Les compétences liées à l'immatriculation et à la délivrance du certificat d'immatriculation sont donc partagées entre la préfecture et les professionnels de l'automobile habilités ou habilités et agréés.

d) Un nombre significatif de cas de gestion restant traités en préfecture

Bien que certaines compétences soient partagées entre professionnels de l'automobile et préfecture, il n'en demeure pas moins qu'un nombre important d'opérations reste traité exclusivement en préfecture. La préfecture reste notamment exclusivement compétente pour :

- l'immatriculation des véhicules de l'État ;
- l'immatriculation des véhicules diplomatiques ;
- l'immatriculation des taxis ;
- l'immatriculation des véhicules importés ;
- l'immatriculation des cyclomoteurs d'occasion ;

¹ Schéma dont les différentes étapes sont détaillées en annexe 13.

- l'immatriculation des véhicules de collection ;
- la demande d'immatriculation par correspondance ;
- les modifications des caractéristiques des véhicules ;
- les exonérations ou réductions de taxes liées à la situation personnelle de l'utilisateur ;
- les changements d'état civil ;
- la délivrance des certificats de non gage.

Deux ans après la mise en œuvre du SIV, 50 % des immatriculations des véhicules sont encore effectuées en préfecture.

REPARTITION DES IMMATICULATIONS DEPUIS LA RÉFORME

	Avril-Déc 2009 ¹	2010	Janv-Juin 2011	Total des véhicules immatriculés sous le nouveau dispositif SIV
Véhicules neufs immatriculés auprès des professionnels de l'automobile	2 146 477	2 987 634	1 637 810	6 771 921
Véhicules neufs immatriculés auprès des préfectures	342 784	298 894	140 526	782 204
Total des véhicules neufs immatriculés	2 489 261	3 286 528	1 778 336	7 554 125
Véhicules d'occasion immatriculés auprès des professionnels de l'automobile	314 463	2 038 200	1 249 118	3 601 781
Véhicules d'occasion immatriculés auprès des préfectures	1 515 290	5 578 268	2 848 297	9 941 855
Total des véhicules d'occasion immatriculés	1 515 290	5 578 268	2 848 297	9 941 855
Total des véhicules immatriculés auprès des professionnels de l'automobile	2 460 940	5 025 834	2 886 928	10 373 702
Total des véhicules immatriculés en préfecture	1 858 074	5 877 162	2 988 823	10 724 059
Total des immatriculations des véhicules	4 319 014	10 902 996	5 875 751	21 097 761

Source : données ANTS

¹ Les données 2009 ne prennent en compte que les immatriculations réalisées sous le nouveau système SIV. Elles ne prennent donc pas en compte les immatriculations des véhicules d'occasion du 15 avril au 15 octobre.

La délivrance du certificat d'immatriculation en Espagne

Le processus de délivrance du certificat d'immatriculation espagnol diffère quelque peu du système français. La différence principale réside dans le fait que l'utilisateur, avant de déposer son dossier de demande de titre, doit se rendre dans un bureau des impôts afin de s'acquitter de deux taxes :

- la taxe routière : le système de taxation s'apparente à la taxe régionale française, hormis le fait que la taxe est destinée à la commune de résidence du demandeur de titre, et non au conseil régional ;
- la taxe d'immatriculation, destinée à l'État.

L'utilisateur, muni d'une preuve d'acquiescement de ces taxes, se rend ensuite auprès de la direction générale du trafic de la province de rattachement, pour déposer son dossier de demande de titre. Il doit s'acquitter d'une nouvelle taxe destinée à la direction générale du trafic. Ces formalités peuvent être effectuées par un professionnel de l'automobile au nom du demandeur de titre.

Le délai de délivrance du titre est d'une journée. Le demandeur doit se rendre à la direction générale du trafic pour le retirer.

Le système espagnol s'apparente donc à l'ancien système français. La sécurisation du titre est moindre que le système français actuel (impression sur place du titre).

4.- Le pilotage et la mise en œuvre de la réforme

a) Un éclatement du pilotage et un poids déséquilibré de l'Agence nationale des titres sécurisés par rapport au ministère de l'Intérieur

- Une structure de gouvernance influencée par l'approche « outil » du projet :

La refonte des modalités de délivrance du certificat d'immatriculation a été avant tout guidée par le renouvellement de l'application SIV. En conséquence la gouvernance du projet s'est articulée autour des aspects techniques au détriment des dimensions réglementaires et de la conduite du changement.

- La multiplicité des acteurs participant à la gouvernance :

La maîtrise d'ouvrage (MOA) est assurée par la mission « Titres Sécurisés » de la DMAT appuyée par la sous-direction de la circulation et de la sécurité routière pour les aspects réglementaires. Elle est appuyée par une MOA déléguée confiée au consortium privé Bull Thalès, complétée d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) confiée au cabinet de conseil STERIA.

L'ANTS de son côté assure le rôle de maîtrise d'œuvre (MOE).

- Une structure de pilotage à deux niveaux :

Chaque semaine, le projet est suivi par un comité de suivi de projet (CSP) sous la présidence de la DMAT (mission titres sécurisés) réunissant l'ensemble des acteurs mentionnés précédemment. Ce dispositif suit plus particulièrement les indicateurs de volumétrie, définit les actions à mettre en place face aux problèmes techniques, valide le déploiement de futures versions et leur périmètre fonctionnel (3 versions en 2011, 2 versions prévisionnelles en 2012).

Toutes les évolutions sont présentées par la MOA ou la MOE sur la base de fiches d'évolution (réglementaire ou technique)

En complément du CSP mais sous un angle plus technique, le projet tient tous les 15 jours un comité de suivi de recette (CSR) en charge du suivi des évolutions techniques. Dans ce comité, il est à noter que la présence de la direction des systèmes d'information et de communication du MIOMCTI en charge du suivi des tests de recette réalisés sur l'application.

Par ailleurs, le dispositif de gouvernance prévoit la possibilité de tenir des groupes de travail spécifiques réunissant un panel de préfecture sur des évolutions significatives des fonctionnalités de l'application.

b) Une appréciation contestable de l'avancement de la mesure dans le cadre du pilotage d'ensemble de la RGPP

De manière plus transversale, la réforme sur les nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation représente également l'une des mesures phares de la RGPP au titre du ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration. Dans le cadre du suivi des mesures mis en place par la DGME, cette mesure est rattaché à l'action 7 « *Moderniser les missions des préfectures afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers* » de l'axe de la RGPP « *Moderniser ses relations avec l'utilisateur* ».

Le rapport d'étape du conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) de février 2010 distingue deux mesures : « *création d'un système d'immatriculation à vie des véhicules* » et « *mise en œuvre de la dématérialisation de la procédure de cession des véhicules entre particuliers (via internet)* », dont les niveaux d'avancement sont respectivement « *vert* » et « *rouge* ».

Ces deux mesures ont été unifiées dans les deux CMPP de juin 2010 et de mars 2011 sous l'intitulé « *Faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens* ». Le niveau d'avancement de cette mesure apparaît « *vert* ». Cette appréciation est portée sur la base du délai de délivrance des certificats d'immatriculation à l'utilisateur.

L'indicateur est contestable dans la mesure où :

- il ne met pas en évidence le retard pris sur la dématérialisation de la procédure de cession des véhicules entre particuliers. En effet, le retard pris sur ce

projet est concomitant de la suppression de cet indicateur dans les deux rapports rendus publics à l'occasion du CMPP des 30 juin 2010 et 9 mars 2011 et de la décision de remplacer la mesure de l'avancement du projet par le seul indicateur sur le délai de mise à disposition du titre ;

- le certificat d'immatriculation était directement délivré à l'utilisateur avant la réforme ;
- l'évaluation de la mesure par la DGME ne permet pas de qualifier les critères précis du déploiement de la réforme, comme la structuration du projet, le respect du calendrier ou l'attente des objectifs attendus en termes de gains d'efficacité et de sécurisation du titre.

SUIVI D'AVANCEMENT DE LA MESURE « FACILITER ET SÉCURISER LA DÉLIVRANCE DES CERTIFICATS D'IMMATRICULATION POUR LES CITOYENS »

RGPP : conseil de modernisation des politiques publiques
juin 2010

révision générale des politiques publiques
www.rgpp.modernisation.gouv.fr

Axe	Mesure	Avancement
Moderniser les missions des préfectures afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers	Améliorer la qualité du contrôle de légalité en le recentrant sur les actes à enjeux, en centralisant son activité et en développant sa gestion par voie électronique	●
	Abandonner certaines réglementations pour permettre un redéploiement sur des missions prioritaires	Nouvelle mesure
	Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité	●
	Faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens	●
	Moderniser et sécuriser la délivrance des permis de conduire	●
	Adapter les sous-préfectures à l'évolution de leurs missions	●
	Renforcer la mutualisation et l'externalisation des moyens affectés à la représentation de l'État (résidences et garages des préfectures)	Nouvelle mesure

RGPP : 5ème conseil de modernisation des politiques publiques
mars 2011

révision générale des politiques publiques
www.rgpp.modernisation.gouv.fr

Mesures	Avancement
Améliorer la qualité du contrôle de légalité en le recentrant sur les actes à enjeux, en centralisant son activité et en développant sa gestion par voie électronique	●
Abandonner certaines réglementations pour permettre un redéploiement sur des missions prioritaires	●
Faciliter et sécuriser la délivrance du passeport et de la carte nationale d'identité	●
Faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens	●
Moderniser et sécuriser la délivrance des permis de conduire	●
Adapter les sous-préfectures à l'évolution de leurs missions	●
Renforcer la mutualisation et l'externalisation des moyens affectés à la représentation de l'État (résidences et garages des préfectures)	●

Source : DGME – Synthèse des réformes – 4^{ème} CMPP et 5^{ème} CMPP

Le déploiement du nouveau système de délivrance des certificats d'immatriculation s'est heurté à plusieurs difficultés, notamment techniques. L'objet de cette étude étant d'évaluer le nouveau dispositif mis en place et non le déploiement de cette mesure qui a fait l'objet de rapports précédents, les difficultés rencontrées ne seront pas détaillées.

Pour mémoire, il s'agirait de problèmes liés au système d'information « Système d'immatriculation des véhicules ». Des problèmes informatiques sont survenus notamment lors de la bascule des immatriculations d'occasion ayant conduit à des allongements spectaculaires des délais voire à des fermetures des services dans des préfectures. Par ailleurs, les déconnexions fréquentes lors des saisies des dossiers ont également entraîné de nombreuses difficultés, que ce soit du côté des préfectures que du côté des professionnels de l'automobile.

c) Un exemple réussi de coopération public-privé

Le projet SIV a associé de multiples acteurs, notamment un acteur privé représentant les professionnels de l'automobile : le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)¹. Ce dernier a été impliqué dès la création du projet, en 2005, afin que le nouveau dispositif soit compatible avec l'activité des professionnels du commerce et de la réparation automobile, du camion et du deux-roues.

Les années 2007 à 2009 ont été principalement consacrées à :

- l'accompagnement des professionnels par le CNPA aux changements induits par le nouveau dispositif : organisation de réunions régionales d'information, accompagnement au conventionnement (habilitation et agrément), mise en place d'une formation spécifique au SIV avec l'appui du GNFA (Organisme chargé des formations de perfectionnement et de qualification aux métiers de l'automobile) ;
- la représentation des intérêts des professionnels dans le cadre des échanges avec le ministère de l'Intérieur et l'ANTS.

À partir de 2009, le CNPA a davantage porté ses actions au niveau territorial, en s'appuyant sur ses représentations territoriales, en relation avec les préfetures.

¹ Le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) est une organisation patronale, fondée en 1902, pour défendre les intérêts des entreprises de la distribution et des services de l'automobile en France. Il représente les chefs d'entreprises de toutes tailles – de la petite entreprise au grand groupe – de toutes spécialités et sur l'ensemble du territoire national.

Cette coopération a permis de faire évoluer le dispositif afin qu'il réponde aux attentes des professionnels de l'automobile. Ceci a permis d'intégrer dans le nouveau dispositif un grand nombre de professionnels de l'automobile (18 000 professionnels habilités à ce jour¹).

La coopération se poursuit aujourd'hui avec la signature d'une convention de partenariat (juin 2011) entre le ministère de l'Intérieur et le CNPA. Elle s'articule autour de 5 axes :

- communiquer de façon commune auprès des professionnels ;
- favoriser le développement des téléprocédures ;
- perfectionner la constitution, la complétude et l'archivage des dossiers d'immatriculation ;
- étudier les possibilités d'élargissement des opérations d'immatriculation réalisables par les professionnels de l'automobile ;
- moderniser la relation entre l'administration et les professionnels de l'automobile.

¹ Le nombre exact de professionnels habilités et agréés ne nous est pas connu. Toutefois, d'après les entretiens menés, on peut estimer que les professionnels habilités sont à 85 % d'entre eux agréés.

B.- DES GAINS ÉCONOMIQUES LIMITÉS A CE STADE

1.- Des coûts essentiellement supportés par l'utilisateur et des gains limités pour l'État

La réforme, inscrite dans la révision générale des politiques publiques, avait pour objectif déclaré d'améliorer le service rendu à l'utilisateur, en lui simplifiant les démarches, tout en améliorant l'efficacité des services de l'État.

L'étude menée démontre que cette réforme était surtout indispensable techniquement et que l'essentiel des surcoûts engendrés par la réforme ont été supportés par les usagers.

Le transfert de charge aux opérateurs privés et la tarification libre du professionnel de l'automobile ont entraîné un surcoût pour l'utilisateur, dont il est difficile de connaître le chiffre exact. Une enquête fine menée auprès de professionnels de l'automobile sur les tarifs pratiqués pour la délivrance du certificat d'immatriculation a permis d'émettre une hypothèse de chiffre d'affaires généré par cette nouvelle activité. Le chiffre d'affaires annuel supplémentaire se situerait autour des 42 millions d'euros. Cette hypothèse est volontairement basée sur l'hypothèse basse de facturation (l'enquête réalisée par IPSOS mentionne des tarifs plus élevés, le choix a été fait de retenir l'hypothèse basse de calcul).

CALCUL DU POURCENTAGE DE VÉHICULES DONT LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION FAIT L'OBJET D'UNE FACTURATION ET DU PRIX FACTURÉ

Société	Activité	Département	Facturation des frais de dossiers			Nombre d'immatriculations en 2010				
			Véhicules neufs (Prix et pourcentage de CIV facturés)	Véhicules d'occasion (Prix et pourcentage de CIV facturés)	Véhicules d'occasion - Particulier à particulier (Prix et pourcentage de CIV facturés)	Total	Véhicules neufs	Nombre de véhicules neufs facturés	Véhicules d'occasion	Nombre de véhicules d'occasion facturés
Société 1	Concessionnaire	Ain - 01	33€ - 100%	Gratuit	Pas de VO-PAP	205	170	170	35	0
Société 2	Agent de la marque	Aveyron - 12	Pas de VN	25%-100€	21€ - 100%	65	Pas de VN	N/A	65	65
Société 3	Concessionnaire	Haute-Marne - 52	Gratuit	Gratuit	50€ - 100%	1817	1120	0	697	20
Société 4	Garage	Hauts-de-Seine - 92	Pas de VN	40€ - 100%	40€ - 100%	1	Pas de VN	N/A	1	1
Société 5	Agent de la marque	Loire-Atlantique - 44	Gratuit	Gratuit	25€ - 100%	214	91	0	123	13
Société 6	Garage	Nord - 59	Pas de VN	24,90€ - 100%	24,90€ - 100%	913	Pas de VN	N/A	913	913
Société 7	Loueur	Paris - 75	25€ - 3%	25€ - 100%	25€ - 100%	105	35	1	70	70
Société 8	Garage	Rhône - 69	Pas de VN	25€ - 95%	25€ - 100%	55	Pas de VN	N/A	55	55

Pourcentage de CI pour véhicules neufs facturés :	12%
Pourcentage de certificat pour véhicules d'occasion facturés :	60%
Prix moyen de facturation (calculées sur les seules prestations payantes):	26,30 €

Source : enquête Ernst & Young auprès des professionnels de l'automobile

ESTIMATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ POUR LES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE

	Nombre d'immatriculations en 2010	Pourcentage de véhicules dont le CIV fait l'objet d'une facturation	Prix moyen de facturation (en euros)	Chiffre d'affaires généré
Véhicules neufs immatriculés auprès des professionnels de l'automobile	2 987 634	12%	26,3	9 428 973
Véhicules d'occasion immatriculés auprès des professionnels de l'automobile	2 038 200	60%	26,3	32 162 796
Total				41 591 769

Source : données ANTS (nombre d'immatriculations), hypothèse de facturation Ernst & Young

Le financement de la nouvelle structure de pilotage par l'utilisateur : pour financer la création de l'ANTS et son fonctionnement, une nouvelle taxe a été créée : la taxe pour la gestion des certificats d'immatriculation des véhicules. Le surcoût pour l'utilisateur s'élève à 43 millions d'euros (4 euros par titre). La création de l'ANTS ne constitue pas totalement un coût nouveau, car elle reprend certains coûts qui étaient portés par les préfetures avant la mise en place de la réforme, notamment l'achat des titres vierges, dont le montant reste toutefois mineur.

Les nouvelles modalités d'envoi au domicile de l'utilisateur sont également supportées par l'utilisateur, via la création d'une nouvelle taxe « redevance acheminement cartes grises ». Le surcoût pour l'utilisateur s'élève à 26 millions d'euros (2,50 euros par titre).

Au total, la réforme relative aux nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation représente un coût estimé d'environ 111 millions d'euros de plus par an aux usagers, par rapport à l'ancien dispositif.

Parallèlement, les économies réalisées par l'État, notamment les gains d'ETP, n'atteignent pas la cible escomptée et sont relativement faibles par rapport au surcoût supporté par l'utilisateur.

En 2008, 2187 ETP étaient dédiés à l'activité d'immatriculation en préfecture. Deux ans après la mise en place de la réforme, le nombre d'ETP s'élève à 1940, soit une réduction de 11,3 % (247 ETP). La cible d'une économie de 339 ETP en 2011 n'est donc pas atteinte à ce stade.

Les effectifs ont même été sensiblement renforcés lors du déploiement du SIV en 2009.

NOMBRE D'ETP EN PRÉFECTURE DÉDIÉS A L'ACTIVITÉ D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES

	2008	2009	2010	2011
NOMBRE D'ETP	2187	2200	2121	1940
ÉVOLUTION CUMULÉE		0,59 %	-3,02 %	-11,29 %

Source : données de la DMAT/MIOMCTI

Il est intéressant de noter que ces chiffres n'ont pas été confirmés par l'enquête Ernst & Young, menée en préfecture, qui affiche une baisse des effectifs de 11 à 39 % :

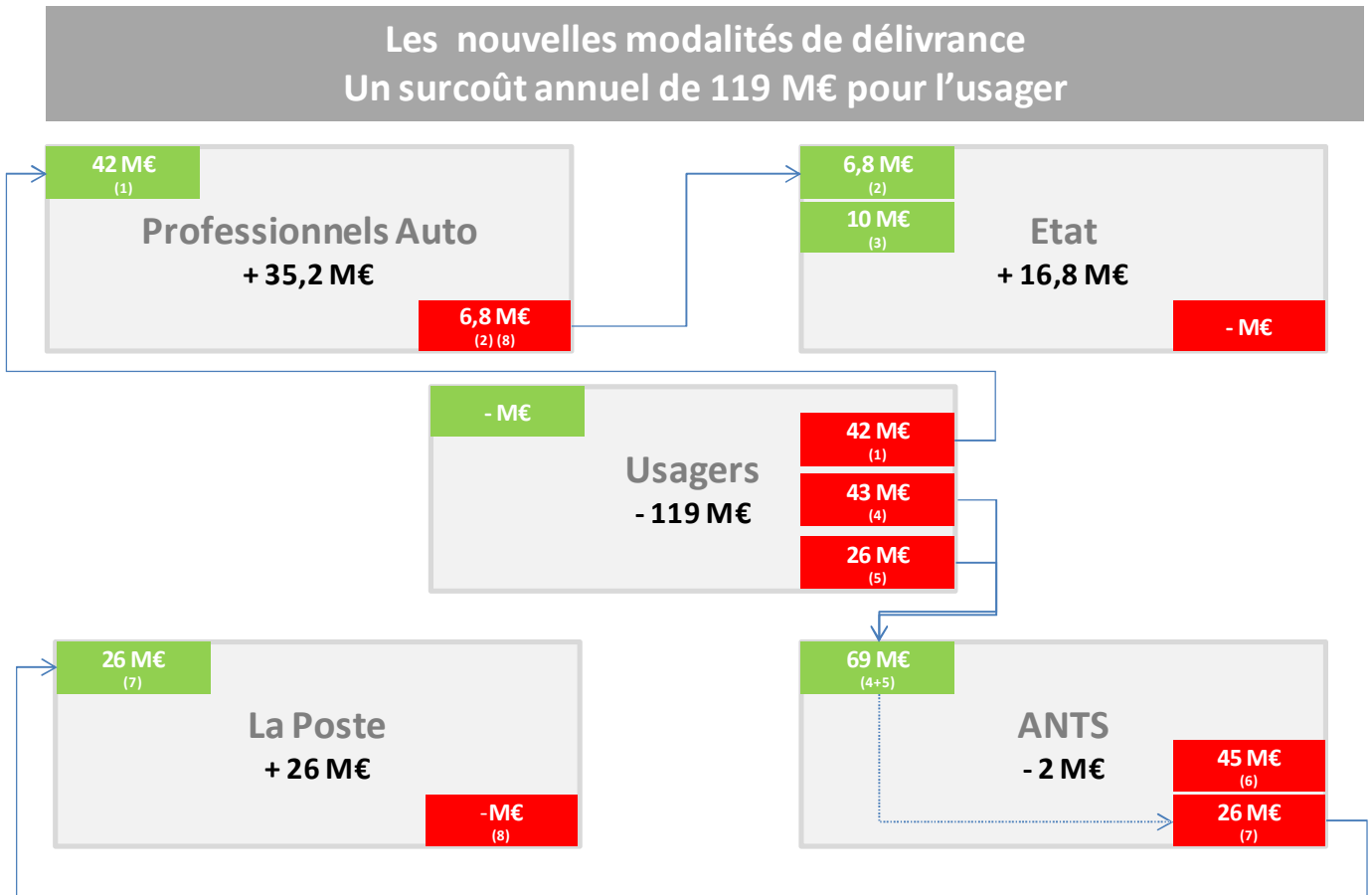
NOMBRE D'ETPT EN PRÉFECTURE DÉDIÉS A L'ACTIVITÉ D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES DANS LES PRÉFECTURES INTERROGÉES

	2008	2009	2010	2011	Evolution 2008/2011
Préfecture des Vosges	18,5	18,6	15,5	14,9	-19 %
Préfecture de Loire-Atlantique	30,55	31,7	31,05	27,3	-11 %
Préfecture de Haute-Marne	6,55	6,55	6,55	4,75	-27 %
Préfecture du Rhône	42,5	40,5	39,6	34,7	-18 %
Préfecture de Meurthe-et-Moselle	16,87	14,98	15,26	13,78	-18 %
Préfecture de l'Ain	14	14	11,4	8,6	-39 %

Source : enquête Ernst & Young auprès des préfectures

Le graphique ci-après schématise les surcoûts et les gains engendrés par la mise en place de la réforme.

VUE D'ENSEMBLE DES CHARGES SUPPLÉMENTAIRES DUES AU NOUVEAU DISPOSITIF DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION ET DE LEURS MODALITÉS DE FINANCEMENT



- M€	Recette ou atténuation de charges	- M€	Dépenses ou charges
------	--	------	----------------------------

- (1) Hypothèse basse de chiffre d'affaires généré pour la délivrance du certificat d'immatriculation (Facturation de la prestation à l'utilisateur)
- (2) TVA perçue sur le chiffre d'affaires généré par les professionnels, sur la base d'une TVA à 19,6%
- (3) Economie annuelle de masse salariale correspondant à l'économie de 247 ETP en préfecture en 2011 – DMAT/MIOMCT Coût d'un ETP : 40630 euros/an, salaire moyen en préfecture – Rapport d'information sur l'enquête de la Cour des comptes relatives au coût du passeport biométrique, juin 2010
- (4) Droit de timbre dit "taxe pour la gestion des certificats d'immatriculation des véhicules" (Article 1628-0 bis du CGI) – Produit attendu 2011 – Projet annuel de performances 2012
- (5) Redevance acheminement cartes grises (Décret n°2008-850 du 26 août 2008) – Produit attendu 2011 – projet annuel de performances 2012
- (6) Budget 2011 de l'ANTS: 32 M€ de fonctionnement (hors acheminement du titre), masse salariale et investissement proratisée (Investissement: 11 M€, Masse salariale: 2 M€)
- (7) Chiffre d'affaires généré pour l'envoi des titres par lettre suivie
- (8) Les charges induites par ce nouveau dispositif au sein de La Poste et des professionnels de l'automobile ne sont pas connues.

Source : Ernst & Young

2.- Les facteurs explicatifs des faibles gains de personnel en préfecture

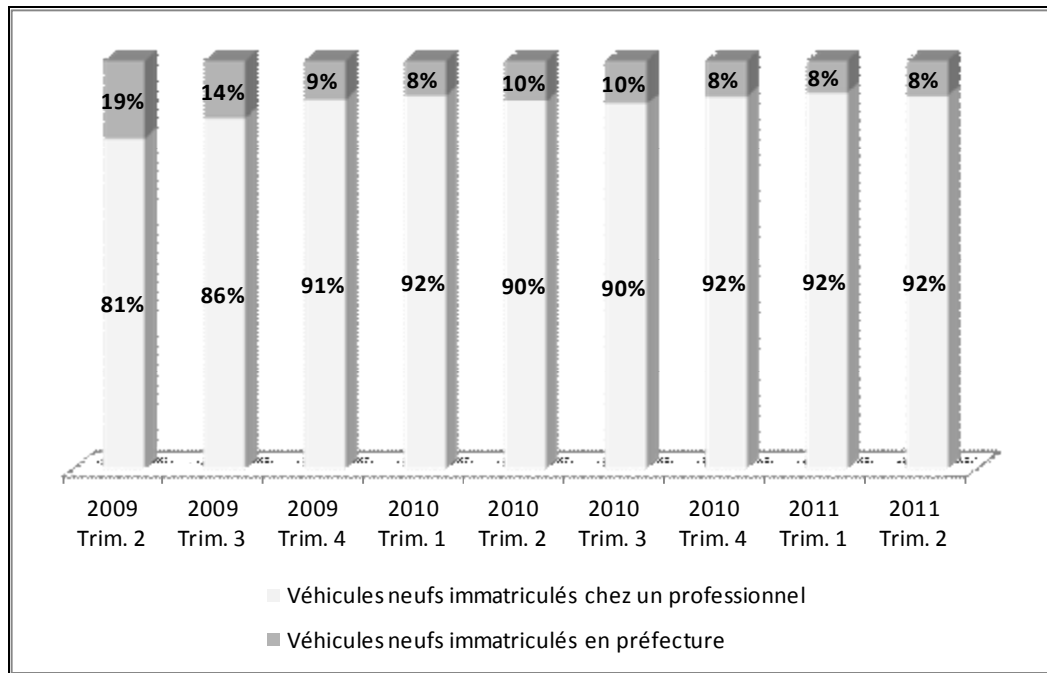
a) Un nombre important de demandes d'immatriculations déjà prises en charge par les professionnels de l'automobile avant la réforme

91 % des professionnels de l'automobile interrogés lors de l'étude déclarent qu'ils prenaient déjà en charge les demandes de certificat d'immatriculation des véhicules, par l'intermédiaire du système qui préexistait pour l'immatriculation des véhicules neufs (système de télétransmission des données chaque nuit dans le FNI). La mise en place de la réforme pour les professionnels déjà équipés de l'ancien système de télétransmission n'a pas eu d'impact fort dans la pratique de leur métier, si ce n'est qu'ils peuvent à présent éditer directement un certificat provisoire d'immatriculation et éventuellement encaisser les taxes au nom de la DGFIP.

La marge d'économie de personnel pour les immatriculations de véhicules neufs en préfecture était donc déjà réduite avant la mise en place du SIV.

Lors du second trimestre 2009, 81 % des demandes de certificats d'immatriculation pour véhicules neufs ont été prises en charge par les professionnels. En 2011, 92 % des immatriculations de véhicules neufs sont pris en charge par les professionnels. Ceci constitue un plafond qui a été atteint dès la fin de l'année. La part restante est composée majoritairement de cas dérogatoires qui relèvent de la compétence exclusive des préfectures (véhicules importés notamment).

RÉPARTITION DES DEMANDES D'IMMATRICULATION DE VÉHICULES NEUFS DEPUIS LA MISE EN PLACE DU SIV



Source : données de l'ANTS

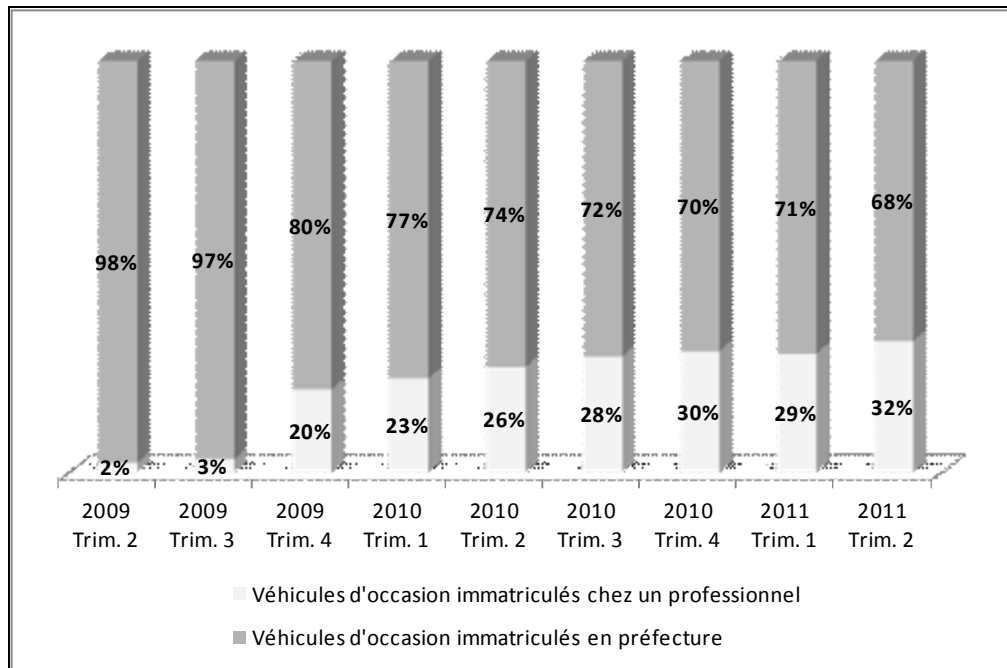
b) Un transfert d'activité vers les professionnels plus limité que prévu initialement

Une des retombées majeures escomptées de la mise en œuvre du nouveau dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation résidait dans le transfert d'une large partie de l'activité des préfectures aux professionnels de l'automobile, qui devait, par la même, engendrer une diminution des flux d'accueil au sein des services préfectoraux et une baisse des effectifs consacrés à cette activité.

Le transfert d'activité attendu concernait principalement les immatriculations des véhicules d'occasion, notamment issus des ventes de particulier à particulier. Au second trimestre 2011, 68 % des demandes de certificat d'immatriculation pour véhicule d'occasion restent traitées en préfecture. D'après les différents entretiens menés avec les préfectures, ce volume d'activité, bien qu'il ait diminué depuis 2009, devient incompressible.

Le schéma ci-après présente la répartition des demandes d'immatriculation de véhicules d'occasion depuis la mise en place du SIV. Les chiffres très faibles concernant les professionnels de l'automobile des deuxième et troisième trimestres 2009 s'expliquent par la totale prise en charge des demandes par eux en octobre 2009.

RÉPARTITION DES DEMANDES D'IMMATRICULATION DE VÉHICULES D'OCCASION DEPUIS LA MISE EN PLACE DU SIV



Source : données de l'ANTS

Plusieurs raisons peuvent expliquer le faible report de charges vers le secteur privé au titre des véhicules d'occasion :

- la facturation de cette prestation chez les opérateurs privés. Les tarifs pratiqués par les professionnels n'incitent pas les usagers à s'y rendre alors que le service leur est rendu gratuitement en préfecture.
- une méconnaissance de la réforme par un nombre encore important de citoyens qui ignorent les services que les professionnels de l'automobile peuvent rendre en matière de délivrance d'un certificat d'immatriculation.

Ce constat d'un faible report des charges sur les professionnels de l'automobile est particulièrement prégnant s'il est mis au regard des stratégies diverses déployées par les préfectures pour contourner cet écueil.

Dans certains départements, les plages horaires d'ouverture des guichets ont ainsi été réduites - de manière plus ou moins importante - avec une volonté clairement affichée, dans la plupart des préfectures, de décourager les usagers à recourir à leurs services, en concentrant par exemple les heures d'ouverture en matinée ou en semaine. Tel est le cas en Aveyron où les guichets ne sont plus ouverts que le matin, réduisant ainsi d'environ 50 % les horaires d'ouverture. Dans la même logique, en Haute-Marne, deux guichets restent ouverts en permanence les lundis, mercredis et samedis mais sont à présent fermés l'après-midi les autres jours de la

semaine. Cette nouvelle organisation s'est traduite par une diminution de 1,3 ETP du personnel dédié à l'activité « guichet ». Enfin, en préfecture de l'Ain, si les plages horaires n'ont pas été aménagées, la diminution de 50 % du nombre d'agents présents aux guichets (de 4 agents avant la réforme à 2 agents actuellement) a été conduite pour inciter les usagers à privilégier le recours aux services des professionnels.

Le traitement en différé est privilégié par certaines préfectures, qui incitent les professionnels de l'automobile - et de manière plus marginale le grand public - à envoyer leur demande d'immatriculation par courrier, au lieu de se rendre au guichet. Selon les préfectures interrogées, la répartition entre l'activité de guichet et celle en différé est hétérogène : si 50 % des dossiers sont ainsi traités en différé en Aveyron, ces derniers ne représentent à ce jour que 30 % en Haute-Marne, et s'établissent à 40 % dans l'Ain. Cette modalité d'intervention offre divers avantages :

- un désengorgement des guichets : globalement, les préfectures, en refusant l'accès des professionnels de l'automobile au guichet, ont largement contribué à ce désengorgement. A titre illustratif, en Haute-Marne, les 110 usagers accueillis tous les jours en préfecture, attendent en moyenne 15 minutes afin d'être reçus par un agent du service d'immatriculation. En Aveyron, en cas de forte affluence aux guichets, les opportunités offertes par l'envoi par correspondance du dossier de demande de délivrance du certificat d'immatriculation sont exposées aux personnes présentes, mais ils restent toutefois à ce jour relativement faible (environ 10 % au sein de la préfecture de l'Aveyron).

- Un délai raisonnable de production du certificat : les indicateurs de performance définis par le ministère fixe le délai maximum de traitement des dossiers en différé à 10 jours. Si ce dernier s'établit à trois jours en moyenne par dossier au niveau national, il n'atteint que 2,8 jours dans l'Ain et une journée en Aveyron. La préfecture de l'Ain s'engage quant à elle à traiter les dossiers des professionnels de l'automobile dans un délai de 48 heures. Dans les départements ruraux, le traitement en différé est une manière de pallier l'enclavement de certaines zones.

- l'introduction d'une certaine polyvalence dans le travail des agents qui, dans la plupart des départements, partagent – globalement - leur temps de travail entre l'activité de guichet et le traitement des dossiers en back-office. Dans la préfecture de l'Ain, chaque agent est ainsi appelé au guichet 2 jours par semaine.

c) Un temps de traitement des dossiers allongé

Les gains d'efficience attendus de la réforme ont en partie été empêchés, au moins au démarrage de la réforme, par diverses difficultés rencontrées lors de la mise en place du SIV. Depuis lors, d'importants efforts ont toutefois été fournis, et les principales difficultés informatiques initialement rencontrées par les agents des services préfectoraux ont été résolues. Le SIV est actuellement reconnu comme étant un outil complet, offrant un confort d'utilisation et une ergonomie largement supérieurs à ceux proposés par l'ancien système.

Néanmoins, la charge de travail actuelle moyenne d'un agent par dossier a « structurellement » augmenté par rapport à la situation antérieure, du fait de la combinaison de deux principaux facteurs :

- une volumétrie plus importante des données à saisir, liée à la saisie de données plus complètes sur les caractéristiques des véhicules ;
- une saisie des données dans six écrans successifs (contre un seul sous l'ancien système FNI) avant validation du dossier. Sur ce point, il est à noter que des améliorations sur l'outil ont déjà été réalisées depuis la mise en place de la réforme, passant de 11 à 6 écrans de saisie.

Les préfectures estiment que le temps nécessaire pour traiter une demande simple de certificat d'immatriculation est passé de 5 à 10 minutes. Pour une procédure complexe (traitement des cas dérogatoires), le temps nécessaire à la saisie du dossier est passé de 12 à 17 minutes (source : enquête Ernst & Young auprès des préfectures).

Ainsi, en l'état actuel des fonctionnalités offertes par l'application SIV, les délais de traitement des dossiers paraissent difficiles compressibles.

Ce phénomène est confirmé par les chiffres fournis par les préfectures dans le cadre de la présente évaluation. Sur ce point, seuls les chiffres de trois préfectures ont pu être exploités, les autres ayant rencontré des difficultés pour renseigner le nombre de dossiers traités avant la réforme, sous l'application FNI. Les données des préfectures des Vosges, de Haute-Marne et de Loire-Atlantique mettent en évidence qu'un ETPT traite entre 35 et 41 % de dossiers en moins que sous l'ancien système FNI.

EFFECTIFS DÉDIÉS À L'IMMATRICULATION ET DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PRÉFECTURE DES VOSGES

	Préfecture des Vosges				2011
	2008	2009	2010	Evolution 2008/2010	
ETPT dédiés à l'activité	18,5	18,6	15,5	-16,22%	14,9
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules neufs traitées	17 927	7 215	2 908		1 262
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules d'occasion traitées	50 435	49 315	35 893		17 904
Autres dossiers liés à l'immatriculation traités	81 810	51 850	42 042		17 814
Nombre total de dossiers traités	150 172	108 380	80 843		36 980
Nombre de dossiers traités par ETP	8 117	5 827	5 216	-35,75%	4 964

Source : enquête Ernst & Young réalisée auprès de la préfecture des Vosges

EFFECTIFS DÉDIÉS À L'IMMATRICULATION ET DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PRÉFECTURE DE LOIRE-ATLANTIQUE

	Préfecture Loire-Atlantique				2011
	2008	2009	2010	Evolution 2008/2010	
ETPT dédiés à l'activité	30,55	31,7	31,05	1,64%	27,3
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules neufs traitées	62 496	22 530	5 265		3 076
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules d'occasion traitées	156 270	144 485	120 078		92 266
Autres dossiers liés à l'immatriculation traités	68 226	59 788	64 067		45 140
Nombre total de dossiers traités	286 992	226 803	189 410		140 482
Nombre de dossiers traités par ETP	9 394	7 155	6 100	-35,06%	6 861

Source : enquête Ernst & Young réalisée auprès de la préfecture de Loire-Atlantique

EFFECTIFS DÉDIÉS A L'IMMATRICULATION ET DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PRÉFECTURE DE HAUTE-MARNE

	Préfecture Haute-Marne				2011
	2008	2009	2010	Evolution 2008/2010	
ETPT dédiés à l'activité	6,55	6,55	6,55	0,00%	4,75
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules neufs traitées	14 699	2 058	1 442		1 028
Nombre de demandes d'immatriculation de véhicules d'occasion traitées	27 698	18 743	20 320		14 570
Autres dossiers liés à l'immatriculation traités	38 495	26 849	25 381		20 779
Nombre total de dossiers traités	80 892	47 650	47 143		36 377
Nombre de dossiers traités par ETP	12 350	7 275	7 197	-41,72%	10 211

Source : enquête Ernst & Young réalisée auprès de la préfecture de Haute-Marne

d) Une hausse des demandes d'immatriculation depuis 2009

Avant la mise en place du SIV, le parc automobile français était estimé à environ 50 millions de véhicules. En deux ans, plus de 21 millions de certificats d'immatriculation ont été délivrés, dont 7,5 millions pour des véhicules neufs.

Indépendamment du déploiement du SIV dans les préfectures et chez les professionnels de l'automobile, le nombre de cas traités en préfecture doit donc également être mis en relation avec ce volume important de demandes d'immatriculation, dues en partie à l'instauration d'une prime à la casse pour les véhicules de plus de 10 ans dans le cadre du Plan de relance de économie.

Cela explique, notamment à partir de fin 2009, la forte fréquentation des professionnels de l'automobile et des préfectures. Le schéma ci-après présente la répartition des demandes d'immatriculation de véhicules entre professionnels de l'automobile et préfectures. Le tableau ci-après ne présente que les données contenues dans le SIV, et non celles contenues dans l'ancien système FNI. Ces deux systèmes ont coexisté d'avril à octobre 2009, les véhicules d'occasion n'étant pris en compte dans le SIV qu'en octobre 2009. Ceci explique les faibles chiffres des second et troisième trimestres 2009.

RÉPARTITION DES DEMANDES D'IMMATRICULATION DE VÉHICULES DEPUIS LA MISE EN PLACE DU SIV

	2009				2010				2011			
	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4
Nb de véhicules immatriculés auprès d'un professionnel de l'automobile	NC	681 176	655 128	1 124 636	1 186 833	1 339 605	1 169 865	1 329 531	1 418 166	1 468 762	ND	NC
Nb de véhicules immatriculés auprès des préfectures	NC	275 864	281 988	1 300 222	1 506 244	1 558 692	1 418 685	1 393 541	1 506 054	1 482 769	ND	NC
Pourcentage de véhicules immatriculés auprès d'un professionnel de l'automobile	NC	71,20%	69,90%	46,40%	44,10%	46,20%	45,20%	48,80%	48,50%	49,80%	ND	NC
Pourcentage de véhicules immatriculés auprès des préfectures	NC	28,80%	30,10%	53,60%	55,90%	53,80%	54,80%	51,20%	51,50%	50,20%	ND	NC

Source : données de l'ANTS

NC : Non concerné

ND : Non disponible

e) Un élargissement du périmètre des immatriculations

Depuis 2004, tout cyclomoteur neuf doit être immatriculé. Jusqu'au 15 avril 2009, ces demandes d'immatriculation étaient effectuées au service central d'immatriculation des cyclomoteurs de Montmorency. Depuis le 15 avril 2009, le système appliqué aux cyclomoteurs neufs est le même que celui appliqué aux véhicules neufs, à savoir que le cyclomoteur neuf peut être immatriculé soit en préfecture, soit auprès d'un professionnel habilité.

Les immatriculations de cyclomoteurs neufs se sont élevées à plus de 64 000 pour la période janvier-juin 2011.

À cette nouvelle activité pour les préfectures s'ajoutent l'obligation d'immatriculer tout cyclomoteur d'occasion circulant sur la voie publique à compter du 1er janvier 2011. L'immatriculation de ces cyclomoteurs d'occasion peut s'avérer complexe car les pièces justificatives ne sont pas toujours détenues par les demandeurs de titre. Elles constituent donc une charge de travail non négligeable pour les préfectures. Il est également difficile d'évaluer le volume d'activité susceptible d'en découler, le nombre de cyclomoteurs circulant sur le sol français n'étant pas précisément connu.

C.- LE DÉPLACEMENT DE LA FRAUDE : DE LA FRAUDE AU TITRE A LA FRAUDE AUX PIÈCES JUSTIFICATIVES

1.- Des titres plus sécurisés grâce à la réforme

Le SIV présente des caractéristiques plus sécurisées que l'ancien système FNI. Tout d'abord, le SIV comporte davantage de niveaux de contrôles automatiques. Dans l'ancien système, il était possible de « forcer un dossier de demande », c'est-à-dire transmettre un dossier comportant des erreurs ou un manque d'informations. Cette action n'est plus possible dans le nouvel outil. Même si ce caractère bloquant peut être une source de problèmes pour les préfetures et professionnels de l'automobile (par exemple, l'outil demande une date de contrôle technique pour les camping cars alors que celui-ci n'est pas requis), il n'en demeure pas moins qu'il permet de renforcer la sécurisation des demandes de titre, rendue plus nécessaire encore avec le transfert partiel de cette activité aux professionnels de l'automobile.

Le certificat d'immatriculation est dorénavant produit à l'Imprimerie nationale, ce qui accroît aussi la sécurisation du titre. Tout d'abord, il n'existe plus de titres vierges au sein des préfetures, ce qui limite les possibilités de vol. Par ailleurs, le titre lui-même est infalsifiable :

- les « guilloches » (texte imprimé sur le certificat d'immatriculation) et le fond sécurisé sont créés sur un logiciel graphique exclusivement réservé aux imprimeurs de sécurité ;
- le fond de sécurité comporte une irisation en deux couleurs invisibles, réactives sous UV, similaire à la technologie mise en œuvre sur le passeport biométrique ;
- la personnalisation du titre (impression des données du titulaire du certificat d'immatriculation) est réalisée par un système jet d'encre avec une police anamorphosée spécifique aux certificats d'immatriculation ;
- le gaufrage millésimé est apporté sur la signature, imperceptible au toucher ;
- un hologramme de sécurité est apposé sur le corps du document et le coupon détachable, ce qui permet aux forces de l'ordre d'authentifier le véhicule lors de sa vente ;
- le numéro d'immatriculation du véhicule est perforé à l'aide d'un laser sur le coupon détachable et l'hologramme, ce qui renforce la sécurisation du titre ;

- une image présente dans le fond sécurisé, invisible à l'œil nu, peut être révélée à l'aide d'une grille pour un contrôle de second niveau ;
- enfin, une zone de lecture optique permet de faciliter l'action des autorités de contrôle et d'automatiser l'interrogation du fichier des immatriculations.

Il convient de noter que le niveau de sécurisation du titre n'est pas le même que celui du passeport biométrique (personnalisation du titre par des données personnelles telles que les empreintes, la photo). L'Imprimerie nationale considère le titre comme une « édition de luxe », par rapport au niveau de sécurisation requis pour un titre qui n'est pas un titre d'identité, mais dont l'investissement a été limité par rapport au passeport biométrique (environ 4 millions d'euros d'investissement pour les technologies développées).

Il convient de s'interroger sur l'opportunité d'une sécurisation du titre, dont les caractéristiques sont invisibles à l'œil nu, alors que les contrôles effectués par les forces de l'ordre se font généralement de façon visuelle, sans équipement spécifique pour attester de l'authenticité du titre.

2.- Un déport de la fraude sur les pièces justificatives

Bien que la sécurisation de la production du titre et du titre lui-même soit renforcée, il est à noter que la fraude se déplace vers les pièces justificatives.

Alors que dans l'ancien dispositif, les préfetures avaient une compétence exclusive pour la saisie des demandes d'immatriculation, cette compétence est à présent partagée avec les professionnels de l'automobile. Les dossiers saisis par les professionnels de l'automobile ne sont pas contrôlés par les préfetures avant envoi en production à l'Imprimerie nationale (principe de compétence partagée). La dématérialisation des pièces justificatives renforce donc les possibilités de fraude documentaire.

Les professionnels de l'automobile habilités ont toutefois pour obligation de :

- prévoir l'archivage des dossiers d'opérations sur les véhicules endommagés (pièces justificatives) pendant une durée minimum de 5 ans ;
- de, par tous les moyens, restituer à la préfeture territorialement compétente les dossiers archivés au cours des 5 dernières années en cas de cessation d'activité ou de retrait de l'habilitation.

La lutte contre la fraude documentaire fait partie des objectifs prioritaires du ministère de l'Intérieur. Un « référent fraude » est désigné dans chaque préfeture pour lutter contre la fraude documentaire.

Bien que la directive nationale d'orientation des préfectures 2010-2015 précise que « *la qualité des contrôles devra être à la hauteur des enjeux, en particulier vis-à-vis de nouveaux intervenants dans les procédures comme les professionnels de l'automobile* », la préfecture n'a la possibilité de détecter les fraudes documentaires que selon trois dispositifs :

- contrôle *a posteriori* par sondage sur une sélection de dossiers et de professionnels ;
- contrôle *a posteriori*, cinq années après production du titre, lors de la transmission du dossier archivé par le professionnel de l'automobile ;
- contrôle *a posteriori* des dossiers en cas de cessation d'activité ou de retrait d'habilitation.

En réalité, la politique de contrôle des professionnels de l'automobile est limitée pour quatre raisons :

- les effectifs consacrés à cette activité sont réduits en préfecture ;
- les compétences nécessaires à ce type d'activité diffèrent des compétences développées jusqu'alors au guichet des préfectures ;
- l'absence de méthodologie de contrôle ;
- l'accent mis sur le conventionnement des professionnels de l'automobile par les préfectures, qui ne pouvaient coupler au début du projet incitation et contrôle, sous peine de décourager les professionnels de l'automobile à entrer dans le dispositif.

Ce système de contrôle, réduit par rapport aux enjeux, peut laisser craindre un renforcement de la fraude documentaire. En effet, les contrôles *a posteriori* par sondage sont mis en place de façon très hétérogène dans les préfectures et la mise à disposition des pièces constitutives du dossier *a posteriori* cinq années après la production du titre pourrait se révéler inefficace. Les préfectures constatent d'ailleurs qu'elles ne sont pas toujours informées de la cessation d'activité d'un professionnel habilité et elles reconnaissent qu'elles ne disposent pas des dossiers de certains professionnels en cessation d'activité. Elles se heurtent dans ce cas à des difficultés pour les obtenir, dans la mesure où l'adresse du professionnel n'existe plus.

3.- Des conditions d'habilitation des professionnels peu contraignantes qui font apparaître de nouvelles fraudes

Pour être habilité, le professionnel de l'automobile doit fournir les documents suivants :

- un extrait K *bis* du registre du commerce et des sociétés de moins de deux ans ou d'un journal d'annonce légale de moins de deux ans à condition qu'y apparaissent le nom du responsable, l'objet social, l'adresse et le numéro d'enregistrement au registre du commerce ;
- un contrat signé avec l'Autorité de certification lors de l'obtention du certificat d'authentification pour accéder à l'outil ;
- une attestation d'adhésion à l'organisation professionnelle ou d'appartenance au réseau de la marque en cas de rattachement à une convention cadre.

Pour être agréé, le professionnel doit fournir les documents supplémentaires suivants :

- une attestation fiscale (certificat Cerfa n° 3666) valable pour l'année en cours, pour les entreprises qui en disposent, ou à défaut les coordonnées des administrations financières dont relève l'entreprise (trésorerie du lieu de paiement de l'impôt sur le revenu, service des impôts du lieu de dépôt des déclarations professionnelles ou de revenus et du paiement de la TVA et de l'impôt sur les sociétés) ;
- une autorisation de prélèvement signée.

Il est à noter que ces conditions d'habilitation sont peu contraignantes. Elles pourraient être complétées par la transmission du chiffre d'affaires du professionnel des 3 dernières années et le nombre de ventes de véhicules.

Elles risquent donc de faire apparaître de nouvelles pratiques illégales ou à la limite de la légalité.

a) Le risque de détournement du produit fiscal par les professionnels de l'automobile

L'habilitation et *a fortiori* l'agrément d'opérateurs privés ont pu aboutir à des malversations financières. Cette situation a notamment été rencontrée dans le cas d'une société qui était mandataire de plusieurs professionnels de l'automobile et était habilitée et agréée pour prendre en charge les demandes de certificats d'immatriculation en leur nom. Le produit de plus de 600 certificats d'immatriculation a été détourné par le mandataire. La société mise en liquidation

judiciaire, l'État s'est retourné vers les demandeurs de titre eux-mêmes, seuls responsables du règlement des taxes fiscales. Certains professionnels de l'automobile ont accepté de payer à nouveau pour leurs clients les taxes dues.

b) La création de structures dédiées à la délivrance de certificats d'immatriculation

Lors de la mise en place de la réforme, les préfetures ont fortement été incitées à faire entrer dans le dispositif SIV un grand nombre de professionnels habilités. Cette incitation, s'est traduite par des actions fortes de sensibilisation à l'entrée dans la démarche auprès des professionnels, relayées dans certains cas par le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA).

Certaines habilitations ont pu être faites alors qu'elles n'entrent pas totalement dans le cadre réglementaire des délivrances des habilitations. C'est notamment le cas de l'habilitation de sites internet dédiés à la délivrance de certificats d'immatriculation, qui ne reposent pas toujours sur une activité effective de professionnel de l'automobile. Ce type d'habilitation pose un problème de compétence et de concurrence par rapport à l'offre développée par l'État.

4.- L'État, seul garant des informations relatives au certificat d'immatriculation

Le transfert d'une activité de service public à un opérateur privé pose la question de la responsabilité de la personne délivrant le certificat d'immatriculation au demandeur de titre.

Le CNPA, qui a été associé au déploiement de la réforme, a obtenu gain de cause sur la limitation de la responsabilité des professionnels à la vérification de la présence des pièces justificatives nécessaires et à leur transcription correcte. La responsabilité des professionnels n'est donc pas engagée si l'utilisateur produit de faux documents.

L'État assume donc la responsabilité exclusive de la véracité des informations produites sur le certificat d'immatriculation et contenues dans le SIV. Cette notion d'irresponsabilité du professionnel de l'automobile accentue encore le risque de fraude documentaire, le dossier saisi par le professionnel n'étant pas contrôlé avant validation et envoi de la demande pour impression à l'Imprimerie nationale.

D.- UNE SATISFACTION RENFORCÉE POUR LES USAGERS ET LES PROFESSIONNELS

1.- Des professionnels de l'automobile globalement satisfaits du nouveau dispositif mis en place

Le professionnel de l'automobile peut intervenir dans la délivrance d'un certificat d'immatriculation lors de trois cas distincts :

- l'immatriculation d'un véhicule neuf ;
- l'immatriculation d'un véhicule d'occasion acheté auprès du professionnel ;
- l'immatriculation d'un véhicule d'occasion acheté à un particulier.

a) Un nombre de professionnels habilités en augmentation modérée par rapport à l'ancien système

Dans le cadre de la présente mission, 200 professionnels de l'automobile habilités ou également agréés ont été interrogés (soit 1% des professionnels concernés par le dispositif).

Deux ans après la mise en place du nouveau système d'immatriculation des véhicules, les professionnels habilités interrogés sont pour 80 % agréés par les préfetures, c'est-à-dire qu'ils ont la possibilité de délivrer les certificats d'immatriculation des véhicules, mais aussi de percevoir les taxes à leur acquisition, au nom de la direction générale des finances publiques (DGFIP).

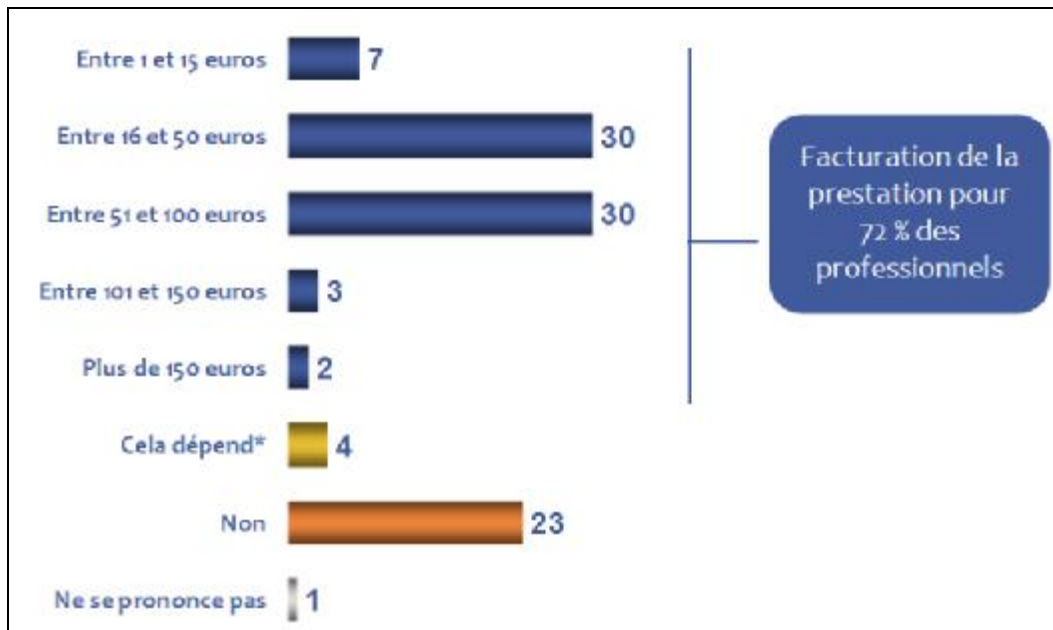
Ce nombre élevé de professionnels habilités est à mettre en relation avec le nombre de professionnels qui assuraient déjà un service pour le compte de leurs clients dans le système précédent. Sur les 200 professionnels interrogés, plus de 90 % prenaient en charge les demandes d'immatriculation de leurs clients avant la mise en place du SIV. Ils les transmettaient ensuite soit par télétransmission, soit par l'intermédiaire d'un coursier (système de « pochettes ») en préfeture.

Le taux d'engagement des professionnels de l'automobile dans le dispositif actuel se révèle donc plus élevé que dans l'ancien système FNI.

60 % des professionnels interrogés déclarent prendre en charge les demandes d'immatriculation des véhicules des ventes de particulier à particulier, alors que seulement 32 % des demandes de titre pour véhicule d'occasion issu de vente de particulier à particulier sont effectuées auprès des professionnels de l'automobile. L'un des facteurs explicatifs de cette faible fréquentation des profes-

sionnels de l'automobile réside dans le fait que cette prestation peut être facturée par le professionnel. À ce titre, près de trois quart d'entre eux admettent que la prestation délivrée fait l'objet d'une facturation au client, entre moins de 15 euros à plus de 150 euros par demande d'immatriculation (prestation incluant la pose des plaques d'immatriculation si nécessaire).

LES TARIFS PRATIQUÉS PAR LES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE POUR LA DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION



Source : enquête IPSOS réalisée auprès de 200 professionnels de l'automobile

Alors que le nouveau dispositif d'immatriculation devait offrir la possibilité aux clients des professionnels de l'automobile de repartir immédiatement avec leur véhicule, leur certificat provisoire leur ayant été délivré, 35 % des professionnels interrogés déclarent que le client ne repart jamais avec le véhicule nouvellement acquis.

b) Des professionnels satisfaits du service rendu par l'État

Si les professionnels de l'automobile interrogés s'estiment majoritairement satisfaits du service rendu par l'État (préfecture et ANTS), seul un quart d'entre eux déclare que leur regard sur l'État a changé de façon positive. Pour près de deux tiers d'entre eux, cette réforme n'a pas changé leur regard sur l'État, que ce soit de manière positive ou négative.

La quasi-totalité d'entre eux (96 %) serait à nouveau candidat pour obtenir une habilitation s'ils devaient prendre cette décision aujourd'hui.

Ces données mettent en évidence que le regard du professionnel sur l'État était déjà positif avant la mise en œuvre de la réforme relative aux nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation.

Concernant les préfectures :

La réforme, par le transfert d'une partie de l'activité des préfectures aux professionnels de l'automobile a engendré de nouvelles relations avec les préfectures. Les préfectures ont une posture de conseil auprès des professionnels sur des questions réglementaires et techniques ainsi qu'un rôle d'assistance des professionnels sur l'administration des cas complexes. Les deux tiers des professionnels de l'automobile se disent très satisfaits (18 %) ou satisfaits (45 %) des relations entretenues avec les préfectures.

Les professionnels de l'automobile non satisfaits mettent en avant la qualité de l'accueil qu'ils n'estiment pas satisfaisante, le manque de disponibilité du personnel de la préfecture, ou un délai de traitement et de réponse trop important.

En conséquence de la RGPP et de la raréfaction des effectifs, les préfectures ont tendance à fermer les guichets dédiés au professionnels, ou *a minima* mettent en place un système de bannette/enveloppe ou restreignent le passage en guichet au traitement d'un seul dossier. Ces pratiques peuvent retarder l'obtention d'une immatriculation et pénaliser l'activité économique, notamment pour les artisans et les transporteurs routiers. Les professionnels constatent une perte de technicité des agents en préfecture sur l'instruction de dossiers complexes.

Concernant l'ANTS :

Les professionnels de l'automobile interrogés se disent globalement satisfaits de l'accueil téléphonique de l'ANTS (pour 71 % d'entre eux), ainsi que de la qualité des réponses apportées (pour 72 % d'entre eux).

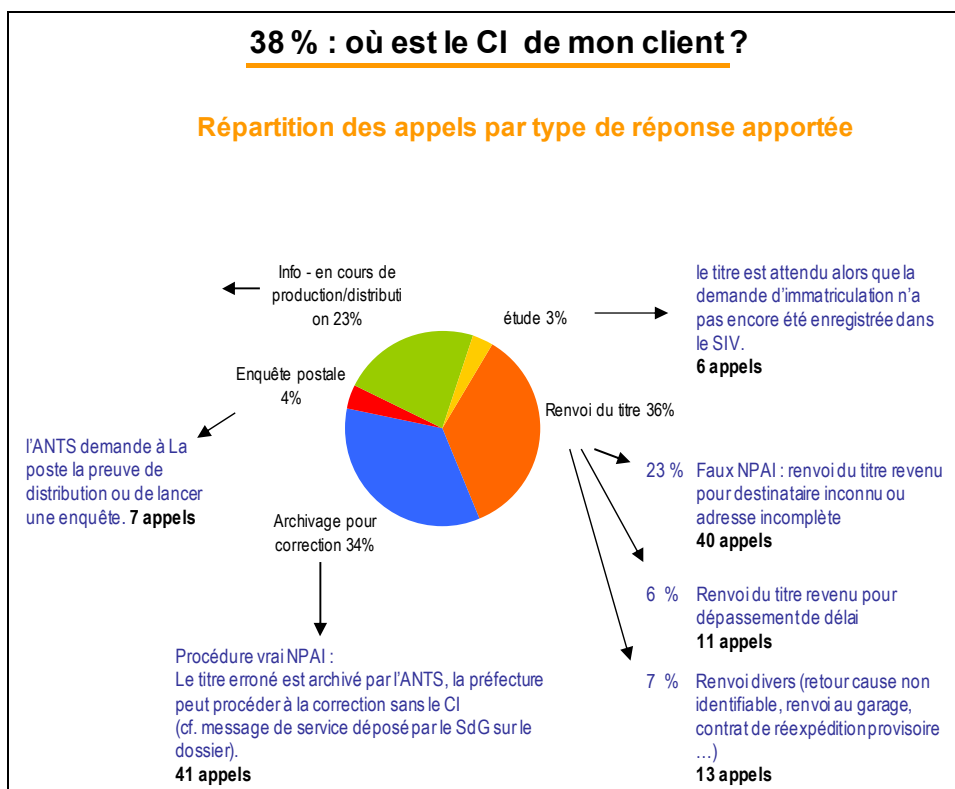
Ils regrettent toutefois le délai de mise en relation qu'ils estiment non satisfaisant (pour 40 % d'entre eux).

Les questions les plus fréquemment posées à l'assistance ANTS sont relatives à la production et l'acheminement du titre et à des difficultés de saisie dans le SIV, notamment sur les opérations liées aux véhicules d'occasion.

Le suivi des appels téléphoniques est réalisé de façon quotidienne par l'ANTS. À titre d'exemple, pour le mardi 4 octobre 2011, 459 appels de professionnels ont été émis. Ils relevaient :

- pour 38 % d'une question relative à la production et l'acheminement du titre (Où en est-en le certificat d'immatriculation de mon client ?) ;
- pour 28 % de questions relatives à des difficultés de saisie de déclarations d'achat, de cession et de changements de titulaire.

TYPOLOGIE DES APPELS DES PROFESSIONNELS AUPRÈS DE L'ASSISTANCE ANTS



62%: top 10 des autres questions (hors suivi CI)

45%	1. Véhicule d'occasion : je n'arrive pas à saisir ma DA, DC ou changement de titulaire.	125 appels
		67 appels pour le changement de titulaire, 47 pour la DA et 11 pour la DC
8%	2. Je n'arrive pas à me connecter au SIV .	23 appels
		dont 15 appels pour les CN Chambersign (CCI) : problèmes liés à la mise à jour des CN (défaut d'information sur la nouvelle clé racine à télécharger)
6%	3. J'ai commis une erreur de saisie, comment la corriger, l'annuler ?	17 appels
		renvoi en préfecture pour annulation d'opération (5 cas), ou pour correction muni du titre erroné (12 cas d' erreur sur le VIN, le nom du titulaire, oubli co-titulaire, erreur d'adresse).
6%	4. Quels documents faut-il pour immatriculer ce véhicule ?	17 appels
		essentiellement justificatifs de conformité et fiscaux pour des véhicules importés, et justificatifs de domicile (mineur ou gens du voyage).
4%	5. Mon opération est-elle bien passée dans le SIV ?	11 appels
		oui dans 5 cas, aide à la finalisation du dossier dans 6 cas
3%	6. Je souhaite installer mon nouveau certificat numérique .	9 appels
		6 aides au chargement via le SIV ou APD et 3 renvois vers le fournisseur du certificat.
3%	7. Je n'ai pas pu éditer de CPI suite au changement de titulaire, est-ce normal ?	8 appels
		pas de bug : dans 2 cas il n'y a pas de CPI (coupon détachable), dans 4 cas aide à la réédition du CPI, dans 4 cas l'opération n'a pas été validée (en cours).
2%	8. Pouvez-vous m'aider à modifier mon habilitation ?	7 appels
		aide à la pré-demande et renvoi en préfecture pour le dossier administratif (modification d'adresse et de mode d'accès).
2%	9. Je n'arrive pas à immatriculer ce véhicule neuf .	7 appels
		essentiellement lié aux caractéristiques techniques (renvoi vers constructeur ou préfecture selon les cas)
2%	10. La préfecture a-t-elle bien enregistré la fin de démonstration sur ce dossier ?	5 appels
		non, dans 4 cas.

Source : données de l'ANTS, statistiques du mardi 4 octobre 2011

c) Des opportunités commerciales réduites pour les professionnels

32 % des professionnels de l'automobile interrogés déclarent que ce nouveau système leur a permis d'exploiter de nouvelles opportunités commerciales.

Cette réponse, corrélée au fait que 68 % des demandes d'immatriculation de véhicules issus des ventes de particulier à particulier s'effectuent encore en préfecture, corrobore le fait que la facturation supplémentaire de cette prestation chez les professionnels peut dissuader les usagers de se rendre chez eux pour immatriculer leur véhicule d'occasion, même si la prestation s'élève à moins de 50 euros pour 50 % des professionnels.

Les opportunités commerciales identifiées se révèlent pourtant multiples :

- La possibilité de revendre plus rapidement un véhicule ;
- L'amélioration de la fluidité et l'augmentation de la rotation du stock de véhicules détenus ;
- La vente de prestations annexes lors de l'immatriculation d'un véhicule lors d'une vente de particulier à particulier (contrat d'entretien par exemple).

d) Une application informatique satisfaisante, malgré une attente de fonctionnalités supplémentaires

Deux tiers des professionnels de l'automobile interrogés ont rencontré des difficultés lors de la mise en place du système d'immatriculation des véhicules dans leur société. La majorité d'entre eux ont rencontré des difficultés d'ordre technique, qui se caractérisaient par des dysfonctionnements de l'outil et des déconnexions fréquentes lors de la saisie d'un dossier, ce qui allongeait considérablement le temps de traitement des dossiers. Le manque de formation à l'outil est également mentionné comme un facteur de difficulté de la mise en place du nouveau système.

Deux ans après la mise en place de la réforme, la majorité de ces difficultés ont été surmontées (pour les trois quart des professionnels interrogés) et les professionnels sont pour 96 % d'entre eux satisfaits, voire très satisfaits de l'application informatique dans son ensemble (ergonomie, fonctionnement, etc.).

Les professionnels de l'automobile aimeraient globalement se voir confier des fonctionnalités plus larges sur l'outil, d'autres au contraire ont des réticences liées à l'augmentation de leur responsabilité quant à la délivrance des certificats d'immatriculation. Ces derniers souhaiteraient obtenir un accès plus restreint à l'outil, qui se limiterait à la saisie du dossier, la validation du dossier intervenant au niveau de la préfecture.

2.- Une amélioration de la qualité de service pour l'utilisateur au prix d'une augmentation du coût du service rendu

a) Une démarche facilitée pour l'utilisateur

Avant la mise en place de la réforme, l'utilisateur devait se déplacer plusieurs fois pour obtenir son certificat d'immatriculation. La première fois chez un professionnel de l'automobile pour acheter son véhicule, la deuxième fois dans sa préfecture de rattachement pour déposer sa demande de certificat d'immatriculation et éventuellement une troisième fois pour retirer son titre en cas de difficultés dans le dossier (par exemple le titre n'avait pu être imprimé et délivré au demandeur la deuxième fois). Une fois le certificat délivré, l'utilisateur pouvait aller retirer son véhicule ou faire poser les plaques définitives sur son véhicule en cas d'immatriculation provisoire. Dans certains cas, ces formalités pouvaient être prises en charge intégralement par le professionnel. Dans ce cas précis, l'acheteur devait tout de même se déplacer une seconde fois chez le professionnel pour retirer son certificat d'immatriculation et son véhicule et faire poser les plaques d'immatriculation définitives.

Dans le nouveau système, le demandeur de titre, en cas d'achat chez un professionnel de l'automobile habilité et agréé, peut bénéficier d'une prestation intégrée lui évitant tout déplacement en préfecture. Le déplacement lié à l'acte d'achat suffit pour établir les éléments nécessaires à l'immatriculation. Auprès du professionnel habilité, l'utilisateur peut acheter son véhicule, régler les taxes afférentes à la délivrance du certificat d'immatriculation, obtenir son numéro définitif d'immatriculation, faire poser les plaques d'immatriculation sur le véhicule et repartir avec celui-ci et le certificat provisoire d'immatriculation du véhicule. Il recevra ensuite à son domicile son certificat d'immatriculation définitif par lettre suivie. En cas d'absence, le demandeur de titre devra se déplacer retirer le titre auprès de son bureau de poste.

Le bénéfice pour l'utilisateur se situe également dans le choix du lieu de dépôt de la demande. Il peut choisir librement de déposer sa demande de certificat d'immatriculation chez un professionnel de l'automobile, dans sa préfecture de rattachement, mais également dans n'importe quelle autre préfecture de France, indépendamment de son lieu de résidence.

L'enquête réalisée auprès de 200 usagers confirme la perception de cette facilité de la démarche. 94 % des personnes interrogées déclarent n'avoir rencontré aucune difficulté pour obtenir leur certificat d'immatriculation.

b) L'allongement des délais de mise à disposition du titre

À l'inverse de l'ancien dispositif, qui garantissait une mise à disposition du titre rapide du titre, notamment du fait de la production sur place du certificat

d'immatriculation, les délais de mise à disposition du titre sous le nouveau dispositif se sont allongés.

Toutefois, depuis la mise en place du SIV en 2009, on constate une amélioration du délai moyen de délivrance du certificat d'immatriculation. Alors qu'un certificat était délivré, selon les départements, en 4,8 à 7,2 jours en novembre-décembre 2009, il est dorénavant délivré, selon les départements, en 2,7 à 4,1 jours (pour la période de janvier à septembre 2011), soit une réduction globale du délai de délivrance de 42 % (France métropolitaine).

DÉLAIS DE DÉLIVRANCE DES DÉPARTEMENTS ENTRANT DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE

	Délai de délivrance des certificats d'immatriculation* (en nombre de jours)			
	Nov-Déc. 2009	2010	Janv-Sept. 2011	Evolution 2009/2011
Nord (59)	5,17	3,65	3,17	-38,7%
Haute-Marne (52)	5,04	3,49	2,87	-43,1%
Meurthe-et-Moselle (54)	5,05	3,43	2,85	-43,6%
Vosges (88)	5,17	3,48	2,75	-46,8%
Loire-Atlantique (44)	4,91	3,48	3,16	-35,6%
Hauts-de-Seine (92)	5,42	3,83	3,19	-41,3%
Paris (75)	5,31	3,80	3,12	-41,2%
Ain (01)	5,11	3,60	2,83	-44,7%
Rhône (69)	5,31	3,60	2,94	-44,6%
Aveyron (12)	5,17	3,56	2,84	-45,1%

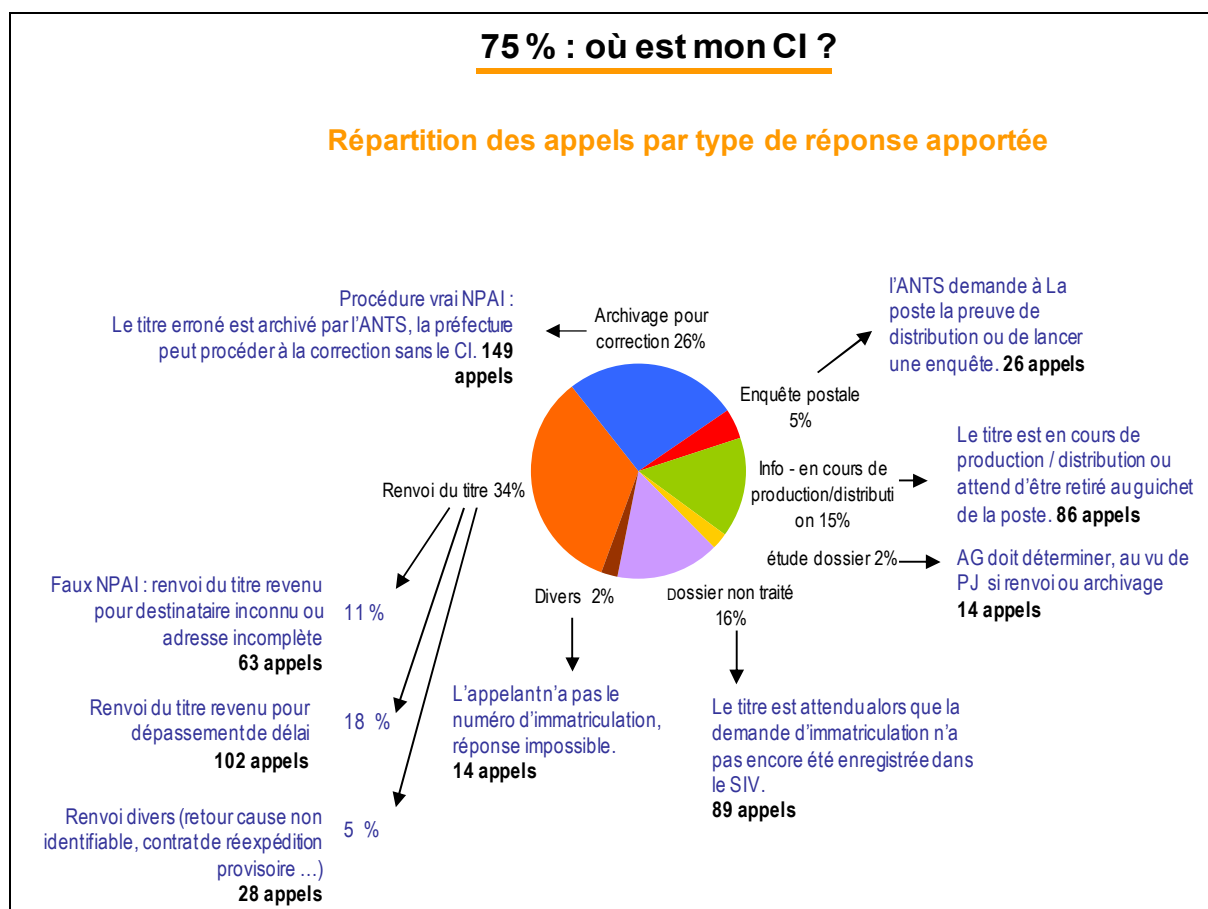
Source : données de l'ANTS

Les délais de délivrance de l'ensemble des départements sont présentés en annexe.

Les délais moyens de délivrance du certificat d'immatriculation se révèlent très satisfaisants pour les usagers. 37 % des usagers interrogés déclarent avoir reçu leur certificat d'immatriculation en moins de 5 jours, et à 78 % en moins de 10 jours. Ces délais déclaratifs de l'utilisateur ne peuvent pas être comparés au délai de délivrance des certificats d'immatriculation suivis par l'ANTS, car ils peuvent comprendre un délai supplémentaire de retrait du titre à La Poste par l'utilisateur en cas d'absence de son domicile.

L'ANTS a mis en place un centre d'appel permettant à l'utilisateur de s'informer du traitement de son dossier. À ce titre, les appels des particuliers concernant la production et l'acheminement du titre sont la raison principale du recours à l'assistance ANTS, et représentent 75 % des appels (Source : ANTS, septembre 2011).

RÉPONSES APPORTÉES AUX USAGERS SUR L'ACHEMINEMENT DE LEUR TITRE



Source : données de l'ANTS, statistiques du mardi 20 septembre 2011

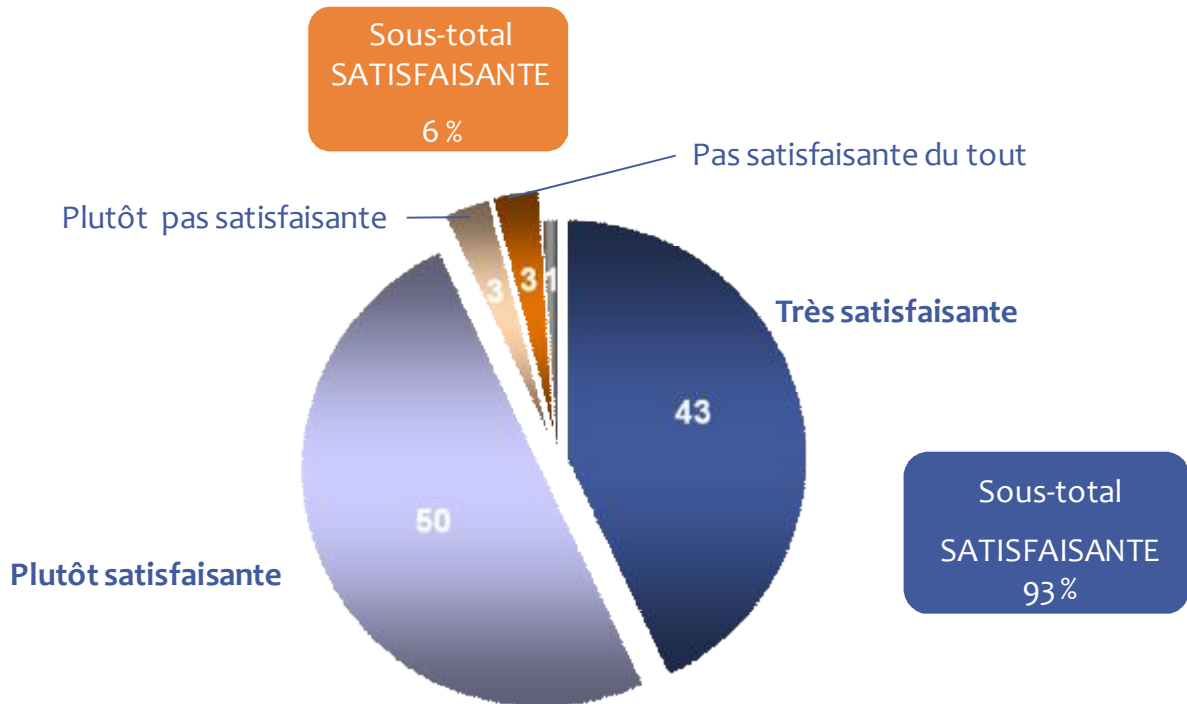
c) La satisfaction de la mise à disposition du titre par lettre suivie

Les 200 usagers interrogés sont satisfaits (93 %) du système d'envoi par lettre suivie du certificat d'immatriculation à leur domicile et estiment pour deux tiers d'entre eux que le nouveau dispositif est plus performant que l'ancien système. Pour autant ce nouveau système d'envoi du titre n'est pas sans poser certains problèmes :

- les données renseignées, relatives aux coordonnées postales, notamment chez les professionnels de l'automobile, doivent être exactes ;
- le nom affiché sur la boîte aux lettres doit être identique à celui mentionné sur le certificat d'immatriculation ;
- en cas d'absence, le demandeur de titre doit se déplacer à La Poste, qui conserve le titre pendant une durée très limitée (15 jours). À défaut d'un retrait dans ce délai, les titres sont renvoyés à l'Imprimerie nationale ;

- dès lors que le titre est égaré par La Poste, une enquête doit être menée, d'une durée d'un mois environ. La nouvelle demande de titre ne peut être effectuée qu'à la fin de l'enquête.

LA SATISFACTION DES USAGERS PAR RAPPORT AU SYSTÈME DE DÉLIVRANCE PAR LETTRE SUIVIE



Source : enquête IPSOS réalisée auprès de 200 usagers

d) Des usagers satisfaits de l'accueil qui leur est réservé, notamment chez les professionnels de l'automobile

Les usagers sont très satisfaits de l'accueil qui leur est réservé en préfecture et chez les professionnels de l'automobile (84 % des usagers interrogés sont satisfaits de l'accueil). Il est à noter toutefois que la satisfaction de l'utilisateur est significativement plus élevée en cas de dépôt de la demande chez un professionnel de l'automobile (93 % de clients satisfaits) que lors du dépôt de la demande auprès de la préfecture (67 % des usagers satisfaits).

Les critères minorant la satisfaction de l'utilisateur en préfecture résident principalement dans la rapidité de l'interlocuteur à traiter la demande de certificat d'immatriculation (64 % d'utilisateurs satisfaits en préfecture contre 93 % chez les professionnels de l'automobile). L'écart de satisfaction est encore plus important

concernant le temps d'attente avant traitement de la demande (47 % d'utilisateurs satisfaits en préfecture contre 92 % chez les professionnels).

De la même manière, l'appréciation du niveau de compétence de l'interlocuteur est plus favorable pour les professionnels de l'automobile que les services des préfectures. À ce titre, en ce qui concerne l'information des demandeurs sur les pièces nécessaires à la constitution du dossier, les usagers se déclarent davantage satisfaits de la compétence des interlocuteurs chez les professionnels (95 % contre 82 % en préfecture).

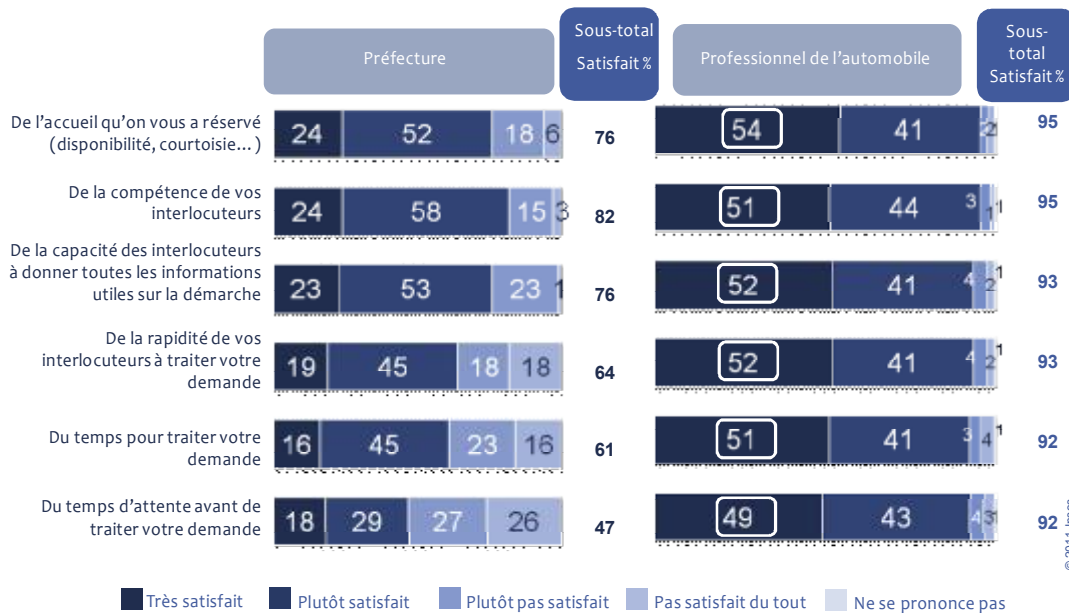
Pour ce qui est de la capacité de leur interlocuteur à leur donner toutes les informations utiles à la démarche, le taux de satisfaction des usagers est de 93 % chez les professionnels et de 76 % en préfecture.

DES USAGERS PLUS SATISFAITS PAR LE SERVICE DÉLIVRÉ PAR LES PROFESSIONNELS



La satisfaction à l'égard de l'accueil selon le lieu de la demande

Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



Ipsos Public Affairs 13
Enquête Ipsos pour Ernst and Young : le système d'immatriculation à vie du véhicule (SIV) auprès des usagers - Septembre 2011

Source : enquête IPSOS, pour Ernst & Young, réalisée auprès de 200 usagers ayant bénéficié d'une immatriculation dans les deux dernières années

e) Une prestation qui coûte plus cher à l'utilisateur

Le prix du certificat d'immatriculation s'est accru pour l'utilisateur. Deux taxes ont été créées pour financer la réforme, à savoir :

- la taxe pour la gestion de l'immatriculation : destinée au fonctionnement de l'ANTS, elle s'élève à 4 euros par certificat d'immatriculation ;
- la redevance pour l'acheminement du titre : qui correspond à la prestation d'envoi par lettre suivie au domicile du titre. Elle s'élève à 2,50 euros par certificat d'immatriculation.

À ces deux taxes peut éventuellement s'ajouter le montant facturé par le professionnel de l'automobile en cas de dépôt de la demande chez ce dernier (moyenne constatée de 50 euros avec des écarts significatifs de 0 à plus de 150 euros). Cette pratique relève avant tout d'une démarche commerciale qui explique les écarts de prix. Par ailleurs, on ne constate pas de pratique homogène, même au sein d'une même marque de véhicules vendus.

Par exemple, pour l'achat d'un véhicule de type C3 Essence 5 chevaux fiscaux dans le département de l'Aube, où le coût du cheval fiscal est de 35 euros en 2011, l'impact de ces deux nouvelles taxes est de 6,50, faisant passer le certificat d'immatriculation de 175 à 181,50 euros, soit une augmentation de 3,7 %. Si cette prestation de délivrance du certificat est facturée 50 euros (médiane mentionnée par les professionnels de l'automobile interrogés), le tarif s'élève à 231,50 euros, soit une augmentation pour l'utilisateur de 32 %.

f) Le cas des ventes de particulier à particulier : une dégradation générale du service rendu malgré les efforts des préfectures

Un des objectifs de la réforme des modalités de délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules, en ouvrant le dispositif aux professionnels de l'automobile, était de réduire l'activité des services des préfectures. Cet objectif n'est pas totalement atteint (réduction de 247 ETPT au lieu de 339 ETPT prévus) notamment sur le flux des demandes d'immatriculation de particulier à particulier sur les véhicules d'occasion. En effet, les demandes de certificats d'immatriculation pour véhicule d'occasion en préfecture représentent encore 68 % des demandes effectuées de cette catégorie.

Toutefois, ces usagers ne souhaitent pas se rendre chez les professionnels, soit par manque d'information, soit parce que cette prestation leur est facturée. Ces demandeurs de titre ont pour la plupart d'entre eux une capacité financière moindre que celles des acheteurs de véhicules neufs et sont donc moins disposés à payer cette prestation, quitte à passer plus de temps en préfecture. Cette charge se reporte donc sur les préfectures, où le temps d'attente est beaucoup plus long pour l'utilisateur (40 à 45 minutes en moyenne).

Cette pratique conduit au maintien d'une activité résiduelle mais significative en préfecture.

g) Un manque de lisibilité du prix du certificat d'immatriculation pour l'utilisateur

Le coût d'un certificat d'immatriculation se décompose comme suit :

- **la taxe régionale**, basée sur un montant par cheval fiscal, qui est fonction de la région, du genre du véhicule et de l'âge du véhicule. Selon tous ces critères, il existe 104 montants par cheval fiscal différents en France. Des cas d'exonération existent également, notamment pour les véhicules propres ;
- **la taxe dite « parafiscale »**, elle concerne uniquement les camionnettes, camions, tracteurs routiers, autobus et autocar et est fonction du type de véhicule. Elle vient s'ajouter à la taxe régionale ;
- **l'écotaxe ou malus écologique** : perçue lors de la première immatriculation d'un véhicule polluant et calculée en fonction du taux d'émission de CO² du véhicule. Elle ne concerne que les véhicules de type « voiture particulière » immatriculés pour la première fois en France ou à l'étranger à compter du 1^{er} janvier 2008. Cette taxe est réduite pour les voitures particulières introduites en France après immatriculation dans un autre pays. Ces véhicules sont également soumis à la taxe CO² ;
- **La taxe CO₂**, sur les véhicules polluants, destinée à l'ADEME. Elle ne se substitue pas à l'écotaxe et concerne les voitures particulières mises en circulation à compter du 1er janvier 2006. La taxe est due lors de la première immatriculation du véhicule et à tous les changements de propriétaires. Pour les véhicules de réception communautaire¹, elle est fonction du taux d'émission de CO². Pour les véhicules de réception nationale ou à titre isolé, elle est fonction du nombre de chevaux fiscaux ;
- **la taxe d'acheminement du titre**, destinée à l'ANTS et qui s'élève à 2,50 euros par certificat d'immatriculation. Il existe des cas d'exonération, notamment pour l'immatriculation d'un cyclomoteur, l'acheminement des étiquettes de changement d'adresse et les erreurs de saisie dans le SIV ;
- **la taxe pour la gestion des certificats d'immatriculation**, destinée à l'ANTS. Elle s'élève à 4 euros par titre et n'est pas due lors d'opérations ne donnant pas lieu au paiement de la taxe régionale.

¹ La réception d'un véhicule est l'acte par lequel une autorité administrative d'un Etat, atteste de la conformité du véhicule aux réglementations concernant les exigences techniques applicables pour la sécurité et les émissions de véhicules.

La réception d'un véhicule constitue un préalable indispensable à l'obtention du certificat d'immatriculation.

À ces taxes s'ajoute le coût de la prestation éventuellement facturée par le professionnel de l'automobile, dont le prix n'est pas fixé réglementairement.

La multiplicité des taux potentiellement applicables et l'absence d'outil de simulation à destination des usagers ne permettent pas à celui-ci de connaître à l'avance le montant total des droits à acquitter, ni même d'avoir une visibilité suffisante sur les collectivités destinataires de ces taxes.

Les taxes du certificat d'immatriculation en Italie

Le système de taxation italien s'apparente à celui de la France.

Le coût du certificat d'immatriculation est décomposé comme suit :

- une taxe provinciale, dont le montant est défini par chaque autorité provinciale en fonction du type de véhicule ;
- une taxe pour l'inscription du véhicule au registre public automobile ;
- une taxe pour la délivrance du certificat d'immatriculation ;
- le remboursement des frais de la structure privée qui prend en charge l'immatriculation des véhicules (L'automobile Club d'Italie, qui dispose de guichets dans chaque province).

L'utilisateur peut également recourir à une agence spécialisée, qui lui facturera des frais supplémentaires.

E.- À MOYEN TERME, L'EFFICIENCE DU DISPOSITIF DEVRAIT S'AMÉLIORER ; A PLUS LONG TERME, DE NOUVELLES PISTES D'AMÉLIORATION POURRAIENT ÊTRE EXPLORÉES

1.- À moyen terme, l'évolution du parc de véhicules immatriculés et les améliorations techniques prévues devrait améliorer l'efficacité du dispositif....

a) Le transfert progressif des immatriculations des véhicules d'occasion du Fichier national des immatriculations (FNI) vers le Système d'immatriculation des véhicules (SIV) devrait simplifier et alléger les démarches

Si l'ancien système FNI pouvait comptabiliser près de 150 millions de véhicules, le parc de véhicules immatriculés en circulation est estimé à 50 millions de véhicules dont près de 30 millions uniquement pour les véhicules de particulier.

Or la transcription d'un véhicule immatriculé sous l'ancien système FNI au nouveau système SIV constitue le traitement de dossier le plus long pour les préfectures, compte tenu de la complétude des données renseignées dans le nouveau sys-

tème. À ce stade, près de 21 millions de véhicules ont été immatriculés sous le nouveau dispositif SIV.

En tout état de cause, les conversions du FNI vers le SIV sont donc amenées à décroître de plus en plus jusqu'en 2017 d'autant plus que la durée moyenne de vie d'un véhicule est de 8 ans. Les préfectures interrogées déclarent que l'ensemble des conversions FNI-SIV seront traitées d'ici 3 à 4 ans. Les prochains changements de titulaire s'effectueront sur la base des véhicules d'occasion immatriculés sous le nouveau système SIV, et réduiront très significativement le temps de traitement des dossiers par les préfectures.

b) L'absorption progressive des premières immatriculations des cyclomoteurs d'occasion

De la même manière, l'obligation faite d'immatriculer les cyclomoteurs en dessous de 50 cm³ a conduit à augmenter significativement le volume des demandes d'immatriculation couplé à des délais moyens d'instruction plus long compte tenu du peu de traçabilité sur ce type de véhicule jusqu'à présent (ex : justificatifs d'achat absent...). Cette situation a notamment eu un impact sur les grandes agglomérations (Paris, Lyon, Hauts-de-Seine).

Estimé entre 2,5 et 3,5 millions (source : Observatoire national interministériel de la sécurité routière), il s'agit là encore d'un volume amené à diminuer et dont le temps d'instruction en préfecture pour les changements de propriétaire va significativement décroître dès lors que les démarches s'effectueront sur la base d'un numéro déjà acquis à vie pour le cyclomoteur.

c) Des évolutions techniques sur l'application SIV qui concourront à la diminution des flux d'accueil en préfecture

Afin de réduire le flux d'accueil en préfecture, des pistes d'amélioration sont prévues à court terme :

- le changement d'adresse, que l'utilisateur pourra effectuer en ligne. Cette évolution technique prévue pour le 1er semestre 2012 permettra de réduire d'environ 10 % le volume de sollicitation des préfectures qui sont actuellement les seules à pouvoir effectuer ce type d'opération ;

- certains formulaires CERFA en appui de la demande d'immatriculation, peuvent faire l'objet d'un pré-renseignement (exemple : la demande de certificat, la déclaration de cession d'un véhicule, la déclaration de perte du certificat). Ce pré-remplissage en ligne permet aux préfectures d'améliorer le temps de traitement du dossier lors de l'accueil de l'utilisateur en préfecture.

2.- ... Pour permettre aux préfetures de renforcer l'activité de contrôle des professionnels

a) La réforme n'a pas prévu de contrôles a priori des dossiers

Le nouveau processus de délivrance des certificats d'immatriculation ne prévoit pas une validation des dossiers au niveau de la préfecture (comme c'est le cas par exemple pour le passeport biométrique). Les dossiers de demande de titre sont validés par les professionnels de l'automobile eux-mêmes et transmis pour production.

Lorsque ces derniers rencontrent des difficultés relatives au SIV, ils s'adressent au centre d'appel mis en place par l'ANTS ou de manière préférentielle, aux services préfectoraux. En cas d'erreur de saisies dans le SIV par les professionnels de l'automobile, une fiche de demande de correction est parfois requise par la préfecture. Dans la plupart des départements, les échanges entre les professionnels et les préfetures restent informels (mails, échanges téléphoniques, etc.). Dans tous les cas, ces mesures relèvent avant tout d'actions de prévention et ne sauraient être considérées comme un contrôle *a priori* de l'activité des professionnels.

Dans ce contexte, la prévention et la lutte contre la fraude constituent un des axes majeurs d'amélioration de la mise en œuvre de la réforme.

b) Des pratiques de contrôle hétérogènes selon les préfetures

Initialement, le transfert de la charge de travail dédiée au traitement des dossiers de demande de certificat d'immatriculation devait permettre aux préfetures de se concentrer sur les activités de contrôle des professionnels de l'automobile. Toutefois, en l'absence d'un transfert de charge effectif, les préfetures n'ont pas déployé pleinement leurs compétences en matière de contrôle.

Par ailleurs, si le cadre réglementaire pose le principe du contrôle des professionnels, il n'en fixe pas pour autant les modalités de mise en œuvre (contrôle aléatoire, échantillon ...) et ne pose pas d'orientations nationales sur la liste des pièces justificatives constitutives d'un dossier.

D'autre part, il revient à chaque préfet, sur la base des instructions nationales, de bâtir une stratégie départementale de lutte contre la fraude documentaire. Deux campagnes destinées au contrôle *a posteriori* des professionnels de l'automobile ont été mises en place par les préfetures en s'appuyant notamment sur une instruction administrative de décembre 2010 qui préconisait le contrôle de 15 dossiers par concessionnaire. À l'issue de ces contrôles peu d'habilitations ont été retirées, les préfetures semblant à ce stade privilégier la pédagogie à la sanction.

L'exemple des pratiques de contrôle au sein des préfectures

La préfecture de Meurthe-et-Moselle a mis en place un dispositif de contrôle de l'activité des professionnels de l'automobile qui permet de contrôler 85 % des professionnels chaque année.

Le contrôle est effectué par 4 agents, qui contrôlent mensuellement 12 professionnels de l'automobile. Pour chaque professionnel retenu, un courrier est envoyé au professionnel afin qu'il transmette à la préfecture les pièces justificatives de 3 dossiers choisis aléatoirement, sous 48 heures (afin d'éviter que le professionnel ait le temps de reconstituer un dossier inexistant). En l'absence de réponse de la part du professionnel, un second courrier plus directif, avec le rappel des sanctions encourues est envoyé. Après contrôle des dossiers, un courrier pédagogique est envoyé au professionnel, lui rappelant les bonnes pratiques, en cas de manquement. Les erreurs les plus fréquemment constatées relèvent du manque d'information du professionnel sur les pièces justificatives à fournir. Aucune malversation n'a été constatée jusqu'alors. Ce système permet à la préfecture de contrôler 144 professionnels par an, sur 170 professionnels habilités.

D'autres préfectures ont également mis en place des dispositifs de contrôle, comme la préfecture de Loire-Atlantique, qui contrôle 36 % des professionnels habilités par an.

D'autres préfectures n'ont mis en place aucun dispositif particulier. Le contrôle s'effectue « au coup par coup », sans suivi du nombre de professionnels contrôlés. Les moyens humains consacrés à cette mission de contrôle sont en effet insuffisants pour donner à cette mission une réelle envergure. Certains agents mobilisés sur ces activités sont en outre encore insuffisamment formés à cette mission. Enfin, l'objectif de délivrance des titres prime sur celui relatif au contrôle des professionnels de l'automobile.

Les situations posant problème lors des contrôles concernent les pièces justificatives manquantes, en raison notamment de l'absence d'orientations de la préfecture sur les pièces à conserver en la matière, et leurs conditions d'archivage.

L'hétérogénéité des pratiques de contrôle des préfectures met en évidence le besoin de renforcer, mais également de normer les procédures de contrôles. Cette procédure de contrôle pourrait être constituée :

- d'un plan de contrôle, indiquant les professionnels à contrôler prioritairement ;
- des objectifs de contrôle, assortis d'indicateurs de performance mesurant le taux de professionnels habilités contrôlés ;
- d'un dispositif de *reporting* des erreurs et manquements constatés par les professionnels pour identifier les zones de risque présentes dans le nouveau processus de délivrance de certificat d'immatriculation.

c) Les pratiques d'archivage par les professionnels sont à sécuriser

Les professionnels de l'automobile ont pour obligation de conserver pendant au moins 5 ans tous les dossiers de demande d'immatriculation. En cas de cessation d'activité, ils doivent remettre aux préfectures les dossiers des 5 dernières années.

Pour sa part, le SIV n'a pas été développé comme un outil d'archivage et ne permet donc pas d'archiver les dossiers (pièces justificatives notamment), contrairement à l'outil développé pour la délivrance du passeport biométrique.

La politique d'archivage nécessite d'être clarifiée : que deviennent les dossiers archivés depuis 5 ans ? Seront-ils détruits ou conservés par les préfectures ?

En cas de conservation par les préfectures des dossiers des professionnels habilités de plus de 5 ans, il convient de réfléchir dès à présent au dispositif de transmission de millions de dossier à l'horizon 2014.

De la même façon, il convient de s'assurer de la transmission des dossiers des professionnels habilités en cas de cessation d'activité. Aucune instruction administrative n'a été identifiée sur ce point.

En ce qui concerne, les certificats eux même, ils doivent être retournés en préfecture sans qu'il existe une unicité de procédure (par le biais d'enveloppe ou de pochettes déposées en préfecture). En fonction des départements, les retours à la préfecture se font soit au fil de l'eau ou par période (hebdomadairement, mensuellement).

d) Le contrôle des immatriculations par le recours à des sites internet

Un point de vigilance semble devoir être soulevé autour de l'ouverture croissante sur internet de sites offrant la possibilité d'administrer la demande d'immatriculation sans toutefois justifier de la qualité de professionnel de l'automobile. Ces sites bénéficient d'une publicité par la presse spécialisée et les compagnies d'assurance. Ce phénomène semble plus inquiétant (car plus massif et plus difficilement localisable) que les affaires concernant des buralistes ayant exercé à tort cette activité. À ce stade, le MIOMCTI procède à une campagne de mise en garde auprès des usagers.

3.- Le transfert d'opérations supplémentaires aux professionnels de l'automobile et l'élargissement des habilitations, couplées à des améliorations techniques, constituent des pistes d'amélioration à plus long terme

Le principe initial d'un report de l'activité d'immatriculation des véhicules sur le réseau des professionnels a été altéré par le maintien d'un nombre significatifs d'exceptions maintenant une activité résiduelle importante en préfecture. Une réflexion pourrait être engagée sur l'extension du périmètre des opérations pouvant être prise en charge par les professionnels. Outre la réduction de l'activité en préfecture, cette adaptation du dispositif renforcerait l'attrait et l'intérêt des professionnels d'utiliser le SIV.

a) Le transfert de certaines opérations aux professionnels de l'automobile

Le transfert total de l'activité d'immatriculation de particulier à particulier qui permettrait de diminuer de façon significative l'accueil en préfecture nécessite, pour être effective, la fermeture des guichets au sein des préfectures, ce qui modifierait en profondeur le rôle et le positionnement des préfectures, et risquerait de se heurter à de nombreuses réticences, tant de la part des élus que des agents, qui souhaitent maintenir un niveau acceptable de qualité de service public rendu aux citoyens.

Les pistes d'évolution suivantes pourraient *a minima* être déployées, et contribueraient à réduire les tâches d'accueil du public en préfecture :

- confier aux professionnels d'autres tâches à faible ajoutée, tel que le changement d'adresse, ce qui sera possible de façon dématérialisée ;
- permettre aux professionnels d'effectuer les opérations d'immatriculation nécessaires aux véhicules en fin de démonstration et les immatriculations des véhicules d'occasion importés. Ces axes de réflexion sont par ailleurs prévus dans la convention de partenariat entre le ministère de l'Intérieur et le CNPA ;
- permettre aux professionnels d'effectuer les opérations d'immatriculation :
 - des véhicules d'occasion importés. Auparavant, l'emploi des plaques « WW » permettait la mise en circulation par le professionnel des véhicules importés de l'étranger. Désormais, le passage en préfecture est obligatoire, ne permettant plus au client de repartir avec son véhicule ;

- des véhicules industriels de plus de 3,5 tonnes en réception communautaire européenne et les véhicules utilitaires de moins de 3,5 tonnes en réception nationale ;
- des véhicules de démonstration (100 000 / an).

Selon les professionnels, l'extension de ce périmètre faciliterait les conditions d'exercice de leur activité en évitant le déplacement en préfecture et en réduisant le volume d'activité traité en préfecture.

b) L'élargissement des types de professionnel pouvant être habilités au SIV : l'hypothèse des centres de contrôle technique

Le volume de demande d'immatriculation impactant fortement l'activité des préfectures concerne les transactions de particulier à particulier sur les véhicules d'occasion. Or dans le cas des véhicules de plus de 4 ans, la cession du véhicule doit s'accompagner d'un contrôle technique valide de moins de 6 mois. Dans le cadre de ces opérations, l'habilitation des centres de contrôle technique pourrait être un moyen de diminuer le flux se présentant en préfecture.

Dans un cadre plus large que la délivrance du certificat d'immatriculation, l'habilitation des huissiers pour le renseignement des données relatives à l'inscription ou la radiation de gages permettrait de décharger les préfectures de cette activité qu'elles effectuent à l'heure actuelle sur demande de l'huissier de justice.

c) Des améliorations techniques souhaitées

Bien que les efforts quant à l'amélioration du SIV soient reconnus par les acteurs habilités au titre de cet outil (professionnels, service de préfecture), il n'en demeure pas moins que des pistes d'amélioration supplémentaires pourraient être explorées, notamment :

- la possibilité d'annuler et de modifier les données saisies, notamment pour les dossiers les plus complexes (à ce jour, toute erreur de saisie entraîne un rejet du dossier par le SIV, les corrections ne peuvent être réalisées qu'après réception du certificat d'immatriculation par l'utilisateur). Cette évolution est attendue pour la fin de l'exercice 2011 ;

- la mise en concordance du SIV avec l'application LORRIN, système d'information des régisseurs des finances publiques. Cette absence d'interface entre les deux systèmes doit être détournée à l'heure actuelle par l'émission d'un bon d'opération à la validation du dossier transmis à l'utilisateur. L'utilisateur, muni de son bon d'opération papier le transmet ensuite au régisseur, qui le saisit sur l'outil LORRIN afin de retrouver le dossier. Ce système apparaît comme une régression par rapport à l'ancien système FNI, dont l'interface était assurée avec l'application LORRIN ;

- l'interconnexion du SIV avec le registre de police (lequel n'est toujours pas dématérialisé). Cela offrirait un gain de temps pour les forces de police lors des contrôles et un gain pour les professionnels avec à terme une augmentation potentielle du nombre de transaction de particulier à particulier chez les professionnels.

ANNEXE 1 : SIGLIER

ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AMF : Association des maires de France
ANTS : Agence nationale des titres sécurisés
CEC : Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques
CIV : Certificat d'immatriculation des véhicules
CMPP : Conseil de modernisation des politiques publiques
CNI : Carte nationale d'identité
CNIe : Carte nationale d'identité électronique
CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNPA : Conseil national des professions de l'automobile
CSP : Centre de services partagés
CSR : Comité de suivi des recettes
COMEDDEC : Communication électronique des données de l'état civil
DGF : Dotation globale de fonctionnement
DGFIP : Direction générale des finances publiques
DGME : Direction générale de la modernisation de l'état
DLPAJ : Direction des libertés publiques et des affaires juridiques
DMAT : Direction de la modernisation et de l'action territoriale
DR : Dispositif de recueil ou station d'enregistrement
ETP : Équivalent temps plein
ETPT : Équivalent temps plein travaillé
FNI : Fichier national des immatriculations
MIOMCTI : Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration
MOA : Maîtrise d'ouvrage
MOE : Maîtrise d'œuvre
OFII : Office français de l'immigration et de l'intégration
PAP : Projet annuel de performance
PS1 : Point sensible de première catégorie (classification faite par la commission zonale des points et réseaux sensibles)
RGPP : Réforme générale des politiques publiques
SDAT : Sous-direction de l'administration territoriale
SIV : Système d'immatriculation des véhicules
TES : Titres électroniques sécurisés
UE : Union européenne
VN : Véhicule neuf
VO : Véhicule d'occasion

ANNEXE 2 : BIBLIOGRAPHIE

Textes officiels

Les documents mentionnés sont accessibles en ligne sur le site www.legifrance.gouv.fr

Passeport biométrique

Règlement (CE) n° 2252/2004 du Conseil du 13 décembre 2004 établissant des normes pour les éléments de sécurité et les éléments biométriques intégrés dans les passeports et les documents de voyage délivrés par les États membres.

Décret n° 2008-426 du 30 avril 2008 modifiant le décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 relatif aux passeports électroniques.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOR IOCD1121215C du 27 juillet 2011 portant sur le Décret n°2011-868 du 22 juillet 2011 modifiant les conditions de recueil des photographies d'identité fournies à l'appui des demandes de passeport.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOR COT/B/11/12861/C du 15 juin 2011 portant sur la dotation relative à l'enregistrement des demandes et à la remise des titres sécurisés pour 2011.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et Ministère des affaires étrangères et européennes.- Circulaire n°NOR IOCK1002582C du 1er mars 2010 portant sur la simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement des cartes nationales d'identité et des passeports.

Ministère des affaires étrangères et européennes, Ministère de la justice et des libertés et Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOR IOCD1102108C du 1er février 2011 portant sur la simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports – Rappel.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOR IOCA1105094C du 26 février 2011 portant sur la mise en œuvre d'un télé-service relatif à la déclaration de perte et à la demande de renouvellement de documents.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOC IOCD1109855C du 5 avril 2011 portant sur le décret n°2011-167 du 10 février 2011 instituant une procédure de vérification sécurisée des données à caractère personnel contenues dans les actes de l'état civil.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Circulaire n°NOC IOC/B/09/24773/C du 23 octobre 2009 portant sur la dotation relative à l'enregistrement des demandes et à la remise des titres sécurisés pour 2009.

Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire.- Décret n°2005-1726 du 30 décembre 2005 relatif aux passeports électroniques, au Journal Officiel de la République Française, 31 décembre 2005.

Certificat d'immatriculation des véhicules

Décret n° 2011-477 du 2 mai 2011 relatif aux modalités d'opposition à la réutilisation, à des fins commerciales, des informations contenues dans le système d'immatriculation des véhicules

Décret n° 2009-497 du 30 avril 2009 relatif aux réceptions et homologations des véhicules et modifiant le code de la route

Décret n° 2009-136 du 9 février 2009 portant diverses dispositions relatives aux plaques et inscriptions, à la réception et à l'homologation et à l'immatriculation des véhicules

Rapports d'étape de la RGPP au Président de la République (notamment les parties relatives au ministère de l'Intérieur)

Les documents mentionnés sont accessibles en ligne sur le site www.rgpp.modernisation.gouv.fr

Les rapports d'étape de la RGPP rendus publics les 3 décembre 2008, 13 mai 2009, février 2010, 30 juin 2010 et le 9 mars 2011.

Travaux parlementaires

Les documents parlementaires mentionnés sont accessibles en ligne sur les sites www.assemblee-nationale.fr ou www.senat.fr

Rapport d'information n° 35 (2010-2011) de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 13 octobre 2010, sur la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) dans les préfetures.

Rapport d'information n° 596 (2009-2010) de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 30 juin 2010, sur l'enquête de la Cour des comptes relative au coût du passeport biométrique.

Rapport d'information n° 486 (2008-2009) de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 24 juin 2009, sur les titres sécurisés et l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

*

* *

Rapport spécial n° 111 (2010-2011), tome III, annexe 2 relative à l'administration générale et territoriale de l'État, de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 18 novembre 2010.

Rapport spécial n° 101 (2009-2010), tome III, annexe 2 relative à l'administration générale et territoriale de l'État, de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 19 novembre 2009 ; cf. notamment pages 8 à 10, 16 à 18, 32 et 33.

Rapport spécial n° 99 (2008-2009), tome III, annexe 2 relative à l'administration générale et territoriale de l'État, de Mme Michèle ANDRÉ, fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 19 novembre 2009 ; cf. notamment pages 8 à 10 et 15.

*

* *

Rapport spécial n° 2857, tome III, annexe 2 relative à l'administration générale et territoriale de l'État, de M. Marc le Fur, fait au nom de la commission des finances de l'Assemblée nationale, déposé le 14 octobre 2010, cf. notamment pages 40 à 42, 48 à 60 et 71.

Rapport spécial n° 1967, tome III, annexe 2 relative l'administration générale et territoriale de l'État, de M. Marc le Fur, fait au nom de la commission des finances de l'Assemblée nationale, déposé le 14 octobre 2009, cf. notamment pages 41, 48 à 56 et 71.

Rapport spécial n° 1198, tome III, annexe 2 relative l'administration générale et territoriale de l'État, de M. Marc le Fur, fait au nom de la commission des finances de l'Assemblée nationale, déposé le 16 octobre 2009, cf. notamment pages 42 à 53, 76 et 77.

Rapport spécial n° 276, tome III, annexe 2 relative l'administration générale et territoriale de l'État, de M. Marc le Fur, fait au nom de la commission des finances de l'Assemblée nationale, déposé le 11 octobre 2009, cf. notamment pages 43, 44, 46 à 48.

Travaux de la Cour des comptes

Cour des Comptes.- Le coût du passeport biométrique : Rapport établi à la demande de la commission des finances du Sénat en application du 2° de l'article 58 de la LOLF, Juin 2010.

Communication ministérielle

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- Projet SIV : Notice explicative à destination des professionnels de l'automobile et des préfetures pour le renseignement de la convention individuelle d'habilitation, de son annexe technique et de la convention d'agrément - 19 septembre 2008

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- La nouvelle immatriculation des véhicules, 15 avril 2009.

Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales.- SIV Un an après, 15 avril 2009 / 15 avril 2010, 2010

Objectifs de réduction d'emplois

Directive Nationale d'Orientation des Préfecture 2010-2015 - Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration / Secrétariat Général

Conditions de recueil des photographies d'identité fournies à l'appui des demandes de passeports

Décret n° 2011-868 du 22 juillet 2011 modifiant les conditions de recueil des photographies d'identité fournies à l'appui des demandes de passeport. (circulaire d'application du 27 juillet 2011 n° NOR IOCD1121215C)

Article 16 de la loi n° 2011-267 du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure modifiant le II de l'article 104 de la loi n° 2008-1443 du 30 décembre 2008 de finances rectificative pour 2008.

Décret n° 2011-868 du 22 juillet 2011 modifiant les conditions de recueil des photographies d'identité fournies à l'appui des demandes de passeport.

Décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié relatif aux passeports (article 6-1)

Conditions d'indemnisation des communes

Circulaires sur les modalités de gestion de la dotation relative à l'enregistrement des demandes et à la remise des titres sécurisés – Ministère chargé des collectivités territoriales

- DGCL/FLAE/FL2/2009/ N°32323 du 23 octobre 2009 ;
- DGCL/FLAE/FL2/2010/ N°34387 du 21 mai 2010 ;
- DGCL/FLAE/FL2/2011/ ELISE N°11-011727-D du 15 juin 2011

Décision n° 2010-29/37 QPC du 22 septembre 2010

CE, 22 octobre 2010, Ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales c/ commune de Versailles - n° 328102

ANNEXE 3 : LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE

Structure	Contacts	Date entretien
Agence Nationale des Titres Sécurisés	M. le Préfet Bartolt, directeur (jusqu'en juillet 2011) M. le Préfet Marécheaux, directeur (depuis août 2011) Mme Isabelle Soussan, département Qualité, responsable conduite du changement et formation	Juillet 2011 Octobre 2011 Juillet et septembre 2011
MIOMCTI / DMAT/ Mission Titres sécurisés	M. Levaye, directeur de projet	Juillet 2011 Octobre 2011
MIOMCTI / DMAT/ SDAT	M. Castanet, sous-directeur	Octobre 2011
Imprimerie nationale	M. Antoine Paoli, Secrétaire général M. Dieter Henke, directeur administratif et financier	Octobre 2011
Association des Maires de France	Mme Cerf, directrice du département « administration et gestion communale »	Octobre 2011
CNPA	Delphine Moreau, Secrétaire générale de la branche concessionnaire Véhicules Particuliers Emmanuel Puvis de Chavannes; Secrétaire général de la branche concessionnaires Véhicules Industriels Emmanuelle Morice, juriste Pauline Johanet, coordinatrice média et lobbying	Octobre 2011
Commune de Nantes	Mme Emilie Porcher, directrice de la relation aux usagers	Septembre 2011
Commune de Boulogne	Mme Tarry, responsable passeport, service de l'État civil, des élections et des formalités administratives, direction de l'accueil du public	Septembre 2011
Préfecture des Hauts-de-Seine	M. le Préfet Montchamp, Secrétaire général Mme. Goussard, directrice de la réglementation et des libertés publiques M. Toussaint, responsable du service des titres sécurisés	Juillet 2011
Préfecture du Rhône	Mme Chevalier, Secrétaire générale Mme Denis, directrice de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration	Juillet 2011
Préfecture du Nord	M. De Roquefeuil, Secrétaire général M. Plasson, directeur de la réglementation et des libertés publiques	Juillet 2011
Préfecture de police de Paris	M. Jacques Quastana, directeur de la police générale, Mme Anne Brosseau, sous directrice de la citoyenneté et des libertés publiques à la direction générale de la police de la préfecture de police de Paris	Octobre 2011
Préfecture de Meurthe-et-Moselle	Mme Antoinette Audia, directrice des libertés publiques	Août 2011
Préfecture des Vosges	M. Hugues Malecki, Secrétaire général M. Bunel, directeur de la réglementation et des libertés publiques	Septembre 2011

Structure	Contacts	Date entretien
Préfecture de l'Aveyron	M. Jean-François Moniotte, Secrétaire général M. Didier Salvignol, directeur de la réglementation et des libertés publiques	Septembre 2011
Préfecture de l'Ain	M. Dominique Lepidi, Secrétaire général M. André Fromajoux, directeur de la réglementation et des libertés publiques	Septembre 2011
Préfecture de la Haute-Marne	M. Alexander Grimaud, Secrétaire général	Septembre 2011
Préfecture de la Loire-Atlantique	M. Papaud, Secrétaire général M. Boulogne, directeur de la réglementation et des libertés publiques	Septembre 2011

**ANNEXE 4 : NOTE DE STRUCTURATION
MÉTHODOLOGIQUE**

Assemblée Nationale - Comité d'Evaluation et de Contrôle des politiques publiques (CEC)

Etude sur les mesures de la révision générale des
politiques publiques (RGPP) concernant la
modification des modalités de délivrance du
passeport et du certificat d'immatriculation des
véhicules

Note de structuration méthodologique

Juillet 2011

SOMMAIRE

1. Introduction	3
1.1. Rappel des objectifs de la mission	3
1.2. Objectifs de la présente note de structuration	3
2. Synthèse du plan d'activités	4
2.1. Système d'Immatriculation des véhicules	5
2.2. Passeport biométrique	10
3. Système d'Immatriculation des véhicules (SIV)	16
3.1. Présentation de la réforme	16
3.2. Présentation du processus post réforme	19
3.3. Analyse des principaux impacts à évaluer	22
3.4. Outils et plan de collecte mobilisés	24
4. Passeport biométrique	28
4.1. Présentation de la réforme	28
4.2. Présentation du processus post réforme	31
4.3. Analyse des principaux points d'impact à évaluer	33
4.4. Outils et plan de collecte mobilisés	35
5. Planning de réalisation	40
6. Annexe	41

1. Introduction

1.1. Rappel des objectifs de la mission

Dans le cadre de l'évaluation de la Révision Générale des Politiques Publiques menée par le Comité d'Evaluation et de Contrôle des politiques publiques (CEC) de l'Assemblée nationale, les rapporteurs ont souhaité qu'il soit procédé à l'évaluation des mesures suivantes particulières décidées dans le cadre de la RGPP :

- « faciliter et sécuriser la délivrance du passeport » ;
- « faciliter et sécuriser la délivrance des certificats d'immatriculation pour les citoyens ».

Dans ce cadre, il a été confié à Ernst & Young dans le cadre du marché subséquent n°2 de l'accord-cadre 2010-ANJ-12 pour la réalisation d'études d'évaluation de politiques publiques, la réalisation d'une évaluation portant sur ces deux mesures.

1.2. Objectifs de la présente note de structuration

La présente note est établie conformément au cahier des clauses particulières du marché et de la proposition de services telles que reprise au point 2 afin de préciser les modalités précises de l'approche d'évaluation proposées à l'approbation du CEC.

Cette note s'appuie sur la réalisation d'une première revue de la documentation publique et d'entretiens de cadrage auprès de la Mission des Titres Sécurisés du ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration (MIOMCTI) et du Directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Un entretien avec la DGME s'est tenu le 12 juillet 2011.

Cette note méthodologique vise à présenter pour chaque mesure RGPP concernée :

- La compréhension du contexte et du contenu de la réforme,
- Les principaux impacts identifiés à ce stade en termes microéconomiques, d'organisation ou de qualité de service tant pour les usagers que pour les acteurs chargés de fournir le service,
- Les outils proposés pour mesurer ces différents impacts.
- Le plan de collecte proposé (échantillonnage, principaux axes d'interrogation des acteurs)

2. Synthèse du plan d'activités

2.1. Système d'Immatriculation des véhicules

Travaux prévus par le cahier des charges

Travaux de collecte proposés

Immatriculation

Présentation détaillée et comparée de la mesure

- ▶ Une présentation complète, précise et circonstanciée de la mise en œuvre de ces mesures en vigueur
- ▶ Une mise en regard des modalités de délivrance de ces titres officiels en vigueur dans des pays comparables à la France, notamment au sein de l'Union européenne.

Etat des lieux

- ▶ Une **revue documentaire complète** : rapports publics, revue des éléments statistiques disponibles au sein de l'ANTS
- ▶ **Entretiens** : ministère de l'Intérieur, DGME, ANTS, deux secrétaires généraux de préfecture en face-à-face (parmi les 10 préfectures interrogées pendant l'enquête par téléphone et par enquête en ligne), le Conseil National des Professionnels de l'Automobile, Association des Maires de France, Imprimerie nationale.
- ▶ **Benchmark** : analyse de trois pays identifiés comme spécifiques lors de l'entretien avec l'ANTS (**Italie** où l'immatriculation à vie du véhicule est ancienne et l'**Espagne**, où le processus apparaît complexe). Le cas de l'**Allemagne** sera également étudié. L'analyse s'appuiera dans un premier temps sur une première prise de connaissance sur Internet puis mobilisation du réseau Ernst & Young pour valider et compléter l'information recueillie. Le benchmark portera notamment sur :
 - Les étapes du processus,
 - Le coût pour l'utilisateur,
 - La durée du processus (temps passé en déplacements, durée avant mise à disposition effective du véhicule),
 - Les pièces à fournir,
 - Les obligations de modification/ changement d'immatriculation

Bilan évaluatif complet

- Un bilan évaluatif, pour la délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules, en présentant chaque élément et chaque étape des calculs, précise les coûts et économies en matière de personnels et de dépenses, de fonctionnement et d'investissement des acteurs suivants : Etat, ANTS, professionnels.

Principaux impacts économiques à analyser

	ANTS	Préfectures	Professionnels
Coût de personnel	ETPT associés aux processus : - gestion du système d'information interne, - gestion du centre d'appel, - suivi des envois de CIV par courriers non réceptionnés	ETPT liés à l'activité émergente de contrôle des professionnels	ETPT mobilisés sur la collecte des pièces, la transmission via SNI et le prélèvement des taxes
Dépenses de fonctionnement	Coût de maintenance du système d'information (prestation externe) Coût de la lettre suivie		Coût du recours aux concentrateurs (le cas échéant)
Dépenses d'investissement	Coût de développement du système d'information		Adaptation des systèmes d'information des professionnels au SNI
Economies	- Gains liés au pilotage du SI (par rapport à l'ancien système FNI)	Gains en ETPT induits (1) par : - le report d'activité vers les professionnels, - le redéploiement des sous-préfectures vers les préfecture, - l'optimisation des contrôles d'identification des véhicules (lutte contre la délinquance automobile)	- Chiffre d'affaires généré - Suppression du recours aux mandataires liée à la dématérialisation - Gains liés à gestion de trésorerie associée à l'activité de prélèvement des taxes pour le compte de l'Etat

(1) en identifiant le non remplacement prévu à la retraite et les redéploiements internes

Plan de collecte par catégorie d'acteurs

Le plan de collecte pour l'évaluation du nouveau système d'immatriculation est détaillé en partie 3.4 de la présente note.

Enquête auprès de l'ANTS

Plusieurs entretiens seront réalisés au sein de l'ANTS pour recueillir les données clés et pour analyser :

- ▶ Le **système d'information** : revue des coûts d'investissement, des coûts de maintenance et des coûts de fonctionnement (internes en ETPT et externalisés auprès de prestataires en €), revue des principales fonctionnalités (directement liées au processus d'immatriculation mais également en termes de pilotage, de contrôle, de répression de la délinquance automobile). Une dimension prospective sera intégrée (potentiel de valorisation futur) ;
- ▶ Les coûts de fonctionnement associés aux nouveaux processus : gestion des appels au centre d'appel de Charleville-Mézières, gestion des plaintes, gestion des courriers suivis non réceptionnés.

Enquête auprès des préfetures

10 préfetures seront interrogées via un questionnaire en ligne (les modalités d'échantillonnage des départements sont décrites au point 3.4 de la note) afin d'identifier :

Les impacts de la réforme sur l'activité des services déconcentrés de l'Etat :

- ▶ Sur l'activité de guichet et d'accueil du fait du report de 50% de l'activité sur les professionnels (dont plus de 90% sur les véhicules neufs) : évolution du nombre d'ETPT. L'analyse devra intégrer une dimension temporelle dans la mesure où les difficultés liées au système d'information ont pu générer des pics d'activité difficiles à gérer en préfeture en 2010 (suite à des problèmes de dimensionnement pour l'absorption de l'activité d'immatriculation des véhicules d'occasion).
- ▶ Qualification de l'activité émergente de contrôle des professionnels (ETPT et compétences associées),
- ▶ Impact sur les activités de lutte contre la délinquance automobile (amélioration de l'identification des véhicules en termes de rapidité et de taux d'identification, gains de productivité associés pour les services de police et de gendarmerie).

Enquête auprès des professionnels

10 professionnels seront interrogés via une enquête en ligne afin d'identifier :

- ▶ Les **investissements consentis** pour adapter les systèmes d'information au SIV (sur le volet collecte des taxes) ;
- ▶ Les **coûts de gestion** : temps moyen passé par dossier d'immatriculation d'une véhicule neuf ou d'occasion, modalités d'organisation interne (recours à un concentrateur, service dédié, personnel dédié), ETPT affecté (si le professionnel est en mesure de le quantifier. Les gains liés à la disparition du recours aux mandataires seront également quantifiés. Ils pourront être rattachés des coûts de recours à un concentrateur.
- ▶ Le **chiffre d'affaires généré** : montant facturé, dont facturation nette du service. Pour les concentrateurs, l'activité pour compte de tiers (professionnels non habilités) sera identifiée de façon distincte.

Parmi ces 10 professionnels, nous interrogerons 2 garagistes, 2 loueurs, 3 concessionnaires (dont 2 de marques françaises, 3 constructeurs (dont un de marque française).

*Mesure de la satisfaction**Principaux champs à analyser*

- Une mesure de la satisfaction est réalisée sur la base d'enquêtes portant sur certains départements. Ces enquêtes s'appuient sur des réponses à des questions adressées à certaines personnes représentatives de ces parties prenantes. Elles peuvent aussi s'appuyer sur des entretiens, le cas échéant groupés, avec certaines des personnes interrogées. Des entretiens avec des représentants (associatifs, professionnels, syndicaux...) des parties prenantes peuvent compléter ces enquêtes.

	Demandeurs de titre	Etat (Préfectures/ANTS)	Professionnels
Qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> - Distance à parcourir - Temps d'attente - Délai - Qualité de l'information - Perception comparée du service délivré en Préfecture / par un professionnel - Appréciation des pièces à fournir (simplicité des pièces à fournir) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des moyens mis à disposition des services déconcentrés de l'Etat 	<ul style="list-style-type: none"> - Impact sur les délais de livraison au client - Qualité de la gestion des réclamations et des difficultés techniques par l'Etat et l'ANTS
Impact sur les pratiques		<ul style="list-style-type: none"> - Conditions de travail des agents 	<ul style="list-style-type: none"> - Impact sur les relations commerciales
Autres	<ul style="list-style-type: none"> - Appréciation du prix de facturation du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Impact des réformes étudiées sur la perception par les agents de l'efficacité de l'action de l'Etat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impact sur les relations avec les services de l'Etat - Impact des réformes étudiées sur la perception par les agents de l'efficacité de l'action de l'Etat

Enquête auprès des demandeurs de titre

La mesure de la satisfaction des demandeurs de titre se fera au travers de 4 axes d'analyse :

- ▶ Une enquête auprès de 200 demandeurs de titre ayant sollicité une immatriculation depuis 2 ans. Ils devront couvrir à la fois des immatriculations faites en préfecture et faites auprès de professionnels afin de disposer d'une vision de cohortes. Les demandeurs de titre seront également interrogés sur leur appréciation du service Avant/Après la réforme. Sauf à ce que les coordonnées téléphoniques des demandeurs de titre puissent être fournies par les professionnels, l'enquête sera réalisée sur la base du panel de l'enquête en ligne d'IPSOS.
- ▶ Des échanges en face-à-face auprès de quelques demandeurs de titre sur site chez un concessionnaire et au sein d'une préfecture en Ile-de-France (une journée par site).
- ▶ L'analyse des plaintes et réclamations transmises à l'ANTS via son centre d'appels ou directement en préfecture.
- ▶ Des entretiens auprès de représentants des usagers du service public : la liste devra être qualifiée avec la DGME.

Un entretien téléphonique sera réalisé auprès des correspondants du Défenseur des Droits dans les départements sélectionnés.

Enquête auprès des préfectures

Nous réaliserons un entretien téléphonique avec les secrétaires généraux des 10 préfectures qui auront été contactées pour le volet économique par une enquête en ligne. Le chef de service et 3 agents seront également interrogés.

L'entretien permettra d'analyser :

- ▶ Les indicateurs de qualité de service de la préfecture (délai) ;
- ▶ Les conditions de travail des agents ;
- ▶ L'appréciation générale du dispositif ;

Enquête auprès des professionnels

Nous interrogerons 200 professionnels par une enquête téléphonique afin de procéder à l'analyse de qualité de service.

2.2. Passeport biométrique

Travaux prévus par le cahier des charges

Travaux de collecte

Passeport biométrique

Présentation détaillée et comparée de la mesure

- ▶ Une présentation complète, précise et circonstanciée de la mise en œuvre de ces mesures en vigueur
- ▶ Une mise en regard des modalités de délivrance de ces titres officiels en vigueur dans des pays comparables à la France, notamment au sein de l'Union européenne.

Etat des lieux

- ▶ Une **revue documentaire complète** : rapports publics, revue des éléments statistiques disponibles au sein de l'ANTS
- ▶ **Entretiens** : ministère de l'Intérieur, DGME, ANTS, deux secrétaires généraux de préfecture en face-à-face (parmi les 10 préfectures interrogées pendant l'enquête par téléphone et par enquête en ligne), Association des Maires de France, Imprimerie nationale.
- ▶ **Benchmark** : analyse de l'**Allemagne** où le passage au passeport biométrique semble avoir occasionné une augmentation des délais. L'analyse portera également sur l'**Italie** et l'**Espagne**. L'analyse portera dans un premier temps sur une première prise de connaissance sur Internet puis mobilisation du réseau Ernst & Young pour valider et compléter l'information recueillie. Le benchmark portera notamment sur :
 - Les étapes du processus,
 - Le coût pour l'utilisateur,
 - La durée du processus (temps passé en déplacements, durée avant mise à disposition du titre),
 - Les pièces à fournir.

Principaux coûts à analyser

Bilan évaluatif complet

- Le bilan évaluatif, pour la délivrance du passeport, en présentant chaque élément et chaque étape des calculs, précise les coûts et économies en matière de personnels (équivalents temps plein travaillés - ETPT) et de dépenses de fonctionnement et d'investissement des catégories d'acteurs publics : Etat, ANTS, communes délivrant des passeports depuis la réforme, communes n'en délivrant plus.

	ANTS	Préfectures	Communes délivrant le passeport	Communes ne délivrant plus le passeport
Coût de personnel	ETPT associés aux processus : - gestion du système d'information, - gestion du centre d'appel - contrôles sur les fichiers de gendarmerie et de police		- ETPT dédiés à l'accueil, la collecte des pièces notamment les données biométriques ainsi qu'à la délivrance	- ETPT dédiés à l'accueil, la collecte des pièces, à la transmission en préfecture ainsi qu'à la délivrance (avant 2005)
Economies		Gains en ETPT induits par : - l'optimisation de l'instruction du dossier en préfecture grâce à la dématérialisation (y compris timbre fiscal dématérialisé), à l'allègement des pièces demandées (1) (2) - la suppression de l'activité d'accueil au guichet en préfecture et sous préfecture (hors cas particuliers) - (2)		
Dépenses de fonctionnement	- Formation des personnels communaux - Coût de fabrication du titre - Indemnisation des communes au titre de l'accueil des non-résidents		- coûts de structure éventuels : m ² dédiés (en cas d'extension spécifique)	- coûts de structure éventuels : m ² dédiés (en cas d'extension spécifique)
Dépenses d'investissement	- Mise à disposition des stations de recueil des données biométriques - Indemnisation des communes pour l'aménagement des espaces		-Coût net d'aménagement des espaces d'accueil (hors indemnité versée par l'ANTS)	

(1) en identifiant le non remplacement prévu à la retraite et les redéploiements internes

(2) les études de la Cour des comptes ont identifié une augmentation des temps d'instruction des dossiers en préfecture

Plan de collecte par catégorie d'acteurs

Le plan de collecte pour l'évaluation de la nouvelle procédure de délivrance du passeport est détaillé en partie 4.4 de la présente note.

Enquête auprès de l'ANTS

Plusieurs entretiens seront réalisés au sein de l'ANTS pour recueillir les données clés et pour analyser :

- Le **système d'information** : revue des coûts d'investissement dans le nouveau système d'information et de ses fonctionnalités (avec une dimension prospective intégrant les perspectives de mutualisation avec la carte nationale d'identité biométrique).
- Les coûts d'investissement liés la mise à disposition des plateformes de numérisation dans les communes ainsi que l'indemnisation des coûts d'aménagement des espaces d'accueil dans les communes.
- Les **coûts de fonctionnement associés au nouveau processus** : formation des personnels communaux, gestion des appels au centre d'appel de Charleville-Mézières, l'interrogation des fichiers de police et de gendarmerie. L'indemnisation versée aux communes au titre des non-résidents sera également intégrée.

Enquête auprès des préfetures

10 préfetures seront interrogées via un questionnaire en ligne (les modalités d'échantillonnage sont décrites au point 3.4 de la note) afin d'identifier :

► Les impacts de la réforme sur l'activité des services déconcentrés de l'Etat :

- Analyse approfondie des nouvelles modalités d'exercice des missions d'instruction et de contrôle des dossiers en préfeture : l'augmentation des coûts identifiée par la Cour des comptes devra être affinée car la dématérialisation aurait dû permettre des gains de productivité. Cette augmentation devra être analysée de façon dynamique en intégrant les effets de transition liés au changement de mode de travail au sein des services de l'Etat ainsi que dans les services communaux (l'existence d'un lien entre les temps d'instruction en préfeture et le taux d'incomplétude des dossiers transmis par les communes sera éventuellement mis en évidence).
 - Analyse des gains liés à la réduction des activités d'accueil et de collecte des pièces dans les services de l'Etat (en tenant compte de l'activité résiduelle pouvant exister sur certains types de titres comme par exemple les passeports d'urgence)
 - Effets éventuels liés au redéploiement des activités des sous-préfetures vers la préfeture (certaines sous-préfetures continuant à délivrer des passeports, il conviendra de spécifier l'analyse département par département).
-

Enquête auprès des communes

Le cahier des charges prévoit d'interroger un panel représentatif des 2 091 communes délivrant des passeports biométriques depuis la réforme de 2009 ainsi que des communes ne délivrant plus de passeport depuis la réforme.

16 communes ont été sélectionnées (cf. partie 4.4) pour représenter les 2091 communes concernées en fonction des différentes strates de population. Aucune commune n'étant équipée dans la strate de 0 à 99 habitants, les strates proposées par le cahier des charges ont dû être légèrement redimensionnées, sans impact sur la taille du panel envisagé.

Concernant les communes ne délivrant plus de passeport, il convient de noter que suite au recours déposé par la commune de Versailles, le Conseil d'Etat a annulé en 2005 les mesures réglementaires prévoyant le transfert de compétences des demandes de passeports et des CNI aux communes (décrets de 1999 et 2001). Ainsi, des villes ont pu obtenir de la part de l'Etat une indemnisation au titre des frais de personnels supportés par elles pour répondre à cette obligation (ex : 900 000€ pour la Ville de Villeurbanne suite à un arrêt du Conseil d'Etat de 2007) pour la période allant de la publication des décrets à leur annulation pour illégalité par le Conseil d'Etat.

La suppression des activités dans certaines communes n'est pas liée à la RGPP en tant que telle et de surcroît, la mesure des coûts encourus peut présenter un certain degré de sensibilité, compte tenu des litiges qui ont pu être ainsi induits.

Compte tenu de ces éléments, et sous réserve de l'accord du CEC, E&Y propose de restreindre l'analyse des coûts qui étaient supportés par certaines communes avant la réforme aux communes qui assument actuellement cette mission. Une partie du questionnaire portera sur les coûts que ces communes encouraient avant 2005. Le panel initialement proposé dans notre proposition de service (16) est inchangé.

Les communes seront interrogées via une enquête en ligne afin d'identifier :

- Les modalités d'organisation du service au sein de la commune (effectifs dédiés, mutualisés...),
- Le temps de traitement,
- Les ETPT affectés à cette activité au sein du service de l'état civil,
- Les ETPT éventuels non intégrés au service de l'état civil,
- Les coûts de structure (locaux, frais indirects), en tenant compte des indemnités versées par l'ANTS pour aménager les espaces d'accueil,
- Les coûts d'investissement éventuels liés au projet.

Mesure de la satisfaction

Principaux champs à analyser

- Une mesure de la satisfaction est réalisée sur la base d'enquêtes portant sur certains départements. Ces enquêtes s'appuient sur des réponses à des questions adressées à certaines personnes représentatives de ces parties prenantes. Elles peuvent aussi s'appuyer sur des entretiens, le cas échéant groupés, avec certaines des personnes interrogées. Des entretiens avec des représentants (associatifs, professionnels, syndicaux...) des parties prenantes peuvent compléter ces enquêtes.

	Demandeurs de titre	Etat (Préfectures/ANTS)	Communes
Qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> - L'appréciation du délai d'obtention - L'appréciation de la qualité d'accueil - La satisfaction globale de l'ancien et du nouveau dispositif - La qualité de l'information reçue sur le dispositif (où aller, pièces à fournir, délai de mise à disposition du titre... ?) - La perception du temps passé à la demande et au retrait du titre - La perception de la plus value liée à l'envoi par Lettre suivie 		<ul style="list-style-type: none"> - La qualité de la formation reçue des agents, - La perception des usagers, - L'appréciation générale du dispositif (les principaux points forts et faibles), - La reconduction éventuelle de l'expérience (« seriez-vous à nouveau volontaire aujourd'hui ? ») - La qualité de la formation reçue des agents.
Impact sur les pratiques	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix du lieu de la demande 		<ul style="list-style-type: none"> - Les conditions de travail des agents dédiés,
Autres	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau de prix perçu par le demandeur de titre 	<ul style="list-style-type: none"> - Impact des réformes étudiées sur la perception par les agents de l'efficacité de l'action de l'Etat 	<ul style="list-style-type: none"> - La motivation initiale à adhérer au dispositif, - L'impact du dispositif sur l'attractivité de la commune. - L'impact des réformes étudiées sur la perception par les communes de l'efficacité de l'action de l'Etat

Enquête auprès des demandeurs de titre

La mesure de la satisfaction des demandeurs de titre se fera au travers de 4 axes d'analyse :

- Une enquête auprès de 200 demandeurs de titre ayant sollicité un passeport depuis deux ans. A défaut d'obtention des coordonnées téléphoniques des demandeurs de titre, il est proposé d'interroger les demandeurs au travers d'une enquête en ligne via le panel de l'institut IPSOS.
- Des échanges en face-à-face auprès de quelques demandeurs de titre sur site (2 communes franciliennes soit deux journées d'entretiens).
- L'analyse des plaintes et réclamations transmises à l'ANTS via son centre d'appel ou directement en préfecture
- Des entretiens auprès de représentants des usagers du service public : la liste devra être qualifiée avec la DGME.

Un entretien téléphonique sera réalisé auprès des correspondants du Défenseur des Droits dans les départements sélectionnés.

Enquête auprès des préfectures

Nous réaliserons un entretien téléphonique avec les secrétaires généraux des 10 préfectures qui auront été également contactées pour le volet économique par une enquête en ligne. Le chef de service et 3 agents seront également interrogés.

L'entretien permettra d'analyser :

- ▶ Les indicateurs de qualité de service de la préfecture (délai)
- ▶ Les conditions de travail des agents

Enquête auprès des communes

16 communes dans 10 départements retenus et sélectionnés selon les strates du cahier des charges seront intégrées à l'analyse de satisfaction via des enquêtes en ligne auprès des Secrétaires Généraux du secrétaire de mairie et les Directeurs Généraux de service.

3. Système d'Immatriculation des véhicules (SIV)

3.1. Présentation de la réforme

Contexte et objectifs

Dès 2001, une réflexion sur le remplacement du Fichier National d'Immatriculation est engagée par le MIOMCTI en liaison avec le ministère de l'Ecologie, du développement durable, du logement et des transports (MEDDTL) et la profession automobile procédant d'un triple constat :

- L'épuisement du précédent dispositif de numérotation datant de 1950, notamment à Paris qui aurait expiré d'ici 2016-2018 ;
- Le vieillissement et l'obsolescence du système de gestion des cartes grises et des serveurs informatiques qui atteignaient leur limite, ne se prêtant plus aux évolutions techniques et à de nouvelles fonctionnalités ;
- Le défaut de fiabilité de l'ancien système : il présentait de nombreuses erreurs internes et contenait 150 millions de dossiers pour une circulation réelle de 40 millions de véhicules du fait de l'omission de déclaration de la destruction des véhicules par les propriétaires concernés.

De cette entreprise de renouvellement a procédé un nouveau système d'immatriculation voulu plus durable, plus performant et s'inscrivant dans le renforcement de l'administration électronique. La mise en place d'un nouveau dispositif d'immatriculation veille à traduire les principes directeurs de la RGPP dans ses modalités d'application et ses déclinaisons opérationnelles :

- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers ;
- Réduire les dépenses publiques ;
- Poursuivre la modernisation de la fonction publique et valoriser l'initiative des agents.

Mis en œuvre le 15 avril 2009 pour les véhicules neufs et le 15 octobre 2009 pour les véhicules d'occasion, le nouveau Système d'immatriculation des Véhicules **visé à simplifier les démarches administratives** pour les usagers et les professionnels notamment par l'utilisation d'internet, alléger **les tâches administratives**, développer un système répondant aux exigences de capacité et de fiabilité et lutter contre **la délinquance automobile**.

Contenu de la réforme

Les principales évolutions issues de la réingénierie du processus de délivrance des certificats d'immatriculation sont les suivantes :

Evolution 1 : Un numéro à vie pour le véhicule

La mise en place d'un système d'immatriculation à vie des véhicules repousse les risques d'épuisement de l'ancienne série qui contraignait les automobilistes à faire procéder au changement de l'immatriculation de leur véhicule à chaque changement de département ou en cas d'acquisition d'un véhicule d'occasion issu d'un autre département. Dorénavant, le véhicule conserve la même immatriculation de sa mise en circulation à sa destruction (ou son exportation), quel que soit l'identité ou l'adresse du propriétaire.

Le nouveau numéro minéralogique, composé de 2 lettres-3 chiffres-2 lettres (ex : AA-123-AA) est attribué chronologiquement dans une série nationale unique gérée par un système centralisé

Evolution 2 : La suppression de l'immatriculation provisoire

Lors de l'achat du véhicule neuf, l'utilisateur reçoit dès le paiement des arrhes et des taxes un certificat d'immatriculation provisoire valable un mois mais comportant le numéro définitif. La plaque d'immatriculation peut être posée immédiatement et l'utilisateur peut prendre immédiatement possession de son véhicule. Il n'est plus nécessaire de poser une plaque provisoire (WW).

Evolution 3 : Un rapprochement du lieu de dépôt et du demandeur de titre

L'utilisateur peut demander sa carte grise en tout lieu du territoire, indépendamment de son territoire de résidence induisant une **plus grande proximité du service appuyée d'une administration de dossier en un lieu unique et d'une prestation intégrée.**

L'ancien système d'immatriculation prévoyait que la délivrance de la carte grise ne s'effectue que par retrait au lieu de dépôt du dossier de demande de titre, c'est-à-dire en préfecture ou en sous-préfecture, désormais :

- Les demandes d'immatriculation sont adressées par téléprocédure au SIV qui fournit un certificat d'immatriculation provisoire comportant un numéro d'immatriculation définitif après l'acquittement des taxes ;
- La production des certificats d'immatriculation est centralisée à l'Imprimerie Nationale et l'acheminement est assuré par La Poste dans un délai d'une semaine par un système de courrier suivi ;
- L'utilisateur, à l'issue de son acte d'achat et sauf cas particulier, dispose d'un certificat d'immatriculation provisoire permettant la production d'une plaque d'immatriculation adossée au véhicule. Cette prestation intégrée permet à l'utilisateur de profiter directement de son véhicule dans des délais brefs.

Evolution 4 : Modernisation du système d'information

La dématérialisation du dispositif de délivrance du certificat d'immatriculation accompagne la modernisation du système d'information avec la création du SIV et le développement de nouvelles fonctionnalités induisant une meilleure traçabilité de la délivrance.

L'analyse du coût du nouveau système en investissement et en fonctionnement sera réalisée ainsi qu'une revue des fonctionnalités actuelles ou à venir.

Evolution 5 : Un partenariat avec l'ensemble des professionnels de l'automobile

Le report d'une partie de l'activité d'administration du dossier sur le réseau des professionnels s'est appuyé sur la mise en place d'un dispositif de partenariat entre l'Etat et les professionnels de l'automobile, dont le nombre s'élève à 20 000.

Ce partenariat vise à augmenter le nombre de sites permettant de procéder aux formalités d'immatriculation simplifiant ainsi les démarches nécessaires à l'obtention d'une carte grise et offrant une plus grande proximité de service. Auparavant, seules les préfectures et les sous-préfectures étaient compétentes pour recevoir les dépôts de dossiers des demandeurs de titre.

Aujourd'hui, les préfectures conservent une compétence générale en matière d'immatriculation et une compétence exclusive s'agissant des opérations complexes (changement d'état civil, importation de véhicules, parc automobile de l'Etat, taxis, corrections d'erreurs etc.). Cependant, le demandeur de titre peut s'adresser à un professionnel de l'automobile habilité pour toute opération d'immatriculation relevant d'une compétence générale.

Le déploiement du partenariat se fait sur la base :

- De **conventions « cadre »** passées au niveau national avec des constructeurs français et étrangers par lesquelles ils s'engagent à adapter leurs systèmes informatiques.
- De **conventions d'habilitation** au niveau local entre les préfets et les distributeurs (garagiste, concessionnaires, vendeurs) permettant aux distributeurs d'immatriculer les véhicules en garantissant aux professionnels l'accès au fichier des véhicules et la compétence pour entrer les données de l'utilisateur.
- De **conventions d'agrément** autorisant les distributeurs à recouvrer les taxes pour le compte du Trésor public et avoir accès au système de télépaiement du SIV

CHIFFRES CLES

- *21 332 600 opérations d'immatriculation depuis le 15 avril 2009 dont près de 10 875 000 immatriculations en 2010*
- *29 913 professionnels inscrits (y compris experts, sociétés d'investissement) pour devenir partenaires habilités du SIV :*
 - *23 055 demandes d'habilitation et d'agrément,*
 - *6 858 demandes d'habilitation simple.*

3.2. Présentation du processus post réforme

Cas 1 : Demande d'immatriculation d'un véhicule déposée auprès d'un professionnel de l'automobile agréé

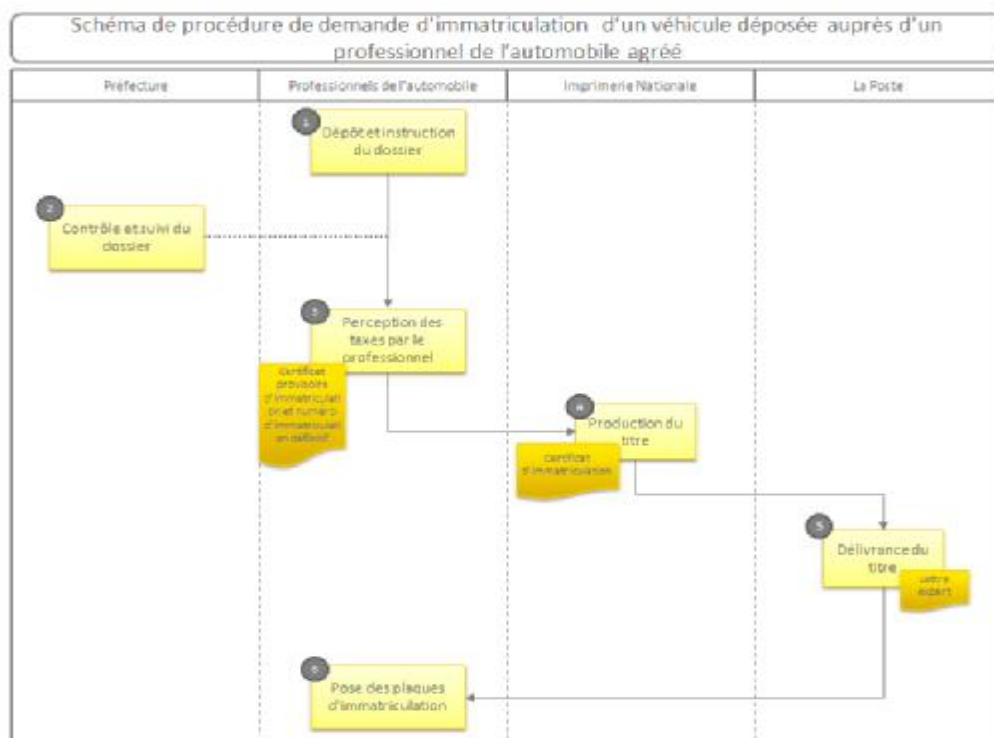


Tableau d'implication des acteurs engagés dans la procédure de demande d'immatriculation d'un véhicule auprès d'un professionnel de l'automobile habilité

Processus	Action	Préfecture	Demandeur de titre	Professionnel auto	Imprimerie Nationale	La Poste
Dépôt et instruction du dossier	Réalisation des formalités administratives		A	AR		
	Recouvrement de frais supplémentaires de transaction pour l'opération d'immatriculation		A	AR		
	Collecte des données nécessaires		C	AR		
	Transmission des données collectées dans le SIV			AR		
	Archivage des dossiers d'immatriculation	I		AR		
Contrôle et suivi du dossier	Traitement des données transmises par les professionnels	AR		C		
	Conservation des traces de connexion dans le SIV	AR				
Perception des taxes	Paiement des taxes régionale, additionnelles et de la redevance auprès du professionnel		A	AR		
	Délivrance d'un certificat provisoire d'immatriculation et du numéro définitif d'immatriculation	I	I	AR		
Production du titre	Production et personnalisation du certificat d'immatriculation définitif	I	I		RA	
Acheminement du titre	Envoi postal du certificat d'immatriculation au domicile du demandeur de titre	I	I		A	AR

Responsable	(R)	Service qui est responsable en final de l'action et du résultat, qui a un droit de veto et prend des décisions pour faire avancer le projet dans ses limites de délégation
Acteur	(A)	Service qui réalise et exécute la tâche. C'est une responsabilité d'action, de mise en oeuvre.
Informé	(I)	Service qui est consulté prioritairement avant une action ou une décision.
Consulté	(C)	Service qui doit être informé après qu'une action ait été déclenchée ou une décision ait été prise.

Cas 2 : Demande d'immatriculation d'un véhicule déposée auprès de la préfecture

Schéma de procédure de demande d'immatriculation d'un véhicule déposée à la préfecture

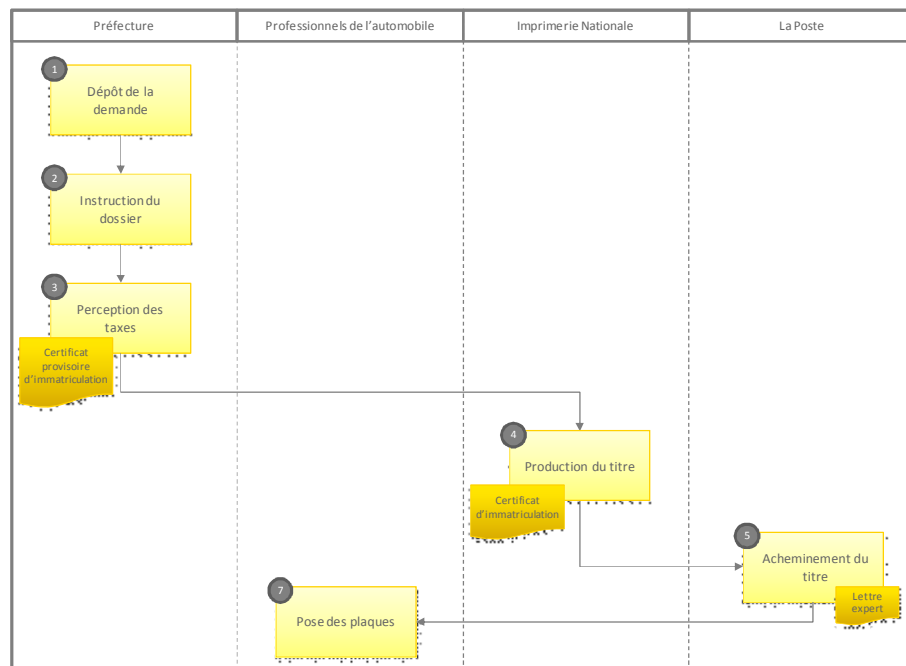






Tableau d'implication des acteurs engagés dans la procédure de demande d'immatriculation déposée à la préfecture

Processus	Action	Préfecture	Demandeur de titre	Professionnel auto	Imprimerie Nationale	La Poste	ANTS
Dépôt de la demande	Réalisation des formalités administratives	AR	A				
Instruction du dossier	Collecte des données nécessaires	AR	C				
	Transmission des données collectées dans le SIV	AR					R
	Archivage des dossiers d'immatriculation	AR					I
Perception des taxes	Paiement des taxes régionale, additionnelles et de la redevance au guichet de la préfecture	AR	A				
	Délivrance d'un certificat provisoire d'immatriculation et du numéro définitif d'immatriculation	AR	I				AR
Production du titre	Production et personnalisation du certificat d'immatriculation définitif	I	I		AR		R
Acheminement du titre	Envoi postal du certificat d'immatriculation au domicile du demandeur de titre	I	I		A	AR	R
Pose des plaques	Pose des plaques d'immatriculation		A	AR			

Responsable		Service qui est responsable en final de l'action et du résultat, qui a un droit de veto et prend des décisions pour faire avancer le projet dans ses limites de délégation
Acteur		Service qui réalise et exécute la tâche. C'est une responsabilité d'action, de mise en œuvre.
Informé		Service qui est consulté prioritairement avant une action ou une décision.
Consulté		Service qui doit être informé après qu'une action ait été déclenchée ou une décision ait été prise.

3.3. Analyse des principaux impacts à évaluer

La présentation ci-dessous vise à opérer un premier recensement des principaux impacts de la réforme pour les différentes parties prenantes qu'il s'agisse de gains ou de coûts économiques (y compris liés au niveau d'efficacité organisationnelle) ou d'impact en termes de qualité de service.

Pour chaque impact est proposée une brève description de sa nature, une première quantification approximative ou prévisionnelle sur la base de la documentation existante le cas échéant.

A ce stade, ce recensement des impacts, objet de l'étude, ne saurait être exhaustif. Cette première identification vise à définir les critères de sélection pertinents et les pistes de collecte les plus adaptées.

3.3.1. Revue des principaux gains de la réforme

Domaine	Description du gain	Type de gain	Escompté/non escompté
Usagers	Réduction du temps passé au dépôt du dossier et au retrait du titre en préfecture et lors des déplacements éventuels	Qualité de service	Escompté
	Perception de la plus-value de l'acheminement par lettre suivie	Qualité de service	Escompté
	Suppression des frais d'immatriculation provisoire (WW)	Economique	Escompté
Services publics (Préfectures/ Sous-préfectures)	Suppression de l'administration du dossier pour les certificats pour les véhicules neufs et d'occasion (sauf cas particuliers et flux résiduels)	Economique	Escompté
	Optimisation de la lutte contre la délinquance automobile : fraudes sur le titre, suivi du parc automobile, facilitation de l'identification des véhicules	Economique	Escompté
	Réduction de l'activité (accueil, collecte des pièces) liée au report de 50% des demandes de CIV sur les professionnels	Economique	Escompté
Professionnels de l'automobile (concessionnaires, garagistes ...)	Suppression de la rémunération des mandataires pour le dépôt de dossier en préfecture (20 € / dossier) ou réduction du temps passé au dépôt du dossier en préfecture pour le compte du client	Economique	Escompté
	Sous réserve d'un agrément, gain de trésorerie : perception automatique les 10 du mois par la DGFIP en fonction du nombre de chevaux enregistrés en lieu en place d'un versement au fil de l'eau	Economique	Escompté

3.3.2. Revue des principaux coûts de la réforme

Domaine	Description du coût	Type de coût	Escompté/non escompté
Usagers	Tarifification de la production du titre (4€) et de sa livraison par lettre suivie (2,5 €) complétées le cas échéant de la facturation des prestations du professionnel	Qualité de service/ Economique	Escompté
Services publics (Préfectures / Sous-préfectures)	Développement et maintenance d'un nouveau système d'information : 14 M€ d'acquisition + 3M€ de TMA/ an	Economique	Escompté
	Redéploiement des agents de sous préfecture	Economique	Escompté
	Réduction de l'encours de trésorerie lié à l'avance de 10 jours avant collecte	Economique	Escompté
Professionnels de l'automobile (concessionnaires, garagistes ...)	Suppression de la recette sur la fourniture de plaque pour l'immatriculation provisoire	Economique	Escompté
	ETTP mobilisés sur la collecte des pièces, la transmission via SIV et le prélèvement des taxes	Economique	Escompté
	Mise en place d'un matériel informatique adapté au niveau système d'information	Economique	Escompté

3.4. Outils et plan de collecte mobilisés

Les acteurs à interroger pour l'évaluation appartiennent à quatre catégories :

- L'ANTS,
- Les préfectures et sous-préfectures,
- Les professionnels,
- Les demandeurs de titres.

3.4.1. Synthèse du plan de collecte proposé

	Qui	Nombre	Critères d'échantillonnage	Modalités de collecte
Analyse microéconomique	ANTS	1	N/A	Entretiens avec le directeur et ses principaux collaborateurs
	Préfectures	10	Méthode conjointe avec la modification des passeports Echantillonnage sur la base d'indicateurs d'activité et de représentativité géographique	Enquête en ligne
	Professionnels	10	Représentativité des 4 catégories d'acteurs	Enquête en ligne
Analyse de qualité de service	ANTS	1	N/A	Entretiens avec le directeur et ses principaux collaborateurs
	Préfectures	10	Idem supra	Entretiens téléphoniques SG
	Professionnels	200	A définir	Entretiens téléphoniques
	Demandeurs de titre	200	Français ayant procédé à l'immatriculation d'un véhicule neuf ou d'occasion depuis 2 ans.	Entretiens téléphoniques. A défaut de disponibilité des coordonnées téléphoniques, enquêtes par Internet complétées par quelques entretiens en face à face.

En complément à ces travaux seront menés un benchmark et une revue documentaire approfondie dont les principes sont définis en partie 2 de la présente note

3.4.2. Revue détaillée par cible

A/ Collecte auprès de l'ANTS

Dans le cadre des travaux de cadrage, un entretien a été réalisé auprès du Directeur de l'ANTS.

Les travaux complémentaires seront produits en phase de collecte :

- Revue du projet de système d'information SIV : recensement des coûts d'investissement, de maintenance et de fonctionnement, analyse des fonctionnalités principales, des impacts actuels et prévisionnels associés à ces fonctionnalités. Les perspectives de mutualisation avec la production de la CNI biométrique seront prises en compte.

- Traitement des données statistiques liées au volume d'activité, aux délais de traitement, aux taux de non remise des certificats d'immatriculation définitifs, à la fraude ainsi qu'à la gestion des plaintes et réclamations.
- Un entretien d'approfondissement sera réalisé avec le Directeur ainsi qu'avec ses principaux collaborateurs.

B/ Collecte auprès des préfectures / sous-préfectures et des professionnels : sélection de 10 départements

Méthode d'échantillonnage

L'analyse portera sur 10 départements dans lesquels seront interrogés les services déconcentrés de l'Etat ainsi que les professionnels à interroger.

Dans la mesure où les préfectures à rencontrer seront les mêmes pour l'évaluation des 2 mesures, la sélection des départements a été élaborée selon une méthode conjointe.

L'échantillon proposé est représentatif des situations nationales au regard des critères suivants :

Volume d'activité	Critères géographiques
Indicateur de charge sur la base d'un agrégat pondérant le nombre de passeports biométriques et le nombre de CIV délivrés	Ile-de-France/province
	Population
	Dominante rurale ou urbaine

Sur la base de l'indicateur de charge, 7 strates ont pu être définies (cf. annexe). La sélection a été élaborée au sein de chacune de ces strates en tenant compte des autres critères de représentativité géographique.

Sur cette base la liste des départements proposés est la suivante (par ordre décroissant de volume d'activités). Les données démographiques relatives à l'échantillon sont présentées en annexe :

- Paris-75
- Hauts-de-Seine - 92
- Nord - 59
- Rhône-69
- Loire-Atlantique - 44
- Meurthe-et-Moselle - 54
- Haute-Marne - 52
- Vosges - 88
- Aveyron-12
- Ain - 01

Modalités d'enquête auprès des préfectures

Conformément à notre proposition de service, les 10 préfectures concernées seront interrogées comme suit :

Concernant l'analyse économique :

- 2 visites en face-à-face avec les secrétaires généraux permettant de valider les questionnaires.
- 8 enquêtes en ligne.

Concernant la mesure de la satisfaction :

- 2 visites en face-à-face avec les secrétaires généraux permettant de valider les questionnaires. Le chef de service et 3 agents seront interrogés.
- 8 enquêtes téléphoniques auprès de secrétaires généraux. Le chef de service et 3 agents seront interrogés.

Ces entretiens permettront de collecter l'information suivante :

Informations économiques	Information relatives à la qualité de service
Impact de la réforme sur le redéploiement des effectifs au sein des services de l'Etat (sous-préfecture vers préfecture)	Conditions de travail des agents Evolution des délais
Impact en ETPT de la réduction de l'activité de guichet et d'accueil	Impact des réformes étudiées sur la perception par les agents de l'efficacité de l'action de l'Etat
Evolution des missions nouvelles (contrôle sur les professionnels) : quels coûts en ETPT ? quelles compétences ?	

Pour mémoire, nous prévoyons également de rencontrer au sein du ministère de l'Intérieur, de l'outre mer et des collectivités territoriales et de l'immigration M. Castanet, sous-directeur, concernant la question du suivi des effectifs en préfecture.

C/ Modalités d'enquête auprès des professionnels de l'automobile

Les professionnels seront interrogés selon plusieurs axes :

- Dans un premier temps, entretiens avec les fédérations professionnelles : CNPA, AAA à la fois sur leur perception générale du dispositif, et pour affiner les critères de sélection à utiliser (chiffres d'affaires, répartition par catégorie) ;
- Analyse microéconomique auprès de 10 professionnels représentatifs des 4 grandes catégories de professionnels : loueurs (2), garagistes (2), concessionnaires (3) français et étrangers, constructeurs français et étrangers (3).
- Analyse qualitative auprès de 200 professionnels.

C/ Demandeurs de titre

Une **enquête quantitative et qualitative** sera menée auprès de 200 français ayant entrepris une demande d'immatriculation depuis 2 ans.

A défaut d'accès aux coordonnées téléphoniques directement via les professionnels, cette enquête sera réalisée par l'institut IPSOS, via une enquête en ligne.

Cette enquête en ligne sera complétée par :

- Un entretien avec des associations d'usagers des services publics (l'entretien prévu le 12/07 à la DGME permettra de déterminer les associations pertinentes) ;
- Deux enquêtes-terrain d'une journée par site auprès d'un professionnel de taille significative et d'une préfecture en Ile-de-France, afin d'auditionner en face-à-face des demandeurs de titre.

En phase 3, 1 groupe de travail s'organise sur la base du « *customer journey mapping* » pour permettre d'approfondir les principaux points de satisfaction et d'insatisfaction des usagers

4. Passeport biométrique

4.1. Présentation de la réforme

Contexte et objectif

Les événements du 11 septembre 2001 et l'aggravation du risque terroriste ont été les facteurs d'un renforcement des normes de sécurité au sein de l'Union Européenne. Le règlement européen CE n°2252/2004 du 13 décembre prévoit ainsi que les Etats membres de l'UE délivrent désormais des passeports dotés d'un composant électronique contenant non seulement la photographie faciale du porteur, mais aussi des empreintes digitales numérisées du détenteur.

La mise en place du nouveau passeport biométrique répond à différents enjeux :

- **La lutte contre la falsification et la contrefaçon** : la sécurisation apportée par l'existence du composant électronique apporte une meilleure sécurisation du support physique du titre.
- **La simplification administrative et l'amélioration de la qualité de service rendu à l'utilisateur** : la nouvelle chaîne de traitement des demandes permet un suivi en temps réel les différentes étapes du processus, du dépôt de la demande à la délivrance du titre. De plus, la demande de passeport peut être faite dans l'une des 2091 communes équipées de stations d'enregistrement, quel que soit le lieu de résidence du demandeur.

Entré en vigueur le 28 juin 2009, le passeport biométrique a bénéficié à 3,2 millions de français en un an.

En 2010, l'objectif de délivrance du passeport biométrique (7 jours) était atteint malgré d'importantes disparités. Auparavant, il fallait compter entre 2 et 8 semaines de délai pour l'obtention d'un passeport. Le délai de délivrance a pu être amélioré notamment grâce à :

- L'amélioration des moyens techniques mis à disposition des mairies,
- La diminution du taux de rejet des photos : passant de 2% à 0,1% en 2010,
- Le processus d'envoi électronique des dossiers incomplets aux mairies,
- Le recours à des moyens humains supplémentaires lors des périodes de forte demande.

Toutefois, la mise en œuvre de ce nouveau dispositif reste confrontée à différents enjeux :

Les gains de temps et d'emplois sont difficilement estimables

Alors que l'on attendait de l'entrée en vigueur du passeport biométrique et du nouveau processus de délivrance des économies de temps et d'emplois en préfecture, il s'avère que le temps global consacré à chaque dossier par les agents des préfectures aurait augmenté depuis la mise en place du nouveau passeport. Pour la Cour des comptes, en effet, l'allongement du temps consacré à chaque dossier explique 35% de la hausse du coût complet du passeport. Cette augmentation peut apparaître paradoxale dans la mesure où la dématérialisation des flux et la réduction des pièces aurait dû permettre des gains de productivité. La présente étude devra permettre d'approfondir cette dimension de la question lors des enquêtes auprès des préfectures.

Le passeport biométrique coûte plus cher à l'utilisateur

Le prix du passeport est passé de 60 à 89 euros, et le coût de revient de 38 à 55 euros. L'augmentation du coût du passeport est liée au saut technique réalisé, aux coûts fixes alors que le nombre de passeports produits diminue, mais également à un accroissement du temps passé par dossier. Son coût de fabrication quant à lui a diminué, passant de 14,36 euros à 13,16 euros.

Des délais de délivrance des passeports hétérogènes selon les départements

Bien que l'objectif de délivrance du nouveau passeport (7 jours) soit atteint, il subsiste des disparités entre les départements. **L'origine de ces disparités devra être approfondie au cours de la phase de collecte** : organisation du processus en préfecture, volume d'activités, dysfonctionnements des stations d'enregistrement en mairie, manque de formation des agents, etc.

Contenu de la réforme

Les principales évolutions issues de la réingénierie du processus de délivrance des passeports biométriques sont les suivantes :

Evolution n°1 : Dépôt de la demande de titre indépendant du lieu de résidence

Le demandeur de titre dépose en personne sa demande de titre à la mairie de son choix équipée d'une station de collecte des données biométriques indépendamment de son lieu de résidence. L'instruction du dossier est à la charge de la préfecture territorialement rattachée à la commune de dépôt. La préfecture procède à l'examen complet de la demande tandis que le retrait du passeport biométrique s'effectue au lieu de dépôt de la demande.

Evolution n°2 : Réduction du nombre de pièces justificatives

Le nombre des pièces justificatives à fournir a été réduit : l'extrait d'acte de naissance et le justificatif de domicile n'appartiennent plus à l'ensemble des documents à réunir pour la constitution du dossier. La simple présentation d'une CNI « plastifiée » permet d'obtenir un passeport. De même, la présentation d'un passeport électronique ou biométrique permet d'obtenir une CNI.

Evolution n°3 : Transfert des charges de service de l'Etat

Le passage au passeport biométrique induisait un pilotage technique et organisationnel confié à l'Agence nationale des titres sécurisés et une nouvelle répartition des compétences entre les préfectures et les mairies : le recueil des demandes, la vérification de la complétude des dossiers et la délivrance relèvent de la responsabilité et de l'action des communes. L'instruction des dossiers, la fabrication des titres et leur transmission restaient, en revanche, de la compétence des préfectures. L'activité d'instruction qui pouvait exister dans certaines sous-préfectures est regroupée en préfecture ce qui peut occasionner un transfert de charge au sein des services déconcentrés de l'Etat.

Evolution n°4 : Dématérialisation des procédures

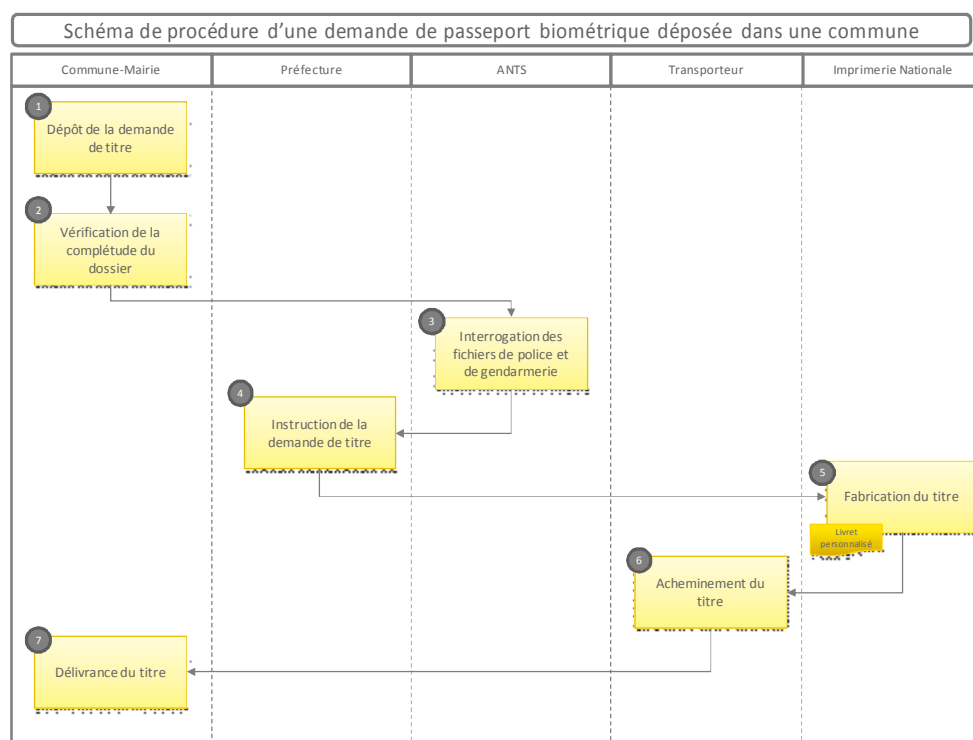
Le processus de traitement et de délivrance du passeport biométrique s'accompagne d'une dématérialisation du dossier du demandeur. La circulation informatique du dossier entre les différentes autorités administratives compétentes (mairie, préfecture, ANTS, Imprimerie nationale) et le transfert dématérialisé des données collectées induisent une meilleure traçabilité. Des gains de productivité ainsi qu'une accélération des délais lors de la phase d'instruction en sont escomptés.

Evolution n°5 : La sécurisation du système d'identité

Le passeport biométrique composé d'une puce électronique contenant la photographie faciale et les empreintes digitales numérisées du détenteur permettent de renforcer la sécurisation du système d'identité et d'améliorer considérablement le dispositif en œuvre contre la falsification et la contrefaçon.

4.2. Présentation du processus post réforme

Le nouveau dispositif se traduit par une nouvelle répartition des tâches entre les préfectures et les mairies.



Le recueil des demandes et la délivrance des passeports sont assurés par les communes. L’instruction des dossiers, la fabrication des titres et leur transmission aux communes restent, en revanche, de la compétence des préfectures et de certaines sous-préfectures.

Le dossier du demandeur est dorénavant entièrement dématérialisé. Sa validation est effectuée en mairie, puis le dossier est transmis à l’ANTS qui interroge les fichiers des forces de police et de gendarmerie, ce qui constitue une amélioration de la lutte contre la fraude.

Le dossier est ensuite transmis à la préfecture, qui procède à l’examen complet de celui-ci. Le dossier est ensuite adressé à l’Imprimerie nationale, en charge de la fabrication du passeport. Le passeport est ensuite expédié à la mairie où a été enregistrée la demande.

Le demandeur de titre doit ensuite venir en personne à la mairie retirer son passeport. Il est informé de la disponibilité du titre par SMS et courriel s’il a fourni les coordonnées nécessaires à l’utilisation par l’administration de ce type de messages.

Tableau d'implication des acteurs engagés dans la procédure de demande de passeport biométrique déposée dans une commune

Processus	Action	Demandeur de titre	Préfecture	Commune	Imprimerie Nationale	Transporteurs conventionnés	ANTS
Dépôt de la demande	Comparution en personne	AR		A			
	Acquittement du timbre fiscal	A		AR			
Vérification de la complétude du dossier	Réalisation des formalités administratives	A		AR			
	Recueil des données biométriques de l'utilisateur	A		AR			
	Vérification du contenu du dossier	C		AR			
	Validation du dossier	I		AR			
Interrogation des fichiers de police et de gendarmerie	Interrogation des fichiers de police et de gendarmerie		I				AR
Instruction du dossier	Examen complet du dossier		AR				I
	Décision de délivrance		AR	I			I
Production du titre	Fabrication du titre	I			AR		I
Acheminement du titre	Acheminement des livrets personnalisés au lieu de délivrance par les transporteurs conventionnés avec l'ANTS	I		I		A	R
Délivrance du titre	Retrait du titre par comparution personnelle du demandeur de titre au lieu de dépôt du dossier	A		AR			
	Contrôle des données biométriques	C		AR			

Responsable	R	Service qui est responsable en final de l'action et du résultat, qui a un droit de veto et prend des décisions pour faire avancer le projet dans ses limites de délégation.
Acteur	A	Service qui réalise et exécute la tâche. C'est une responsabilité d'action, de mise en œuvre.
Informé	I	Service qui est consulté prioritairement avant une action ou une décision.
Consulté	C	Service qui doit être informé après qu'une action ait été déclenchée ou une décision ait été prise.

4.3. Analyse des principaux points d'impact à évaluer

La présentation ci-dessous vise à opérer un recensement des principaux impacts de la réforme pour les différentes parties prenantes qu'il s'agisse de gains ou de coûts économiques (y compris liés au niveau d'efficacité organisationnelle) ou d'impact en termes de qualité de service.

Pour chaque impact est proposée une brève description de sa nature, une première quantification approximative ou prévisionnelle sur la base de la documentation existante le cas échéant.

4.3.1. Revue des principaux gains de la réforme

Domaine	Description du gain	Type de gain	Escompté/non escompté
ANTS	-	-	
Demandeurs de titre	Réduction du délai d'obtention (objectif de 7 jours globalement atteint mais existence de fortes disparités dans l'année et entre les départements contre un délai de 2 à 8 semaines avec le passeport électronique)	Qualité de service	Escompté
	Réduction du temps de constitution du dossier (diminution du nombre de pièces justificatives)	Qualité de service	Escompté
	Temps de déplacement		Escompté
	Temps d'attente au guichet par rapport au temps d'attente précédents en préfecture et sous-préfecture	Qualité de service	Escompté
	Accélération de la délivrance du passeport grâce à une information par courriel ou SMS	Qualité de service	Escompté
Préfecture	Réduction des effectifs en sous-préfecture	Economique	Escompté
	Optimisation de l'instruction du dossier (1) en préfecture	Qualité de service	Escompté
	Suppression de l'activité au guichet en préfecture et sous-préfecture (dépôt et vérification de la complétude du dossier, délivrance)	Economique	Escompté
Communes	-	-	

(1) Les études de la Cour des comptes ont plutôt identifié une augmentation des temps d'instruction en préfecture

4.3.2. Revue des principaux coûts de la réforme

Domaine	Description du coût	Type de coût	Escompté/non escompté
ANTS	Mise à disposition de stations de recueil des données biométriques (7500 € par station, 3553 stations en commune, 212 en consulat)	Economique	Escompté
	Temps de formation dans les communes		Escompté
	Fabrication du titre		Escompté
	Coût des appels (750 appels par jour) au centre d'appel de l'ANTS		A définir
	Indemnisation des communes au titre de l'activité au bénéfice des non-résidents		Escompté
	Indemnisation des communes pour l'aménagement des espaces d'accueil		Escompté
	Interrogation des fichiers de police et de gendarmerie		A définir
Demandeurs de titre	Augmentation du prix du passeport de 60 € à 89 € pour les personnes adultes	Economique	Escompté
Préfectures	Renforcement du temps de l'instruction (exemple: contrôle des fichiers de gendarmerie et de police)	Economique	Non escompté
Communes	Aménagement de l'espace (enveloppe nette d'indemnisation maximale par station versée par l'ANTS : 4000 €)	Economique	Escompté
	Augmentation du nombre ETPT (9 minutes de traitement (collecte des données et vérification de la complétude) et 1min. 57s. pour le retrait en moyenne)		Escompté
	Acquisition des compétences et professionnalisation des agents communaux au contrôle de la complétude et du scan		Partiellement non escompté

4.4. Outils et plan de collecte mobilisés

Les acteurs à interroger pour l'évaluation appartiennent à quatre catégories :

- L'ANTS,
- Les préfectures,
- Les communes,
- Les demandeurs de titre sécurisé.

1.1.1. Synthèse du plan de collecte proposé

	Qui	Nombre	Critères d'échantillonnage	Modalités de collecte
Analyse microéconomique	ANTS	1	N/A	Entretiens avec le directeur et principaux collaborateurs
	Préfectures	10	Méthode conjointe avec la modification de l'immatriculation des véhicules. Echantillonnage sur la base d'indicateurs d'activité et de représentativité géographique	Enquête en ligne
	Communes	16	16 communes dans les 10 départements retenus et sélectionnées selon les strates du cahier des charges	Enquête en ligne
Analyse de qualité de service	ANTS	1	N/A	Entretiens avec le directeur et principaux collaborateurs
	Préfectures	10	Idem supra	Entretiens téléphoniques SG
	Communes	16	16 communes dans les 10 départements retenus et sélectionnés selon les strates du cahier des charges	Enquête en ligne
	Demandeurs de titres	200	Français ayant demandé un passeport biométrique depuis 2 ans	Entretiens téléphoniques. défaut de disponibilité coordonnées téléphoniques enquêtes par Internet complétées par quelques entretiens en face à face

En complément à ces travaux seront menés un benchmark et une revue documentaire approfondie dont les principes sont définis en partie 2 de la présente note.

1.1.2. Revue détaillée par cible

A/ Collecte auprès de l'ANTS

Dans le cadre des travaux de cadrage, un entretien a été réalisé auprès du Directeur de l'ANTS.

Les entretiens complémentaires seront menés en phase de collecte. Il s'agira de préciser :

Pour l'analyse économique, les effets liés à :

- l'appréciation des différents coûts induits pour l'ANTS sur les passeports biométriques

- les fonctionnalités actuelles et futures de Système d'Information ainsi que les coûts annexés

Pour l'analyse qualitative :

- les délais de traitement,
- la gestion des plaintes et des réclamations,
- le taux de fraude.

B/ Collecte auprès des préfectures / sous-préfectures et des professionnels : sélection de 10 départements

L'analyse portera sur 10 départements dans lesquels seront interrogés les services déconcentrés de l'Etat ainsi que les communes à sélectionner.

Dans la mesure où les préfectures à rencontrer seront les mêmes pour l'évaluation des 2 mesures, la sélection des départements a été effectuée selon la méthode exposée au point 3.4 de la présente note.

Modalités d'enquête auprès des préfectures

Conformément à notre proposition de service, les 10 préfectures concernées seront interrogées comme suit :

Concernant l'analyse économique :

- 2 visites en face-à-face avec les secrétaires généraux permettant de valider les questionnaires.
- 8 enquêtes en ligne.

Concernant la mesure de la satisfaction :

- 2 visites en face-à-face avec les secrétaires généraux permettant de valider les questionnaires. Le chef de service et 3 agents seront interrogés.
- 8 enquêtes téléphoniques auprès de secrétaires généraux. Le chef de service et 3 agents seront interrogés.

Ces entretiens permettront de collecter :

Pour l'analyse économique :

- La suppression partielle de l'activité de guichet
- Les services administratifs spécifiques
- L'évolution de la nature des contrôles (revue de processus) permettant d'apprécier la tendance à la hausse des temps d'instruction en préfecture
- La nature et le taux de rejet des demandes
- Les moyens complémentaires mis en place pour faire face aux pics d'activité (en période estivale).

Pour l'analyse qualitative :

- Les conditions de travail des agents
- L'évolution de la qualité de l'information reçue des mairies

Modalités d'enquête auprès des communes

Conformément à notre proposition de service, 16 communes seront interrogées. Elles seront sélectionnées dans les 10 départements retenus. Le choix du nombre de communes par strate a été

réalisé sur la base de la liste des 2091 communes entrant dans le dispositif, en fonction du nombre de passeports délivrés, et en étant représentatif de différentes strates de population.

Le cahier des charges initial prévoyait de retenir 2 communes pour chacune des strates suivantes : 0 à 99 habitants ; 100 à 499 ; 500 à 1 999 ; 2 000 à 3 499 ; 3 500 à 9 999 ; 10 000 à 49 999 ; 50 000 à 199 999 ; 200 000 et plus.

Il apparaît qu'aucune commune de moins de 100 habitants n'est équipée. Aussi est-il proposé de retenir 16 communes dans les strates suivantes :

- 1 à 1000 habitants,
- 1 000 à 2 000,
- 2 000 à 3 500,
- 3 500 à 10 000,
- 10 000 à 30 000,
- 30 000 à 100 000,
- 100 000 à 200 000,
- Plus de 200 000.

	Nombre d'habitants							
	1 à 1000	1000 à 2000	2000 à 3500	3 500 à 10 000	10 000 à 30 000	30 000 à 100 000	100 000 à 200 000	plus de 200 000
Paris-75								Paris (2 211 297h)
Hauts-de-Seine - 92					Sceaux (19625h)		Boulogne-Billancourt (112 33h)	
Nord - 59						Valenciennes (42 656h)		
Rhône-69		Beaujeu (1997h)				Vénissieux (57629h)		
Loire-Atlantique - 44				Sainte-Pazanne (5133h) ¹				Nantes (283288h)
Meurthe-et-Moselle - 54				Villerupt (9 520h)			Nancy (106631h)	
Ain-01			Culoz (2931h)					
Vosges - 88	Lamarche (1084h)							
Aveyron-12	Mur-de-Barez (821h)	Laguiolle (1269h)						
Haute-Marne - 52			Val-de-Meuse (2173h)		Chaumont (24 039h)			

¹ La commune de Sainte-Pazanne ayant dans un premier temps fait part de sa difficulté à répondre au questionnaire, la commune de Montoir-de-Bretagne (6 523 h) appartenant au même département et à la même strate de population a été interrogée. La commune de Sainte-Pazanne ayant finalement répondu au questionnaire, 17 communes ont été interrogées au total.

Nous interrogerons au sein de chaque mairie le Directeur général des services, le Secrétaire Général ou le secrétaire de mairie en fonction de la taille de la mairie.

Ces entretiens permettront de collecter :

Pour l'analyse économique :

- Les modalités d'organisation du service au sein de la commune (effectifs dédiés, mutualisés...),
- Le temps de traitement,
- Les ETPT affectés à cette activité au sein du service de l'état civil,
- Les ETPT éventuels non intégrés au service de l'état civil,
- Les coûts de structure (locaux, frais indirects),
- Les coûts d'investissement éventuels liés au projet.

Pour l'analyse qualitative :

- La motivation à adhérer au dispositif,
- La qualité de la formation reçue des agents,
- La perception des usagers,
- Les conditions de travail des agents dédiés,
- L'appréciation générale du dispositif (les principaux points forts et faibles),
- L'attractivité du dispositif pour la commune,
- Le taux de non-résidents effectuant des demandes de titre,
- La reconduction éventuelle de l'expérience (« seriez-vous à nouveau volontaire aujourd'hui ? »)

C/ Collecte auprès des demandeurs de titre

Une **enquête quantitative et qualitative** sera menée auprès de 200 français ayant entrepris une demande de passeport depuis 2 ans. Cette enquête sera réalisée par IPSOS, via une enquête en ligne.

Cette enquête en ligne sera complétée par :

- Un entretien avec un cadre de la fédération des usagers des services publics
- Deux enquêtes terrains d'une journée par site dans 2 mairies de taille significative en Ile-de-France, afin d'auditionner des demandeurs de titre.

En phase 3, 1 groupe de travail s'organise sur la base du « *customer journey mapping* » pour permettre d'approfondir les principaux points de satisfaction et d'insatisfaction des usagers

Ces enquêtes seront structurées autour des sujets suivants :

Pour l'analyse économique :

- Le niveau de prix perçu par le demandeur de titre

Pour l'analyse qualitative :

- Le choix du lieu de la demande
- L'appréciation du délai d'obtention
- L'appréciation de la qualité d'accueil
- La qualité de l'information reçue sur le dispositif (où aller, pièces à fournir, délai de mise à disposition du titre... ?)
- La perception du temps passé à la demande et au retrait du titre

- La satisfaction globale de l'ancien et du nouveau dispositif

5. Planning de réalisation

		11-juil	18-juil	25-juil	01-août	08-août	15-août	22-août	29-août	05-sept	12-sept	19-sept	26-sept	03-oct	10-oct	17-oct	
		Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8	Semaine 9	Semaine 10	Semaine 11	Semaine 12	Semaine 13	Semaine 14	Semaine 15	Semaine 16	Semaine 17	Semaine 18	
Finalisation de la structuration et du cadrage																	
Structuration de guides et questionnaires et paramétrage des enquêtes en ligne																	
Entretien et collecte d'informations statistiques auprès de la CNPA pour la sélection des professionnels de l'automobile à interroger																	
Echantillonnage des professionnels de l'automobile																	
Visite de 2 préfectures pour tester les outils																	
Prise de rendez-vous																	
Collecte des données																	
Passoport	Enquêtes microéconomiques en ligne auprès des préfectures																
	Entretiens téléphoniques auprès de 8 secrétariats généraux de préfectures																
	Entretiens en ligne et relances téléphoniques auprès des communes																
	Enquête IFSOS auprès de 200 demandeurs de titre																
Immatrication	Enquêtes microéconomiques en ligne auprès des préfectures																
	Entretiens téléphoniques auprès de 8 secrétariats généraux de préfectures																
	Enquête en ligne auprès de 10 professionnels de l'automobile																
	Enquête IFSOS auprès de 200 professionnels de l'automobile																
	Enquête IFSOS auprès de 200 demandeurs de titre																
Entretiens en face à face avec des usagers, une préfecture, un concessionnaire et 2 communes en Ile de France.																	
Entretiens transversaux avec l'ANTS, le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des Collectivités Territoriales et de l'Immigration et des associations d'usagers																	
Benchmark auprès de 3 pays																	
Finalisation, synthèse																	
Groupe de travail (participants à définir)																	
Finalisation de la synthèse																	
Formalisation du rapport final, remise des résultats de l'étude et phase contradictoire																	

Guide de lecture des phases de travail :

- Les cellules colorées correspondent aux phases de réalisation.
- Les dates indiquées correspondent au démarrage puis à la fin de chaque phase.

6. Annexe

Indicateurs de charge retenus pour la sélection des 10 départements

Explication de la pondération utilisée pour le calcul de l'indicateur de charge :

Indicateur de charge = (4 x nombre de demande de passeports) + nombre de demandes de certificats d'immatriculation

Les indicateurs de charge indiqués ci dessus sont le résultat d'une pondération de la somme du nombre de demandes de passeports et du nombre de demandes de certificats d'immatriculation. Etant donnée la disproportion du nombre de demandes de passeports biométriques par rapport aux demandes de certificats d'immatriculation, un coefficient multiplicateur a été affecté au nombre de demandes de passeports biométriques pour équilibrer les composantes de l'indicateur de charge selon la formule mathématique ci-dessus.

2010 - Source Ernst & Young d'après données ANTS

Département	Nombre de demandes de passeports recueillies	Nombre de demande d'immatriculation	Indicateur de charge
75	166 508	495 738	1 161 770
92	117 666	563 173	1 033 837
59	80 921	419 145	742 829
13	99 753	304 234	703 246
69	96 102	282 905	667 313
78	84 592	238 261	576 629
93	84 500	138 681	476 681
94	79 632	151 744	470 272
33	60 359	227 187	468 623
95	72 489	172 697	462 653
77	59 765	217 702	456 762
31	60 656	187 841	430 465
06	61 126	160 310	404 814
83	48 942	205 023	400 791
91	63 360	145 661	399 101
44	50 424	195 222	396 918
38	49 583	181 928	380 260
34	50 457	167 481	369 309
62	25 698	229 632	332 424
67	42 345	161 972	331 352
974	57 247	98 421	327 409
57	33 091	172 013	304 377
35	36 241	137 334	282 298
76	37 219	130 820	279 696
74	37 170	126 610	275 290
29	27 725	125 298	236 198

Département	Nombre de demandes de passeports recueillies	Nombre de demande d'immatriculation	Indicateur de charge
30	29 092	115 936	232 304
49	24 130	131 945	228 465
68	28 627	112 051	226 559
84	24 132	124 555	221 083
64	23 239	127 297	220 253
42	24 147	122 980	219 568
60	28 122	101 247	213 735
54	23 216	110 682	203 546
45	24 632	104 460	202 988
56	22 328	111 277	200 589
01	22 379	108 421	197 937
85	15 879	128 707	192 223
14	20 907	106 016	189 644
63	18 345	114 618	187 998
17	18 701	106 881	181 685
25	17 747	100 360	171 348
51	17 704	96 604	167 420
37	20 328	82 951	164 263
27	16 733	95 972	162 904
71	14 819	97 570	156 846
22	14 568	97 421	155 693
26	17 428	83 943	153 655
80	12 497	97 766	147 754
21	17 012	76 966	145 014
73	17 391	72 940	142 504
72	15 147	80 274	140 862
66	15 699	74 526	137 322
972	22 670	46 452	137 132
971	22 785	45 711	136 851
02	11 276	91 680	136 784
28	14 503	78 075	136 087
50	10 461	91 957	133 801
86	11 334	73 458	118 794
40	12 263	66 781	115 833
81	11 118	68 781	113 253
47	9 314	71 671	108 927
24	8 504	74 667	108 683
11	10 582	61 459	103 787
88	8 305	66 524	99 744
87	8 079	66 689	99 005
89	9 247	61 350	98 338
41	9 166	58 848	95 512
79	8 254	62 063	95 079
16	8 251	60 745	93 749
07	10 098	51 817	92 209
03	6 805	64 961	92 181

Département	Nombre de demandes de passeports recueillies	Nombre de demande d'immatriculation	Indicateur de charge
10	8 031	54 024	86 148
18	7 455	52 901	82 721
61	6 091	55 669	80 033
12	6 365	52 726	78 186
973	15 043	17 973	78 145
53	7 509	47 915	77 951
82	7 909	45 887	77 523
39	6 706	48 554	75 378
19	5 272	48 517	69 605
65	7 230	39 865	68 785
08	5 685	44 638	67 378
2B	5 614	39 702	62 158
36	4 642	39 747	58 315
2A	5 561	34 260	56 504
70	5 162	34 794	55 442
43	4 942	34 302	54 070
58	4 131	37 476	54 000
32	4 768	34 903	53 975
04	5 625	28 459	50 959
52	4 015	34 330	50 390
05	5 486	26 881	48 825
46	3 967	28 622	44 490
55	3 966	28 355	44 219
09	4 266	27 153	44 217
90	5 165	20 609	41 269
15	2 249	26 869	35 865
23	1 613	20 067	26 519
48	1 640	12 096	18 656
975	755	7 309	10 329

Données démographiques sur les départements proposés

	Nombre d'habitants - 2008	Rang
Paris-75	2 211 297	2ème
Hauts-de-Seine - 92	1 549 619	5ème
Nord-59	2 564 959	1er
Rhône-69	1 690 498	4ème
Loire-Atlantique - 44	1 255 071	12ème
Meurthe-et-Moselle - 54	729 768	30ème
Ain-01	581 355	42ème
Vosges-88	380 175	61ème
Aveyron-12	275 889	78ème
Haute-Marne - 52	186 470	89ème

ANNEXE 5 : PIÈCES À FOURNIR POUR OBTENIR UN PASSEPORT

<u>Pour une 1ère demande</u>		
Vous ne possédez ni passeport ni carte nationale d'identité	Vous n'avez pas de passeport et vous possédez une carte nationale d'identité sécurisée	Vous n'avez pas de passeport et vous possédez une carte nationale d'identité non sécurisée valide ou périmée depuis moins de deux ans
<ul style="list-style-type: none"> ○ Un justificatif d'état civil du demandeur extrait d'acte de naissance comportant la filiation ou, à défaut, copie intégrale d'acte de mariage 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La carte nationale d'identité sécurisée dont le demandeur est déjà titulaire 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La carte nationale d'identité dont le demandeur est déjà titulaire
<u>Pour les mineurs : 1ère demande</u>		
L'enfant ne possède ni passeport ni carte nationale d'identité	L'enfant ne possède pas de passeport ou a une carte nationale d'identité non sécurisée valide ou périmée depuis moins de deux ans	L'enfant ne possède pas de passeport ou a une carte d'identité nationale d'identité sécurisée
<ul style="list-style-type: none"> ○ Un justificatif de l'exercice de l'autorité parentale, ○ Un justificatif d'état civil du demandeur extrait d'acte de naissance comportant la filiation ou, à défaut, copie intégrale d'acte de mariage, ○ Un justificatif de la nationalité si le justificatif d'état civil ne suffit pas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un justificatif de l'exercice de l'autorité parentale, ○ La carte nationale d'identité dont le demandeur est déjà titulaire 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un justificatif de l'exercice de l'autorité parentale, ○ La carte nationale d'identité dont le demandeur est déjà titulaire

ANNEXE 7 : NIVEAU D'EMPLOI DES DISPOSITIFS DE RECUEIL

Préfectures	Niveau d'emploi annuel moyen par DR C = (B) / (A)	Nombre de DR (A)	Nombre de demandes de titre déposées en 2011 (B)	Préfectures	Niveau d'emploi annuel moyen par DR C = (B) / (A)	Nombre de DR (A)	Nombre de demandes de titre déposées en 2011 (B)
23 - Creuse	129	10	1 292	57 - Moselle	478	52	24 856
48 - Lozère	154	9	1 390	66 - Pyrénées-Orientales	480	26	12 490
15 - Cantal	177	10	1 770	85 - Vendée	487	27	13 154
58 - Nièvre	222	15	3 334	42 - Loire	502	40	20 099
08 - Ardennes	242	18	4 351	21 - Côte-d'Or	503	27	13 569
52 - Haute-Marne	252	12	3 022	07 - Ardèche	507	16	8 108
55 - Meuse	262	11	2 878	29 - Finistère	515	41	21 126
36 - Indre	267	13	3 477	76 - Seine-Maritime	527	59	31 071
19 - Corrèze	279	15	4 181	26 - Drôme	527	26	13 705
46 - Lot	282	11	3 104	63 - Puy-de-Dôme	528	29	15 316
32 - Gers	285	13	3 710	25 - Doubs	546	28	15 298
70 - Haute-Saône	293	14	4 100	27 - Eure	548	26	14 251
43 - Haute-Loire	294	13	3 817	49 - Maine-et-Loire	552	35	19 304
12 - Aveyron	296	17	5 037	37 - Indre-et-Loire	557	28	15 595
88 - Vosges	304	23	7 003	64 - Pyrénées-Atlantiques	561	33	18 504
09 - Ariège	305	11	3 353	28 - Eure-et-Loire	568	21	11 933
90 - Territoire de Belfort	307	13	3 987	73 - Savoie	569	25	14 234
05 - Hautes-Alpes	328	13	4 266	30 - Gard	570	40	22 787
2A - Corse-du-Sud	331	13	4 309	45 - Loiret	574	36	20 654
61 - Orne	339	14	4 747	68 - Haut-Rhin	575	43	24 707
39 - Jura	347	16	5 552	56 - Morbihan	579	31	17 945
87 - Haute-Vienne	347	19	6 600	54 - Meurthe-et-Moselle	601	32	19 245
04 - Alpes-de-Haute-Provence	348	13	4 524	01 - Ain	611	31	18 935
65 - Hautes-Pyrénées	348	15	5 220	60 - Oise	619	38	23 524
2B - Haute-Corse	349	12	4 182	84 - Vaucluse	636	32	20 356
71 - Saône-et-Loire	369	32	11 822	59 - Nord	639	102	65 213
80 - Somme	371	26	9 654	11 - Aude	641	13	8 335
47 - Lot-et-Garonne	373	19	7 096	83 - Var	648	55	35 659
62 - Pas-de-Calais	375	56	21 012	14 - Calvados	653	26	16 968
41 - Loir-et-Cher	376	19	7 140	87 - Bas-Rhin	677	54	36 563
53 - Mayenne	376	16	6 019	38 - Isère	682	62	42 295
24 - Dordogne	376	18	6 773	44 - Loire-Atlantique	701	58	40 654
79 - Deux-Sèvres	382	17	6 492	93 - Seine-Saint-Denis	706	114	80 436
89 - Yonne	383	20	7 653	35 - Ille-et-Vilaine	719	40	28 770
16 - Charente	394	16	6 301	13 - Bouches-du-Rhône	728	113	82 262
81 - Tarn	404	22	8 890	33 - Gironde	742	65	48 232
50 - Manche	404	21	8 492	34 - Hérault	754	55	41 479
03 - Allier	405	14	5 689	69 - Rhône	766	105	80 455
02 - Aisne	409	23	9 418	77 - Seine-et-Marne	767	65	49 832
18 - Cher	411	14	5 755	06 - Alpes-Maritimes	767	66	50 614
17 - Charente-Maritime	417	35	14 586	94 - Val-de-Marne	771	91	70 153
82 - Tarn-et-Garonne	429	15	6 432	91 - Essonne	793	66	52 355
86 - Vienne	443	20	8 853	31 - Haute-Garonne	817	61	49 811
51 - Mame	448	32	14 327	78 - Yvelines	833	87	72 484
40 - Landes	452	21	9 500	95 - Val-d'Oise	858	68	58 363
10 - Aube	453	15	6 799	92 - Hauts-de-Seine	1012	103	104 187
22 - Côtes-d'Armor	463	25	11 569	74 - Haute-Savoie	1041	31	32 272
72 - Sarthe	474	26	12 318	75 - Paris	1267	114	144 468
Moyenne Métropolitaine	502						
Médiane Métropolitaine	474						

ANNEXE 8 : DÉLAIS DE RETRAIT DES TITRES EN MAIRIE PAR L'USAGER

Préfectures	Nombre de titre mis à disposition 2011	Délai moyen de retrait du titre après mise à disposition du titre en mairie (jours)
29 - Finistère - Brest	1 151	16,92
55 - Meuse	3 274	10,63
44 - Loire-Atlantique	37 543	10,33
67 - Bas-Rhin	34 204	10,29
05 - Hautes-Alpes	4 093	9,92
49 - Maine-et-Loire	18 280	9,88
75 - Paris	140 489	9,88
37 - Indre-et-Loire	15 289	9,79
43 - Haute-Loire	3 687	9,79
94 - Val-de-Marne	66 372	9,71
13 - Bouches-du-Rhône	75 240	9,67
30 - Gard	19 287	9,67
91 - Essonne	49 210	9,67
35 - Ille-et-Vilaine	27 483	9,58
76 - Seine-Maritime	27 635	9,54
18 - Cher	5 608	9,50
12 - Aveyron	4 839	9,46
78 - Yvelines	68 772	9,46
31 - Haute-Garonne	45 119	9,38
64 - Pyrénées-Atlantiques	18 353	9,38
46 - Lot	2 810	9,33
48 - Lozère	1 294	9,21
01 - Ain	16 873	9,13
27 - Eure	12 616	9,13
60 - Oise	22 315	9,13
69 - Rhône	73 761	9,13
68 - Haut-Rhin	23 864	9,08
63 - Puy-de-Dôme	14 428	9,00
51 - Mame	13 589	8,92
74 - Haute-Savoie	29 505	8,92
34 - Hérault	37 714	8,88
65 - Hautes-Pyrénées	5 210	8,83
56 - Morbihan	17 501	8,79
72 - Sarthe	12 021	8,79
73 - Savoie	13 525	8,79
95 - Val-d'Oise	52 507	8,79
36 - Indre	2 987	8,75
50 - Manche	7 621	8,75
85 - Vendée	12 471	8,75
33 - Gironde	45 658	8,71
22 - Côtes-d'Armor	10 406	8,67
25 - Doubs	13 898	8,58
07 - Ardèche	7 843	8,54
77 - Seine-et-Mame	45 913	8,54
21 - Côte-d'Or	13 251	8,42
26 - Drôme	12 771	8,38
29 - Finistère - Quimper	19 774	8,25
40 - Landes	9 440	8,25
45 - Loiret	19 081	8,25
93 - Seine-Saint-Denis	73 488	8,25
04 - Alpes-de-Haute-Provence	4 349	8,21
28 - Eure-et-Loire	10 335	8,21
38 - Isère	40 196	8,21
09 - Ariège	3 143	8,13
14 - Calvados	15 910	8,13
2A - Corse-du-Sud	4 032	8,13
19 - Corrèze	4 054	8,08
84 - Vaucluse	18 725	8,08
92 - Hauts-de-Seine	93 575	8,08
83 - Var	35 337	8,04
02 - Aisne	9 148	8,00
57 - Moselle	22 882	7,96
32 - Gers	3 450	7,92
81 - Tarn	8 131	7,92
11 - Aude	7 683	7,88
54 - Meurthe-et-Moselle	18 410	7,88
39 - Jura	5 341	7,83
42 - Loire	18 852	7,83
59 - Nord	59 002	7,79
61 - Orne	4 532	7,79
79 - Deux-Sèvres	6 151	7,79
08 - Ardennes	4 183	7,75
24 - Dordogne	6 228	7,75
89 - Yonne	7 269	7,75
71 - Saône-et-Loire	10 720	7,71
03 - Allier	5 364	7,67
17 - Charente-Maritime	13 683	7,63
53 - Mayenne	5 516	7,63
82 - Tarn-et-Garonne	6 312	7,63
06 - Alpes-Maritimes	46 722	7,58
90 - Territoire de Belfort	4 267	7,58
16 - Charente	5 928	7,38
80 - Somme	8 244	7,38
87 - Haute-Vienne	6 372	7,33
41 - Loir-et-Cher	6 689	7,25
86 - Vienne	8 744	7,25
23 - Creuse	1 212	7,17
47 - Lot-et-Garonne	6 240	6,96
10 - Aube	5 596	6,79
2B - Haute-Corse	3 678	6,75
15 - Cantal	1 745	6,71
62 - Pas-de-Calais	20 053	6,67
52 - Haute-Marne	2 885	6,63
58 - Nièvre	3 058	6,58
70 - Haute-Saône	3 852	6,58
88 - Vosges	5 563	6,42
66 - Pyrénées-Orientales	11 135	6,38
TOTAL / Moyenne métropole (1)	1 914 559	8,45

Préfectures	Nombre de titre mis à disposition 2011	Délai moyen de retrait du titre après mise à disposition du titre en mairie (jours)
986 - Wallis et Futuna	807	16,33
975 - Saint-Pierre-et-Miquelon	527	15,17
988 - Nouvelle-Calédonie	18 535	14,67
971 - Guadeloupe	22 526	14,08
972 - Martinique	18 418	12,67
978 - Saint-Martin	2 904	12,33
973 - Guyane	12 004	11,42
974 - La Réunion	46 854	11,17
976 - Mayotte	10 250	9,54
977 - Saint-Barthélemy	610	8,42
987 - Polynésie Française	9 202	8,42
TOTAL / moyenne outre-mer (2)	142 837	12,20
TOTAL / Moyenne (3) = (1) + (2)	2 057 396	8,84

Source : ANTS - 2011

ANNEXE 9 : RECETTES ET COÛTS ENCOURUS PAR LES COMMUNES ACCUEILLANT UN DISPOSITIF DE RECUEIL

EXERCICE 2010											
	FONCTIONNEMENT						INVESTISSEMENT				
	Dépenses			Recettes			Dépenses Diverses (2009-2011) (D)	Dotation titre sécurisée (C)	Autres dépenses de fonctionnement (B)	Dotation petit équipement (E)	Recettes
	ETPT		Masse salariale (A)	Autres dépenses de fonctionnement (B)		Dotation titre sécurisée (C)					
A	B&C	Total	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(E)	(E)	
Beaujeu	0,00	0,15	3 535 €	896 €	5 030 €	4 941 €	4 000 €		4 000 €		
Boulogne-Billancourt	0,30	6,00	220 500 €		35 210 €	125 000 €	4 000 €		4 000 €		
Chauumont	2,00	2,00	76 153 €		10 060 €	115 490 €	4 000 €		4 000 €		
Culoz	1,00	0,50	13 974 €		4 992 €	0 €	4 000 €		4 000 €		
Laguirole	Non renseigné		1 083 €		5 030 €	1 392 €	4 000 €		4 000 €		
Lamarçhe*		0,04	1 204 €		5 030 €		4 000 €		4 000 €		
Montoir-de-Bretagne	2,00	2,00	15 418 €		701 €	1 000 €	4 000 €		4 000 €		
Mur de Barrez*	0,10	0,10	6 018 €	4 000 €	5 280 €		4 000 €		4 000 €		
Nancy	5,00	0,00	150 000 €		45 000 €		4 000 €		4 000 €		
Nantes**	1,00	6,00	187 401 €		156 523 €	110 000 €	38 660 €		4 000 €		
Sainte-Pazanne*	0,00	2,00	60 182 €				4 000 €		4 000 €		
Sceaux*	0,05	0,52	17 152 €		5 000 €	5 000 €	4 000 €		4 000 €		
Val de Meuse	0,00	0,40	1 200 €		5 030 €	4 046 €	4 000 €		4 000 €		
Valenciennes	0,25	1,50	73 855 €		15 090 €		4 000 €		4 000 €		
Vénissieux	Non renseigné		Non renseigné		25 150 €	20 900 €	12 000 €		4 000 €		
Villerupt	0,00	0,69	20 545 €		5 030 €		4 000 €		4 000 €		
Paris***	2,00	107,50	109,50	39 890 €	NA ***	300 000 €	NA***		NA***		

* masse salariale estimée sur la base d'une valorisation des ETPT à hauteur de 30 091 €

** Dotation titre sécurisée - exercice 2009 en l'absence des données 2010

*** pour Paris, le service est délivré par la préfecture

Nombre d'habitants (F)	Nombre de demandes de passeport traitées (2010) (G)	Taux de demandes de titre annuelle (H) = G/F	Coût moyen en fonctionnement du traitement d'un titre (I) = A+B/(G)
2 033	160	8%	27,7 €
113 236	10 901	10%	20,2 €
25 571	975	4%	78,1 €
2 900	317	11%	44,1 €
1 323	81	6%	13,4 €
1 084	48	4%	25,1 €
6 700	483	7%	31,9 €
837	42	5%	238,5 €
108 172	6 783	6%	22,1 €
290 000	16 390	6%	11,4 €
5 023	712	14%	84,5 €
19 965	1 587	8%	10,8 €
2 250	191	8%	6,3 €
43 575	3 251	7%	22,7 €
58 178	4 012	7%	NA
9 755	948	10%	21,7 €
2 211 297	165 606	7%	N/A

ANNEXE 10 : PERCEPTION MOYENNE DU DROIT DE TIMBRE

	Droit de timbre (A)	
	2002-2008	2009-2011
Adulte	60,00 €	89,00 €
Mineur	30,00 €	45,00 €
Mineur de - 15 ans	30,00 €	20,00 €
Moyenne	49,20 €	68,86 €

	Production de passeport (B)	
	2008 (constaté)	Moyenne estimée 2009-2011
Adulte	2 058 476	1 932 000
Mineur	160 818	140 000
Mineur de - 15 ans	997 074	728 000
Total	3 216 368	2 800 000

	Recette annuelle de droit de timbre C = (A) x (B)	
	2008	2009-2011
Adulte	123 508 560 €	171 948 000 €
Mineur	4 824 540 €	6 300 000 €
Mineur de - 15 ans	29 912 220 €	14 560 000 €
Total	158 245 320 €	192 808 000 €

Sources : Code général des impôts (art.953 du CGI) et rapport Cour des comptes, Le coût du passeport biométrique – juin 2010

**ANNEXE 11 : ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS SUR LA
NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION D'UN PASSEPORT
- IPSOS/ERNST & YOUNG - SEPTEMBRE 2011**

Évaluation et contrôle des politiques publiques : la nouvelle procédure pour obtenir un passeport.

Enquête auprès des usagers

Septembre 2011



Fiche technique

Sondage effectué pour :	Ernst & Young
Échantillon :	200 personnes ayant fait une demande d'obtention ou de renouvellement de Passeport au cours des deux dernières années.
Date de terrain	Du 06 au 10 septembre 2011.
Méthode :	Échantillon interrogé par Internet. Les personnes ont été recrutées grâce à l'Access Panel on line d'Ipsos.

Dans le document ci-après, l'abréviation S/T signifie sous-total

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques.

*Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252
« Etudes de marché, études sociales et d'opinion »*

Chiffres clé



Chiffres clé

- **Le cadre de la demande** : la plupart du temps, il s'agit d'une première demande, effectuée en mairie. Sans surprise, la période la plus active se situe entre mars et juin, dans la perspective des vacances d'été.
 - Pour 65% des personnes interrogées, il s'agissait d'une première demande
 - 86% d'entre elles ont déposé leur demande en mairie. Seules 10% en Préfecture ou Sous-préfecture
 - Près d'une demande sur deux (49%) est faite entre mars et juin

- **La procédure** : dans son ensemble, elle est jugée très satisfaisante. Seul le prix du passeport donne lieu à discussion.
 - 91% des personnes interrogées sont satisfaites de la procédure de délivrance, contre 9% d'insatisfaites
 - 58% ont constaté des évolutions par rapport à l'ancienne procédure. La majorité estime qu'elle a été simplifiée.
 - 71% jugent que le prix du passeport n'est pas justifié, contre 29% pour qui il l'est.

- **L'accueil** : il est jugé très satisfaisant, même sur les dimensions les plus 'sensibles'. Les niveaux de satisfaction sont encore plus élevés lorsque la demande est effectuée en mairie.
 - 92% des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil qu'on leur a réservé, dont 48% « très satisfaites ». Des proportions qui passent à 96% et 53% lorsque la demande est déposée en mairie.
 - 86% sont satisfaites du temps d'attente avant de passer au guichet, 44% en sont « très satisfaites ». 91% et 49% en mairie.

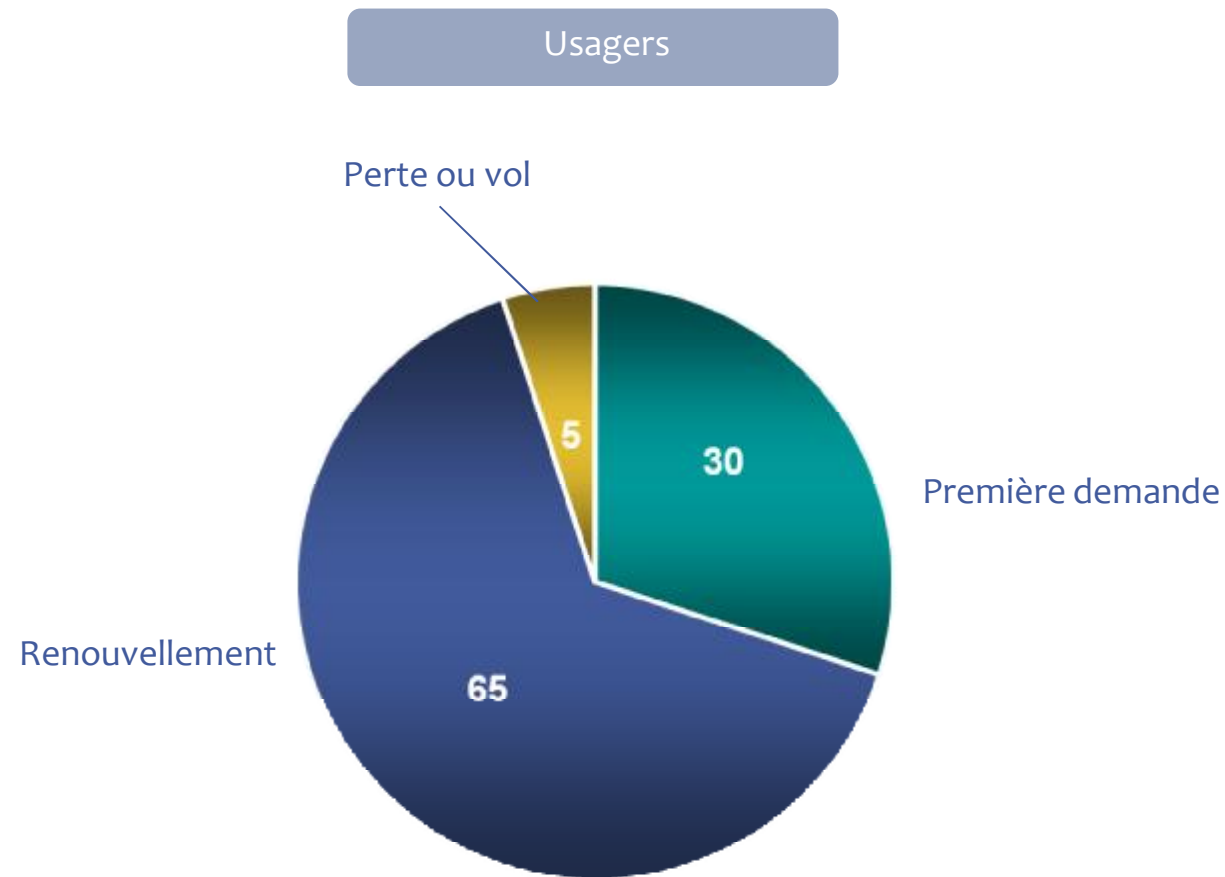
- **La constitution du dossier** : elle ne présente pas de difficultés particulières.
 - Seuls 9% des personnes interrogées ont rencontré des difficultés pour constituer le dossier de demande.
 - 3% ont rencontré des difficultés pour trouver la liste des pièces à fournir ; 5% pour trouver le lieu où adresser la demande.
 - 88% jugent le nombre de pièces adapté, contre seulement 12% qui l'estiment trop important.

1. Renseignements signalétiques



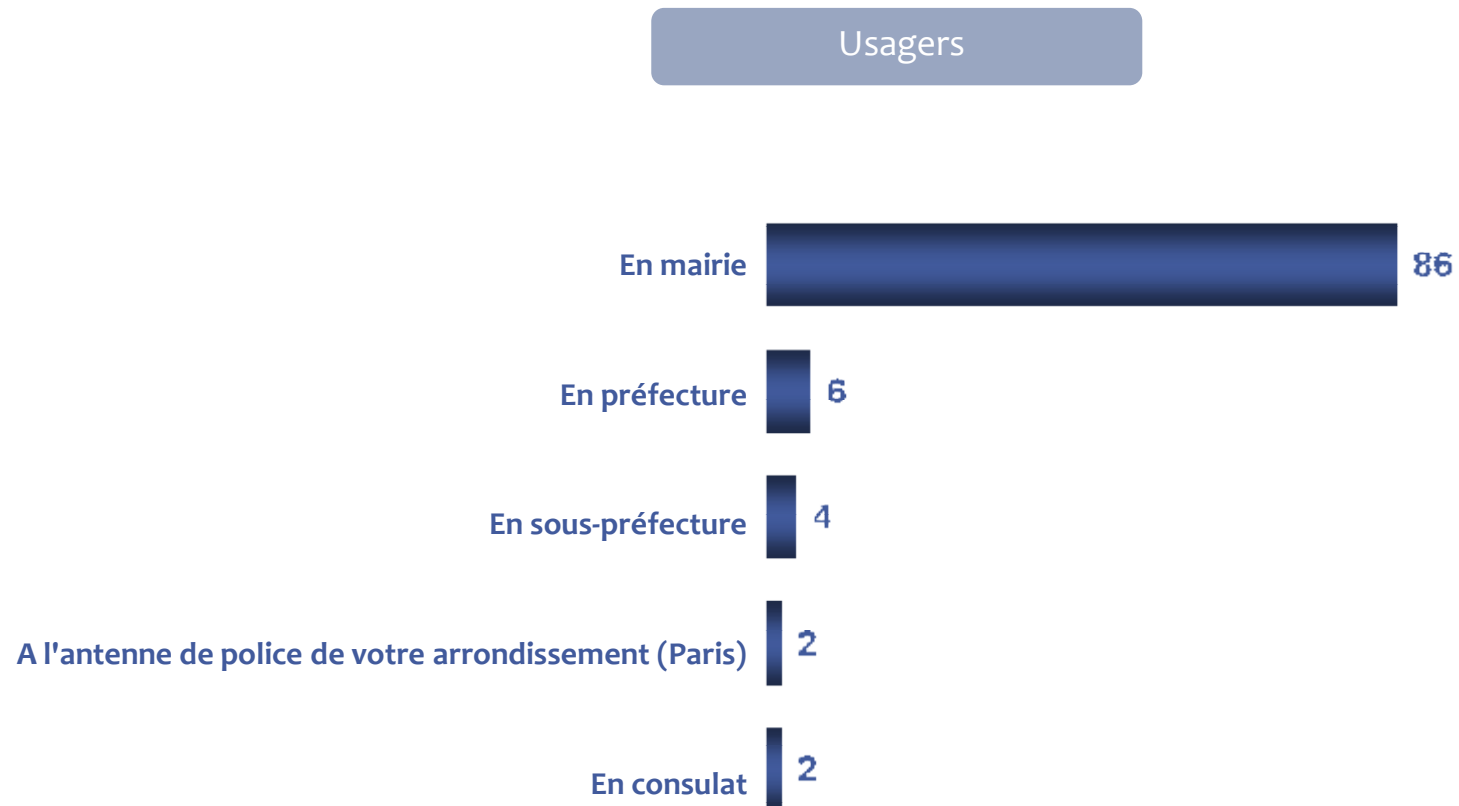
L'objet de la demande

Question : Quel était l'objet de cette demande de passeport ?



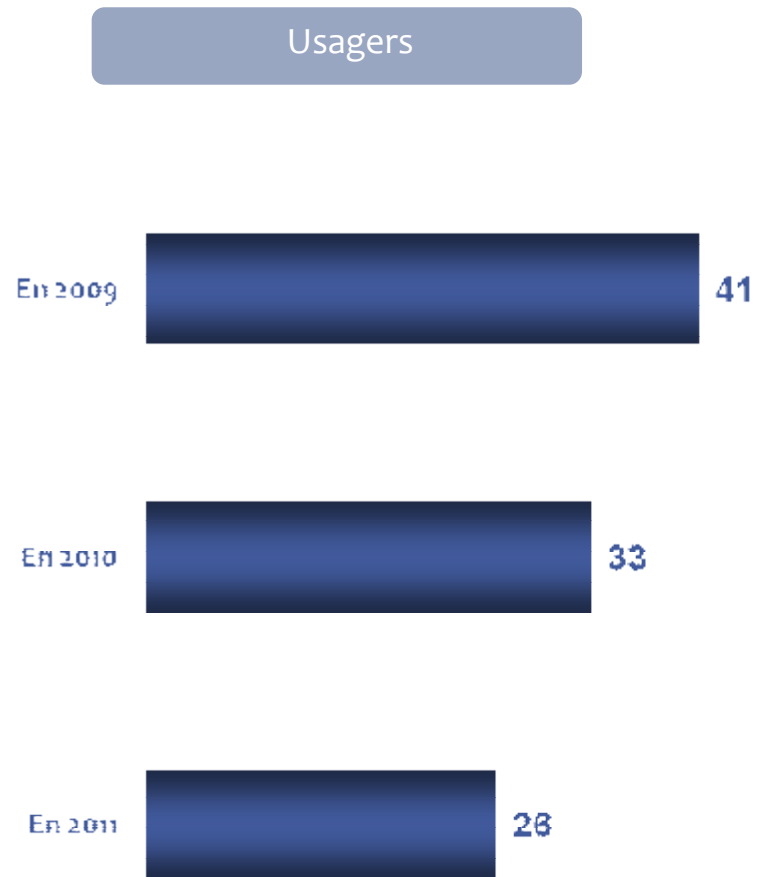
Le lieu de la demande de passeport

Question : Où avez-vous déposé cette demande de passeport ?



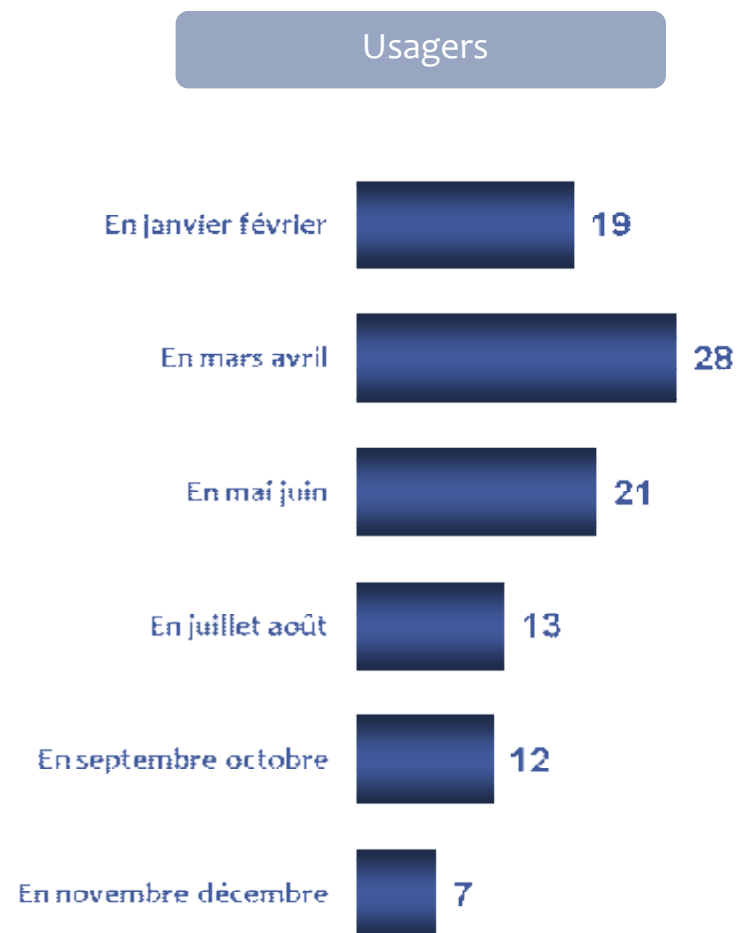
L'ancienneté de la demande

Question : Quand avez-vous effectué une demande de passeport ?



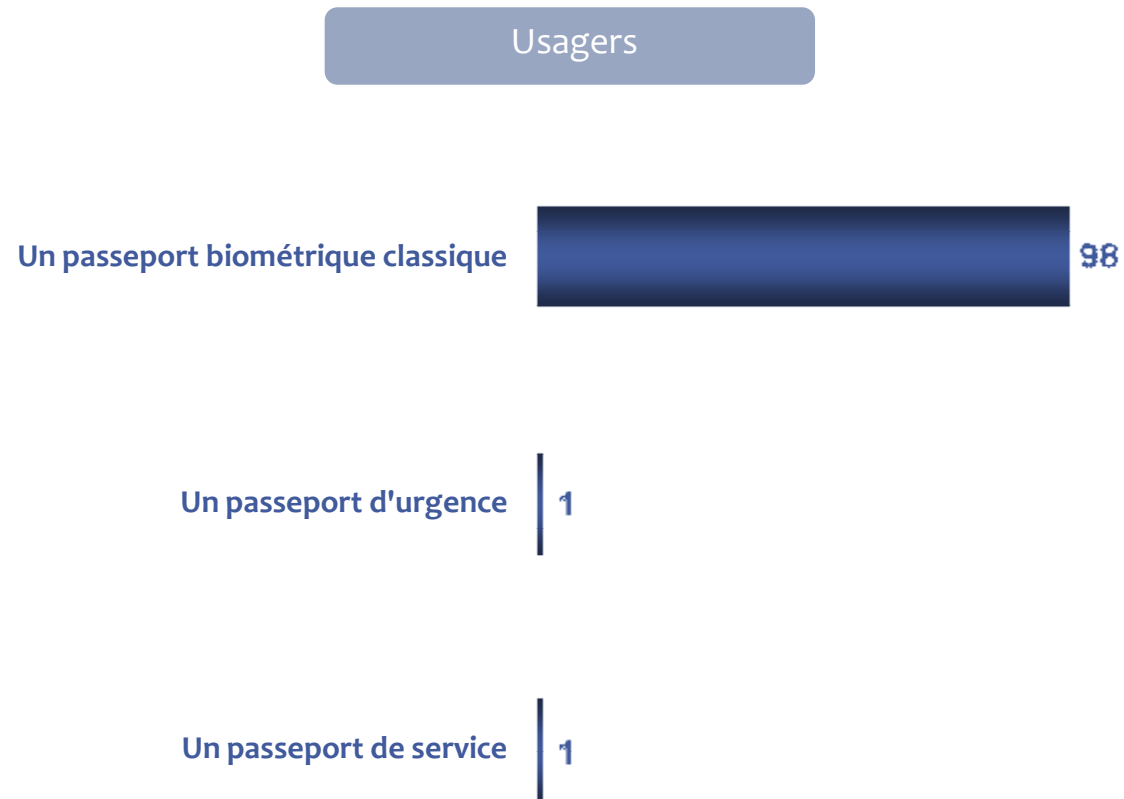
La période de l'année où a été effectuée la demande

Question : Et à quelle période de l'année avez-vous effectué cette demande ?



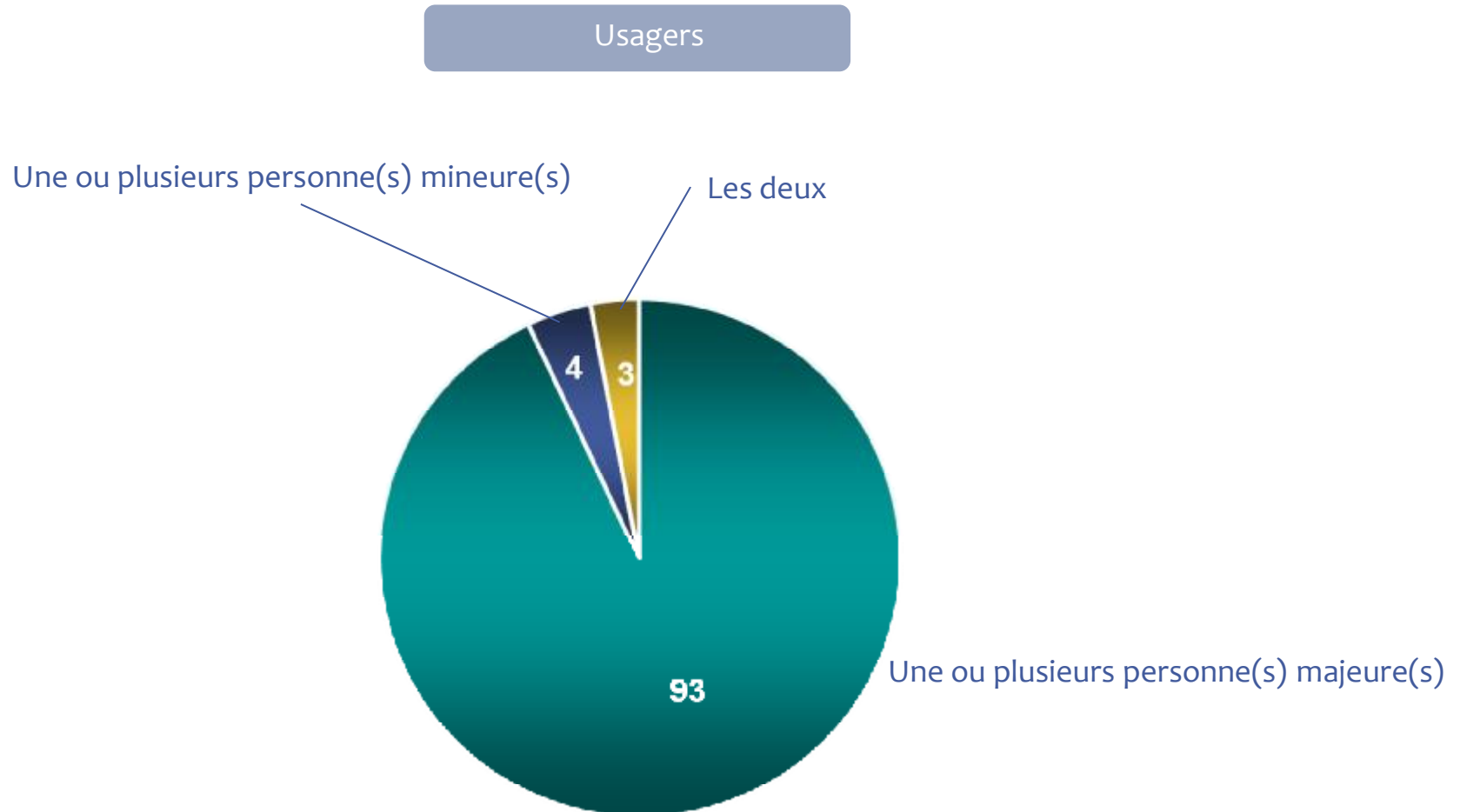
Le type de passeport demandé

Question : Quel type de passeport avez-vous demandé ?



L'âge des bénéficiaires de la demande

Question : Etait-ce pour ?

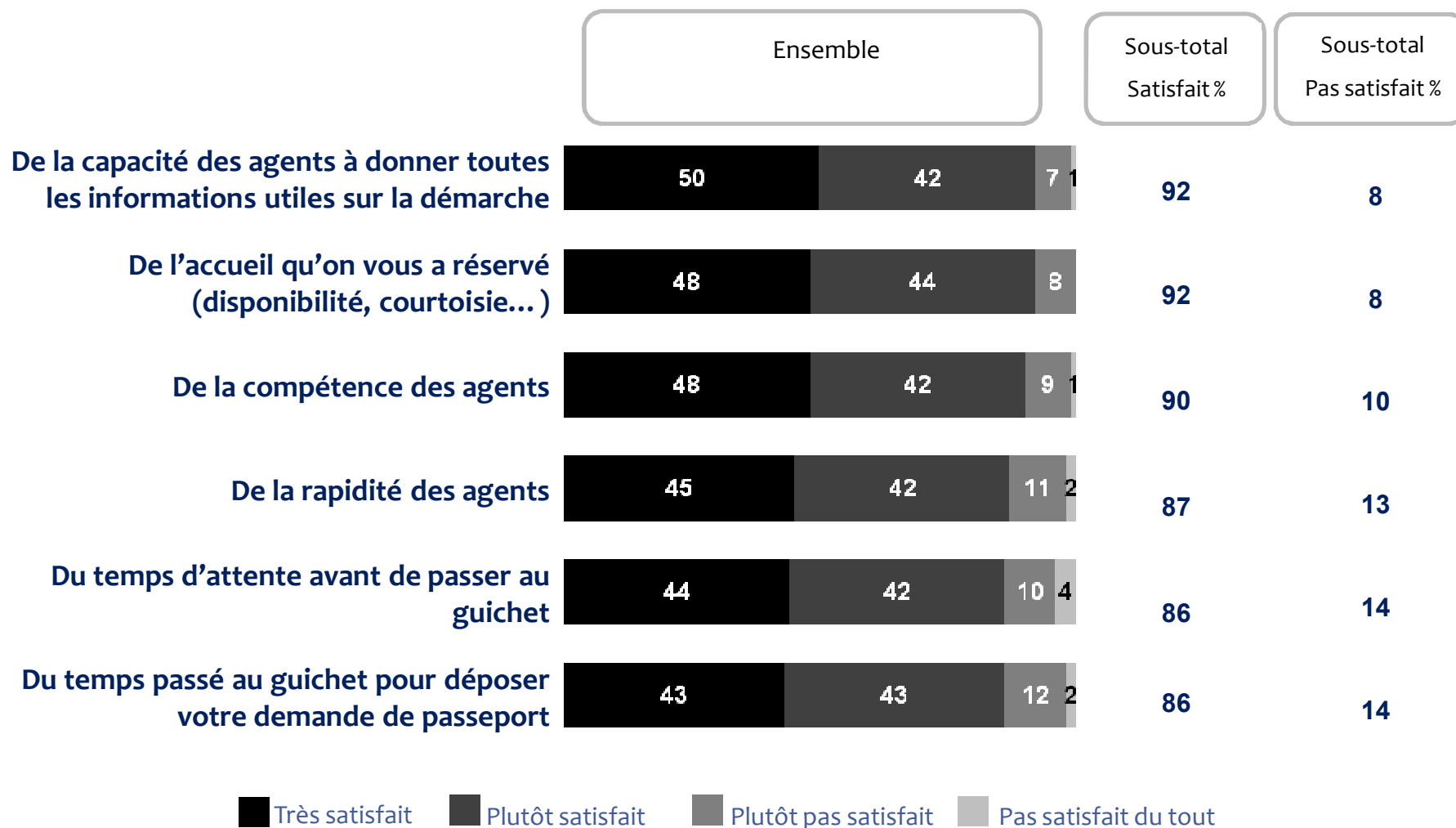


2. L'accueil



La satisfaction à l'égard de l'accueil

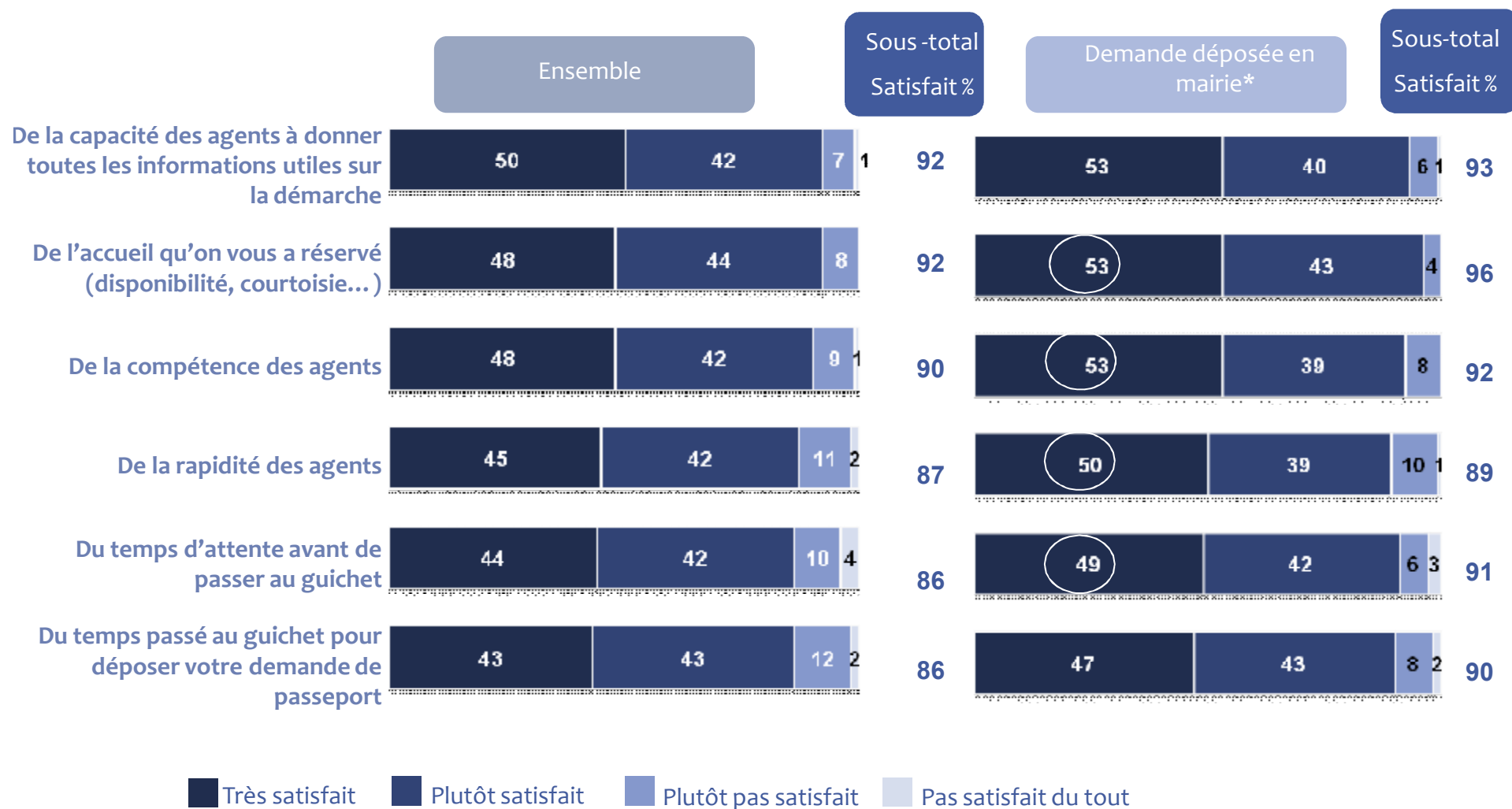
Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



* Compte tenu de la faiblesse des effectifs, le détail des résultats n'est pas disponible pour les autres lieux de demande

La satisfaction à l'égard de l'accueil en mairie

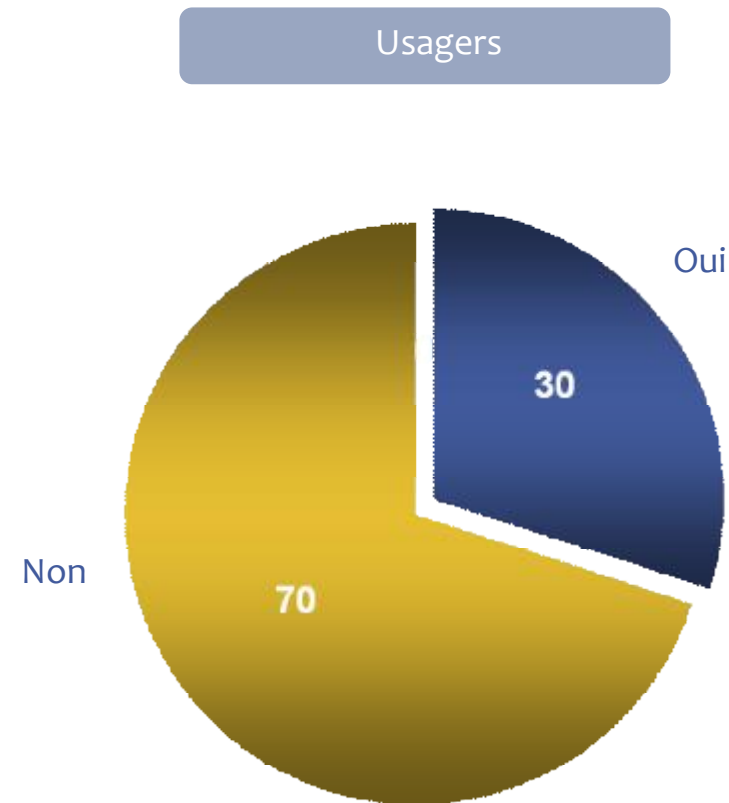
Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



* Compte tenu de la faiblesse des effectifs, le détail des résultats n'est pas significatif pour les autres lieux de demande

La nécessité de prendre rendez-vous avec le site de délivrance

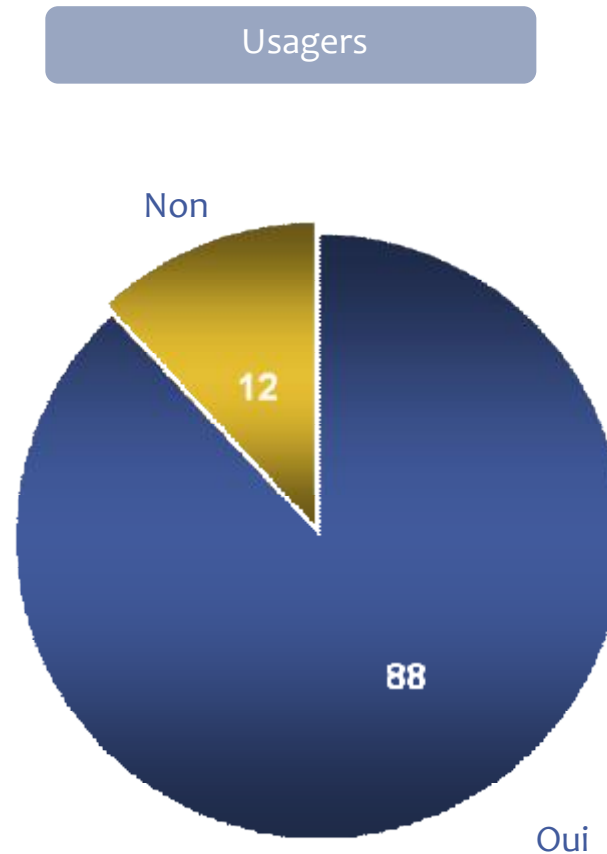
Question : Le dépôt de votre dossier et le retrait de votre passeport ont-ils nécessité que vous preniez rendez-vous avec le site de délivrance du passeport ?



La satisfaction à l'égard des plages horaires de rendez-vous

Question : Les plages horaires de rendez-vous qui vous ont été proposées étaient-elles adaptées à vos attentes?

A ceux qui ont du prendre rendez-vous soit 30 % de l'échantillon

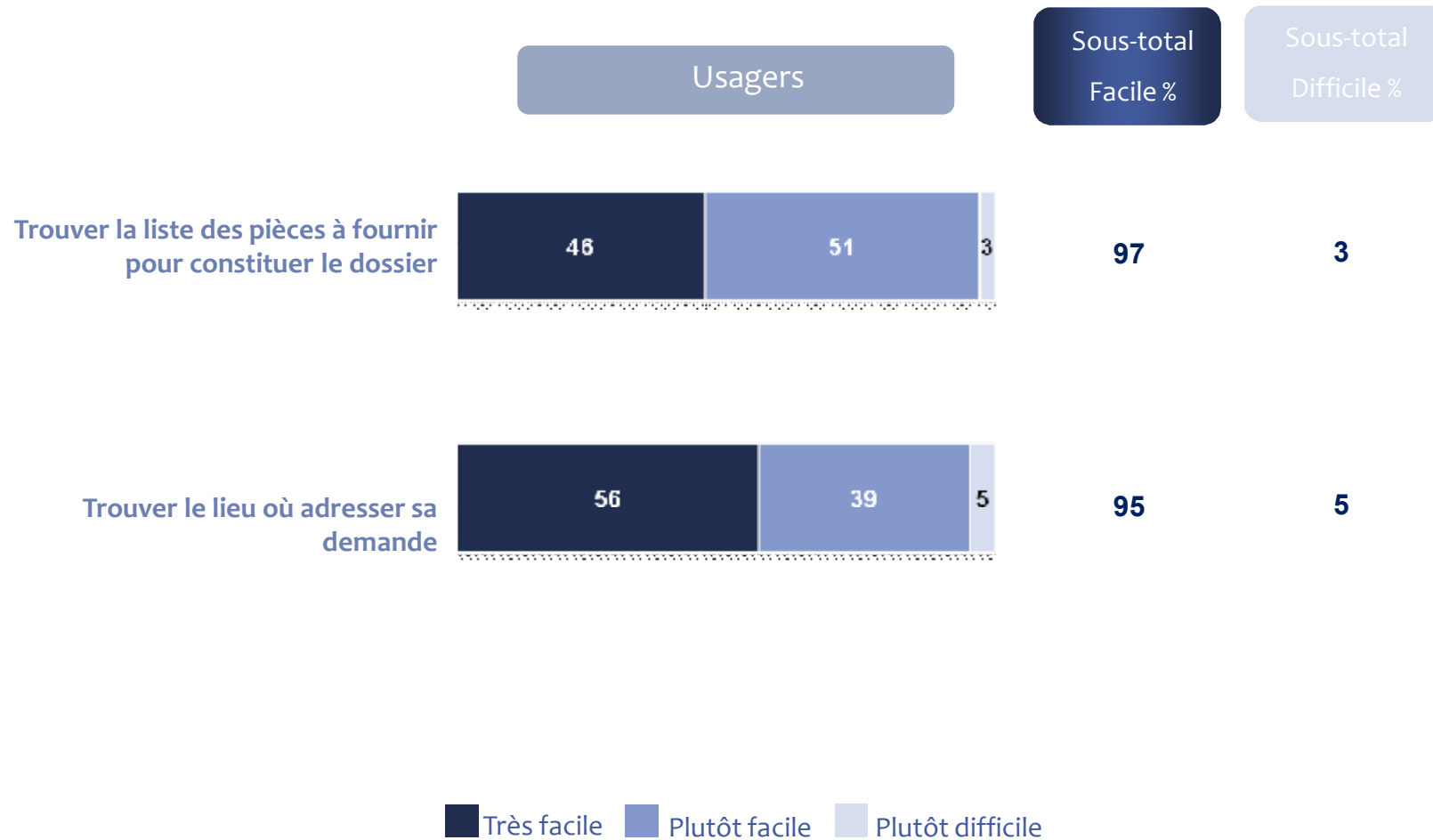


3. Constitution du dossier de demande de passeport



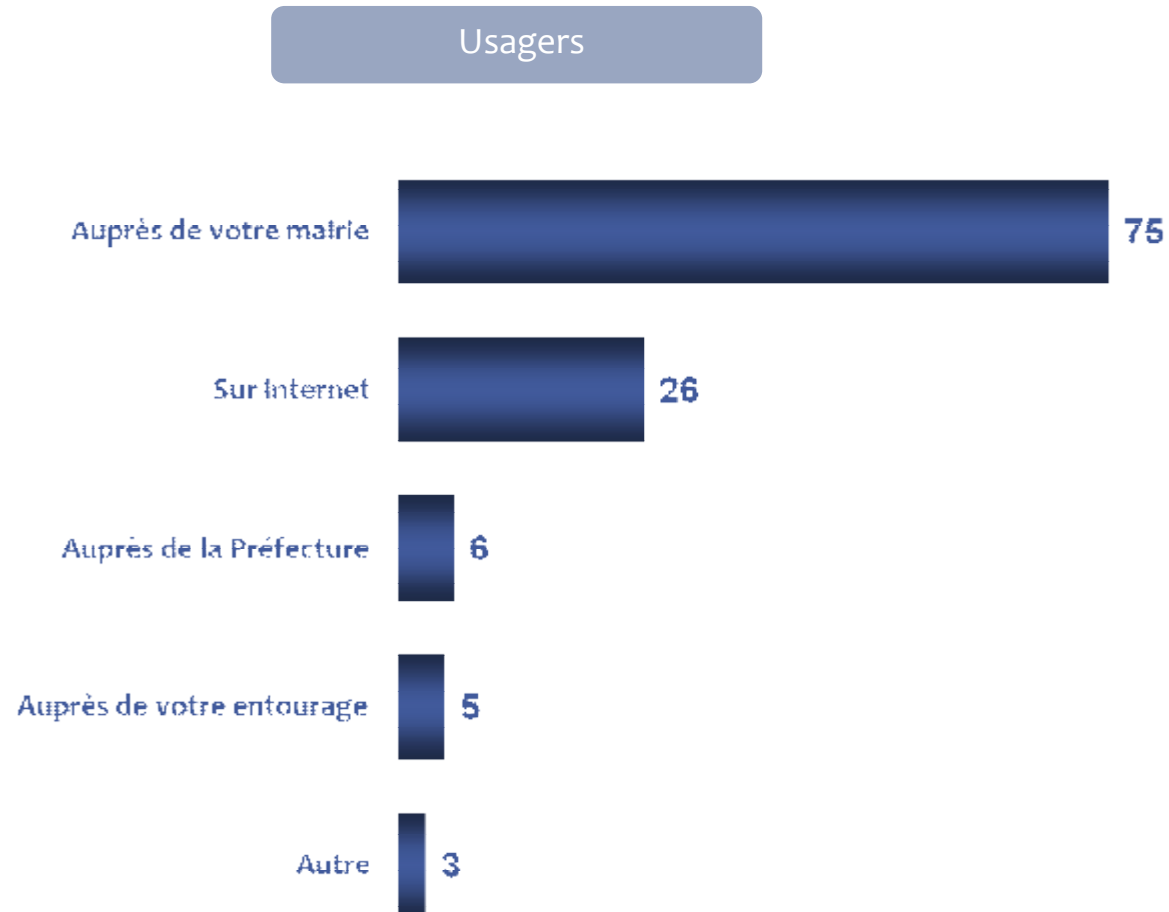
La facilité des démarches

Question : A-t-il été très facile, plutôt facile, plutôt difficile, très difficile de...



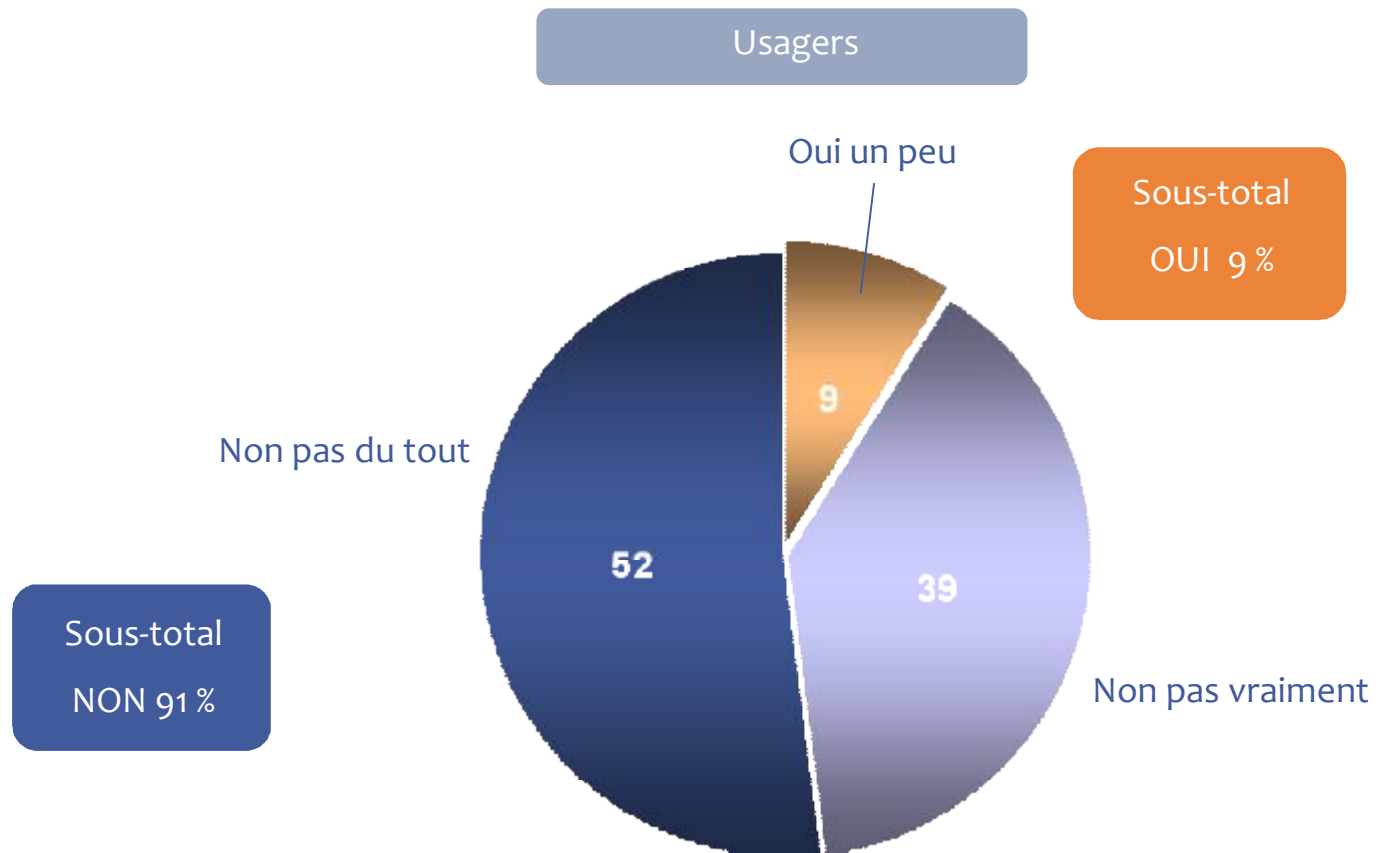
Les sources d'information sur la démarche

Question : Où avez-vous trouvé ces informations ?



La difficulté pour constituer le dossier

Question : Avez-vous rencontré des difficultés pour constituer votre dossier ?
Oui beaucoup, Oui un peu, Non pas vraiment, Non pas du tout



La nature des difficultés rencontrées

Question : Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

A ceux qui ont rencontré des difficultés pour constituer le dossier, soit 9 % de l'échantillon

Usagers



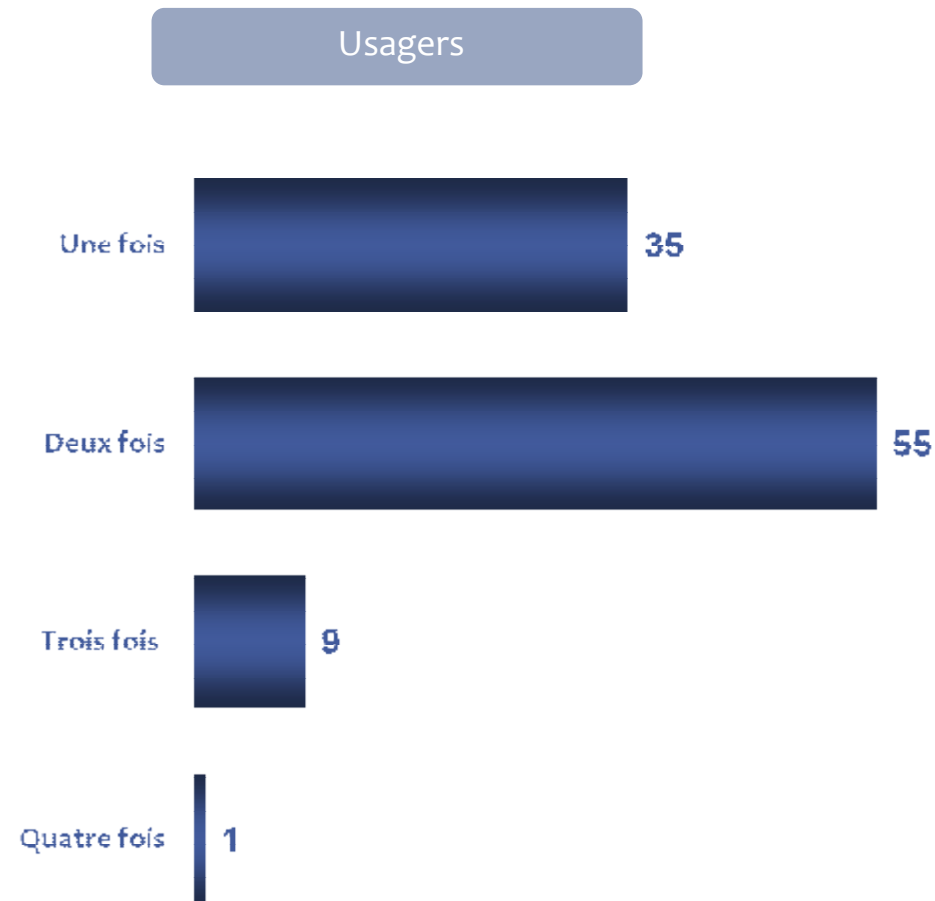
Question ouverte, réponses spontanées



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

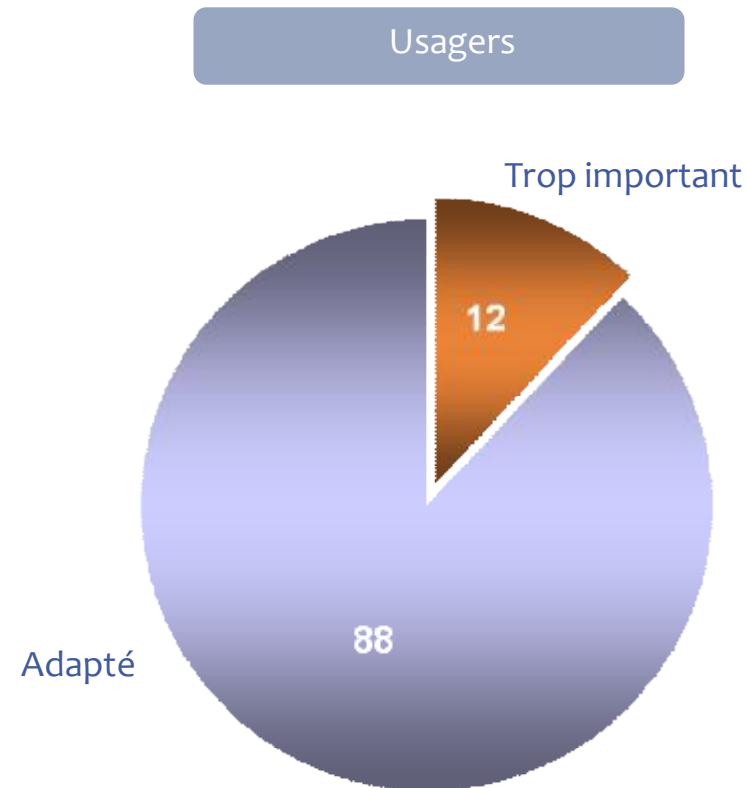
Le nombre de déplacements nécessaires pour obtenir le passeport

Question : Combien de fois êtes-vous venu au lieu de dépôt de votre demande de passeport depuis le dépôt de votre dossier jusqu'au retrait de votre passeport ?



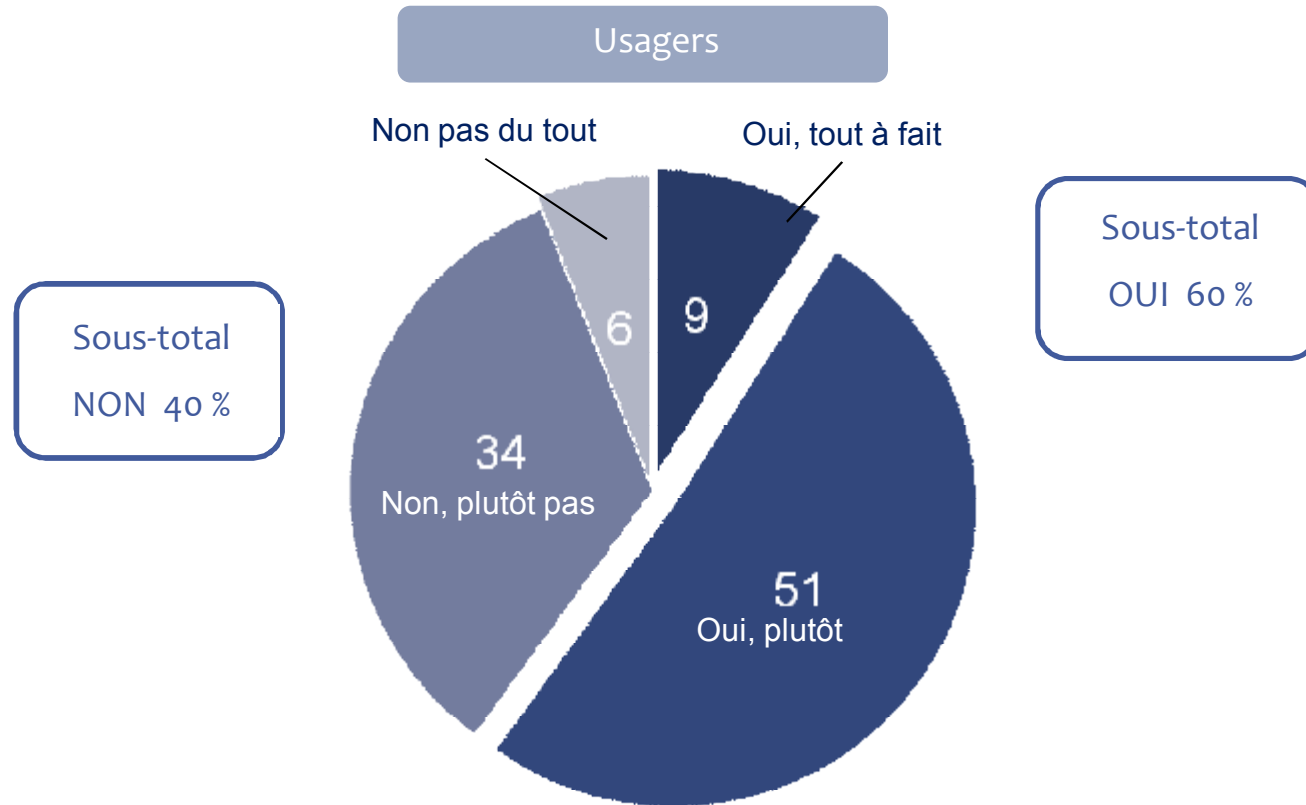
La perception du nombre de pièces à fournir

Question : Le nombre de pièces justificatives vous semble-t-il...



La perception de l'évolution du nombre de pièces à fournir

Question : Le nombre de pièces justificatives vous semble-t-il plus réduit que par rapport à l'ancienne procédure ?

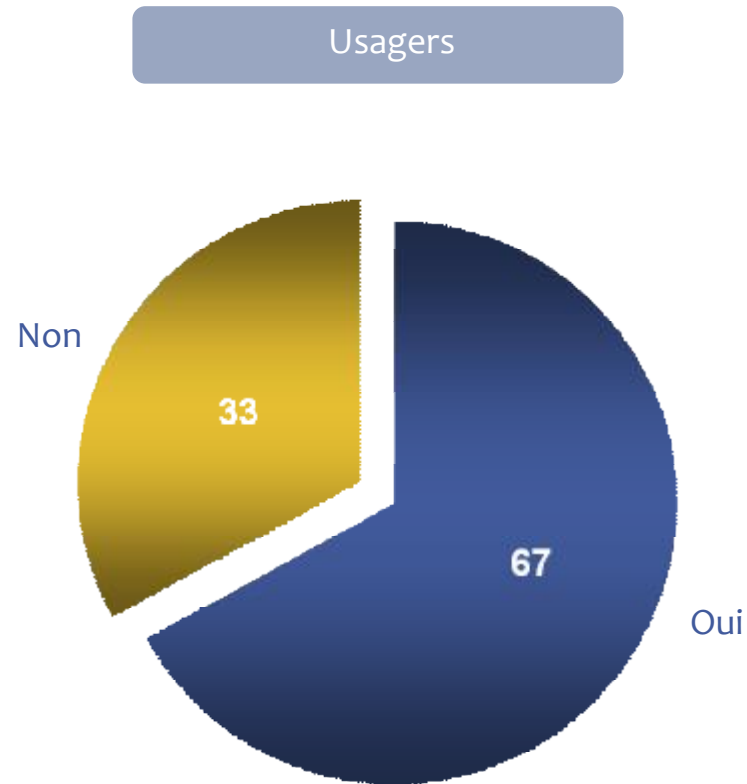


4. Dépôt du dossier de demande et délivrance du passeport



Lieu de demande et lieu de résidence

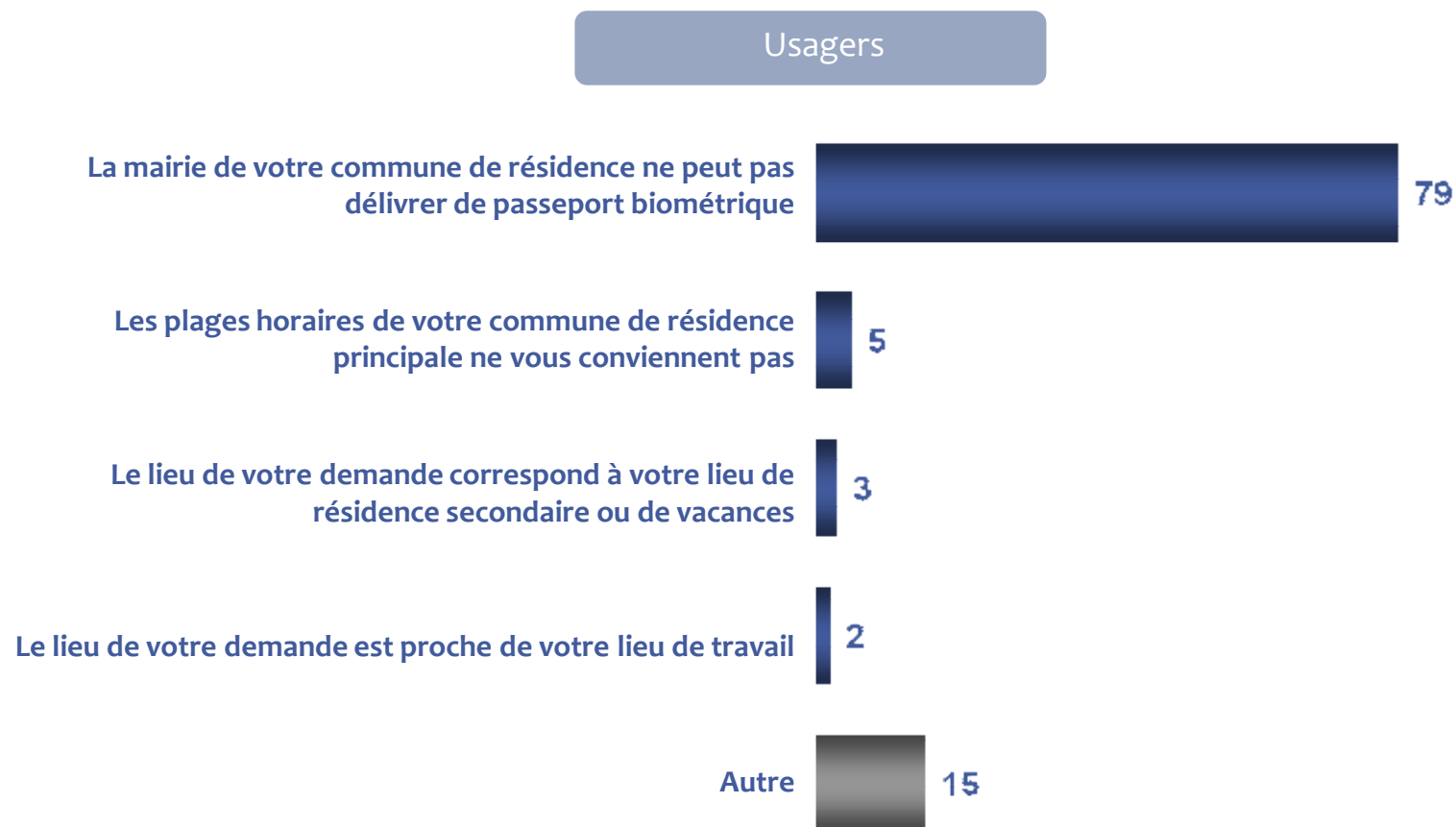
Question : Votre résidence principale se trouve-t-elle dans la commune dans laquelle vous avez déposé votre demande de passeport ?



Les raisons qui amènent à choisir un lieu de demande différent du lieu de résidence

Question : Pour quelles raisons n'avez-vous pas adressé votre demande de passeport dans votre commune de résidence principale ?

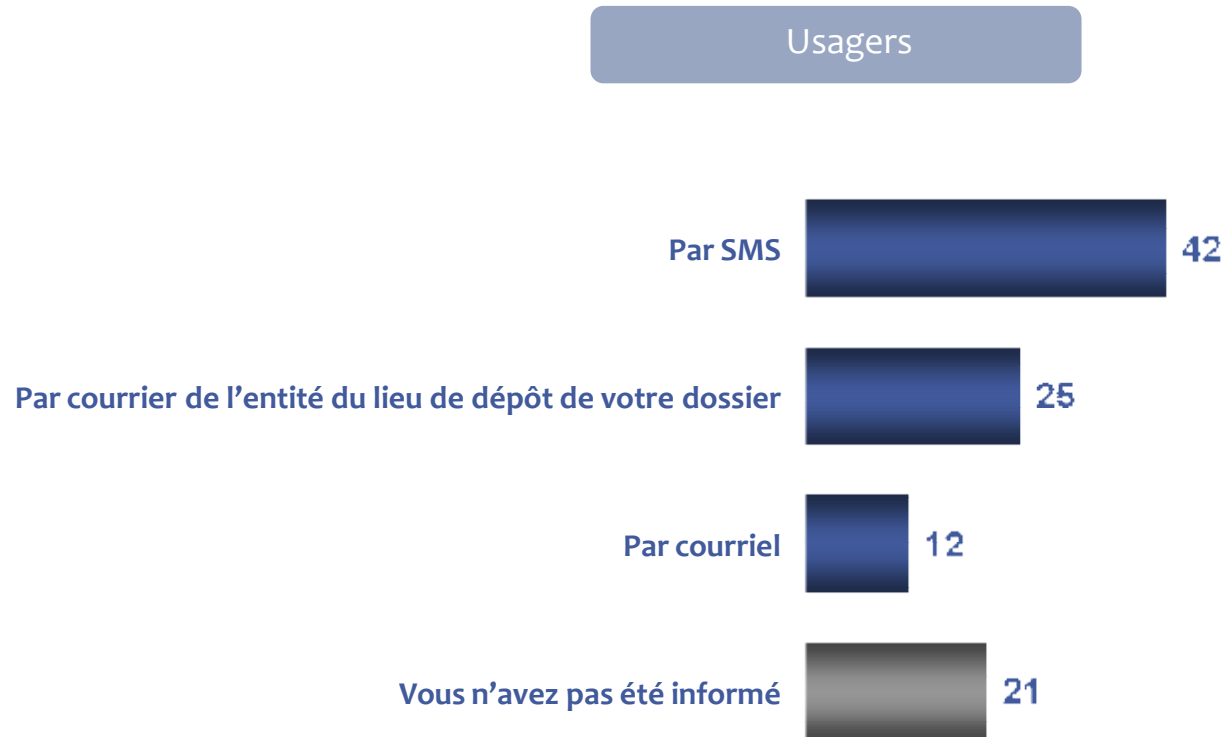
A ceux qui n'ont pas adressé leur demande dans leur lieu de résidence principale, soit 33 % de l'échantillon



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

L'information sur la disponibilité du passeport

Question : Comment avez-vous été informé de la disponibilité de votre passeport ?

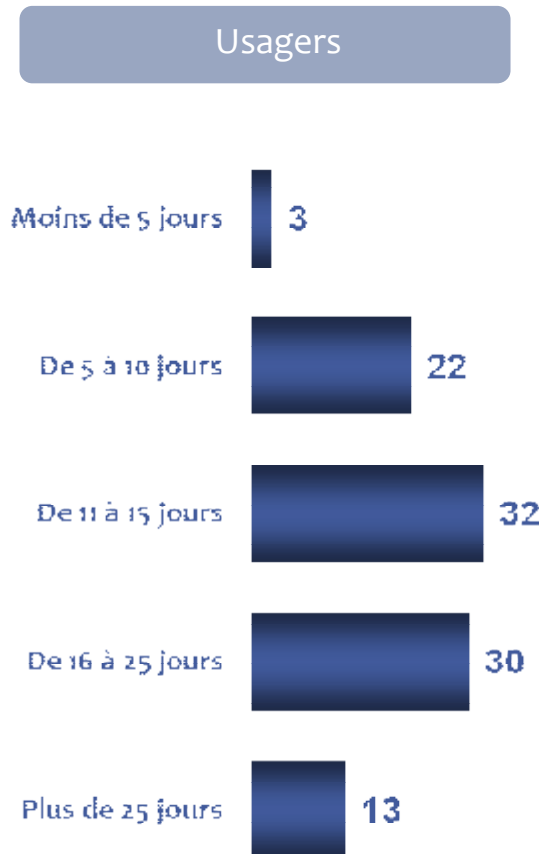


5. Satisfaction globale à l'égard du nouveau dispositif de délivrance du passeport



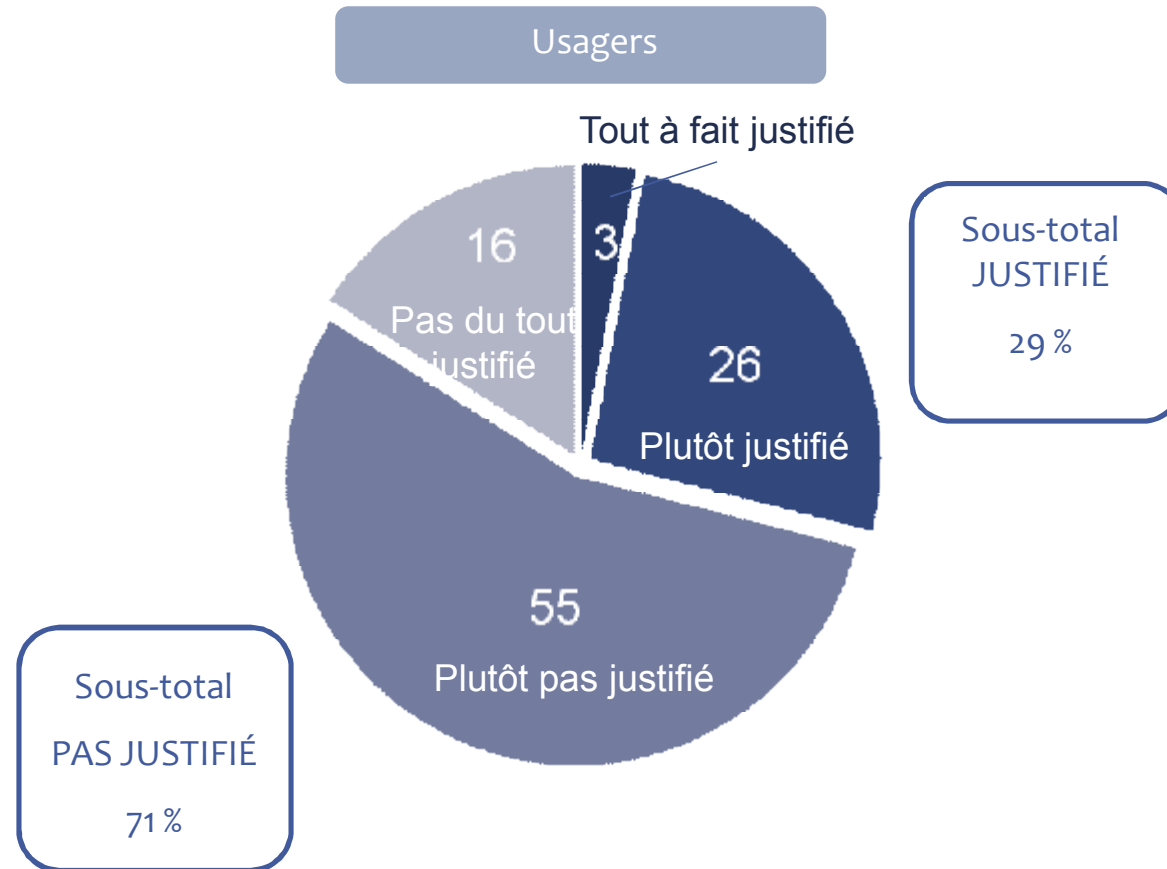
Le délai pour obtenir le passeport

Question : Entre le moment où vous avez déposé un dossier complet et la date de mise à disposition du titre au lieu de dépôt de votre demande ou d'information de la mise à disposition, il s'est écoulé...



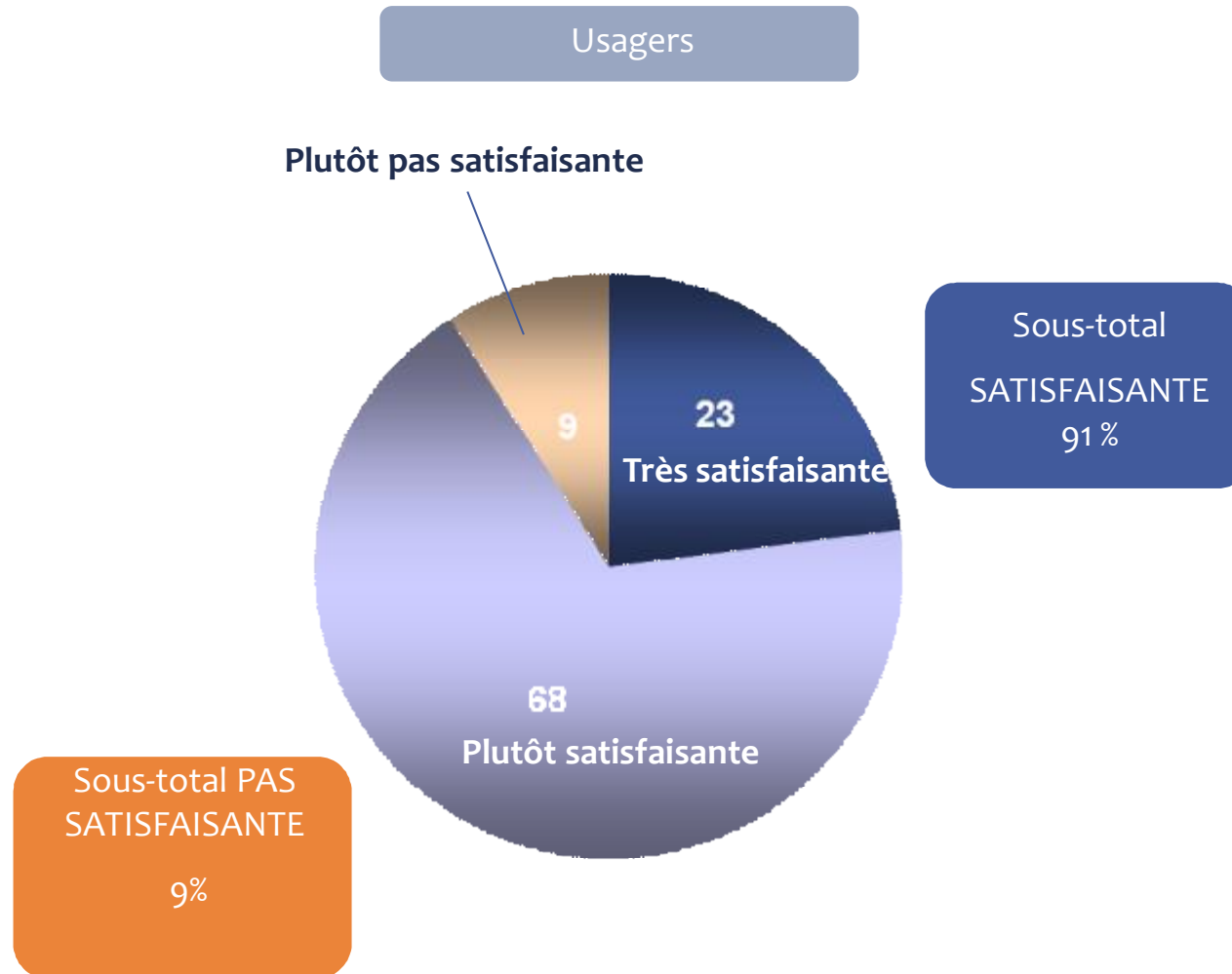
La perception du prix du passeport

Question : Le prix du passeport vous semble-t-il...



La satisfaction à l'égard de la procédure de délivrance des passeports

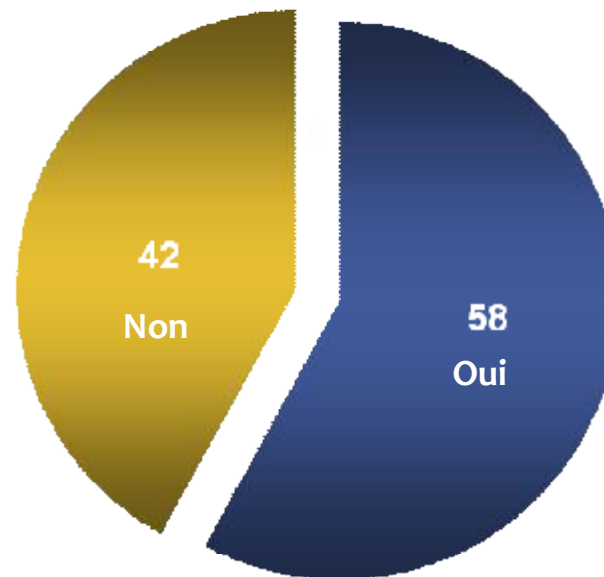
Question : Tout bien considéré, la procédure de délivrance des passeports vous semble-t-elle...
Très satisfaisante, Plutôt satisfaisante, Plutôt pas satisfaisante, Pas du tout satisfaisante



La perception de l'évolution par rapport à l'ancienne procédure

Question : Avez-vous constaté des évolutions par rapport à l'ancienne procédure ?

Usagers



Les évolutions perçues par rapport à l'ancienne procédure

Question : Lesquelles ?

Usagers

A ceux qui ont constaté des évolutions par rapport à l'ancienne procédure, soit 58 % de l'échantillon

Sous-total - Des démarches simplifiées et centralisées	49 %
Photo prise sur place	18 %
Plus simple / plus facile/démarches simplifiées /mieux organisé	14 %
Se fait directement en mairie	10 %
<i>Dont Plus de mairies, de lieux d'accueil</i>	<i>3 %</i>
L'informatisation / dossier rempli sur Internet / dossier scanné à la mairie	5 %
Tout est centralisé/ Tout est fait sur place / Réalisation complète du dossier en mairie	4 %
La réception d'un avis de mise à disposition / Informations par SMS	3 %
Photocopies faites sur place /Photocopieurs à disposition	2 %
La prise de rendez-vous par téléphone	2 %
La prise d'empreintes	4 %

Question ouverte, réponses spontanées

Les évolutions perçues par rapport à l'ancienne procédure

Question : Lesquelles ?

Usagers

A ceux qui ont constaté des évolutions par rapport à l'ancienne procédure, soit 58 % de l'échantillon

Sous-total - Qualité de service	43 %
Plus rapide /délais plus courts	31%
<i>Dont rapidité de délivrance</i>	4%
Personnel compétent bien formé	6 %
Qualité de l'accueil /accueil personnalisé	6 %
Pas d'attente, moins d'attente au guichet	4 %
Efficace	2 %
Sous-total - Les documents, les pièces justificatives	16 %
Moins de pièces, de justificatifs à fournir	13 %
<i>Dont pas besoin d'acte de naissance, de certificat de nationalité</i>	2 %
Plus de demandes d'informations, plus de pièces	2 %

Question ouverte, réponses spontanées

Les évolutions perçues par rapport à l'ancienne procédure

Question : Lesquelles ?

Usagers

A ceux qui ont constaté des évolutions par rapport à l'ancienne procédure, soit 58 % de l'échantillon

Sous-total -Plus de sécurité	16 %
Plus fiable / plus de sécurité / plus de vérifications/ plus de sérieux	7 %
Passeport biométrique sécurisé	7 %
Plus de prises d'empreintes / main gauche et droite	4 %
Sous-total - La photo	9 %
<i>Dont Qualité de la photo</i>	<i>5 %</i>
Aucune	3 %
Ne se prononce pas	2 %

Question ouverte, réponses spontanées

ANNEXE 12 : LES DONNÉES CONTENUES DANS L'APPLICATION SIV

Le SIV intègre désormais toutes les données liées à l'acquisition d'un véhicule, à savoir :

1. les données relatives au titulaire du véhicule : nom, nom d'usage, prénom, sexe/raison sociale, numéro de SIREN et/ou de SIRET et type de personne morale, adresse du titulaire du certificat d'immatriculation ;

2. les données relatives au véhicule et à l'autorisation de circuler : numéro d'immatriculation, numéro VIN (*vehicle identification number*), caractéristiques techniques du véhicule, situation du véhicule vis-à-vis du contrôle technique, mentions spécifiques et d'usage, oppositions au transfert du certificat d'immatriculation, déclarations valant saisie, gages, retrait du titre suite à l'immobilisation du véhicule, suspension de l'immatriculation, destruction du véhicule, annulation de l'immatriculation, déclaration d'achat, déclaration de cession, déclaration et conclusion des rapports d'expertise des véhicules endommagés, montant des taxes, numéro de formule du certificat d'immatriculation et date de la première immatriculation ;

3. les données relatives à l'identification des professionnels du commerce de l'automobiles, des huissiers de justice, des experts, des assureurs, des démolisseurs-broyeurs et des sociétés de crédits : nom, nom d'usage, prénom, sexe, date et lieu de naissance des personnes physiques, raison sociale, numéro de SIREN et/ou de SIRET pour les personnes morales ainsi que les coordonnées d'un contact, adresse, informations relatives à l'habilitation ;

4. les données relatives à l'habilitation du professionnel : numéro et état de l'habilitation, type d'habilitation et mode d'accès au SIV.

ANNEXE 13 : HABILITATION ET AGRÉMENT DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE

L'habilitation est une autorisation donnée par le Ministère de l'Intérieur à un partenaire (professionnels du commerce de l'automobile, loueurs, experts, huissiers, assureurs...) afin de transmettre les informations liées à des opérations d'immatriculation dans le fichier informatique. Un professionnel habilité peut utiliser le SIV (initialisation d'une demande d'immatriculation, certificat de situation administrative, déclaration de cession,...) et peut obtenir un certificat provisoire d'immatriculation si le règlement des taxes au profit de la direction des finances publiques est effectué par carte bancaire du particulier.

Les professionnels de l'automobile habilités ont pour obligation de :

- transmettre au SIV les données nécessaires aux opérations sur les véhicules endommagés dans le respect de la réglementation et des règles de fonctionnement du système telles que précisées dans l'annexe technique jointe à la présente convention ;
- s'équiper informatiquement par la mise en place d'installations pour accéder au SIV conformément aux spécifications techniques fournies par le ministère telles que précisées dans l'annexe technique de la présente convention;
- répondre à toute demande écrite des préfetures et de l'Agence nationale des titres sécurisés dans le cadre de leur mission générale de suivi et de contrôle et à ce titre à répondre à toute demande de présentation des dossiers et des pièces sollicitées auprès de ses clients, selon des modalités à définir ultérieurement et d'un commun accord ;
- prévoir l'archivage des dossiers d'opérations sur les véhicules endommagés (pièces justificatives) pendant une durée minimum de 5 ans, à partir de la date de demande d'inscription de la déclaration
- mettre tout en œuvre pour restituer à la préfecture territorialement compétente les dossiers archivés au cours des 5 dernières années en cas de cessation d'activité ou de retrait de l'habilitation
- respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment en ce qui concerne d'une part les règles relatives à l'information des usagers de la communication des données les concernant, de leur droit d'accès et de rectification, de leur droit d'opposition, d'autre part les règles relatives à l'exploitation et à la conservation de ces données ;

- faire connaître au préfet territorialement compétent, dans le délai d'un mois, tout changement dans les données déclarées ou pièces justificatives présentées dans le cadre de la présente convention et à signer en conséquence un avenant à la convention ou une nouvelle convention d'habilitation signée avec le préfet.

L'agrément est une autorisation donnée par la DGFIP à un professionnel habilité pour percevoir les sommes relatives aux montants des taxes et autres frais et à les restituer :

- soit par prélèvement mensuel sur le compte bancaire du professionnel par l'État,
- soit par règlement par carte bancaire du professionnel habilité.

On parle alors de professionnel habilité et agréé. Un professionnel du commerce de l'automobile qui souhaiterait être agréé doit obligatoirement bénéficier préalablement d'une habilitation ou faire une demande conjointe d'habilitation ou d'agrément : l'habilitation est donc un pré-requis à l'agrément. L'agrément est soumis à la décision de la DGFIP et fait l'objet d'une convention particulière, dite « convention d'agrément », distincte de la convention d'habilitation, délivrée et signée par le Préfet (qui a délégation de la DGFIP à cet effet).

ANNEXE 14 : LE PROCESSUS DE DEMANDE DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

Le dépôt de la demande de certificat d'immatriculation chez un professionnel habilité et agréé peut être représenté schématiquement comme suit :

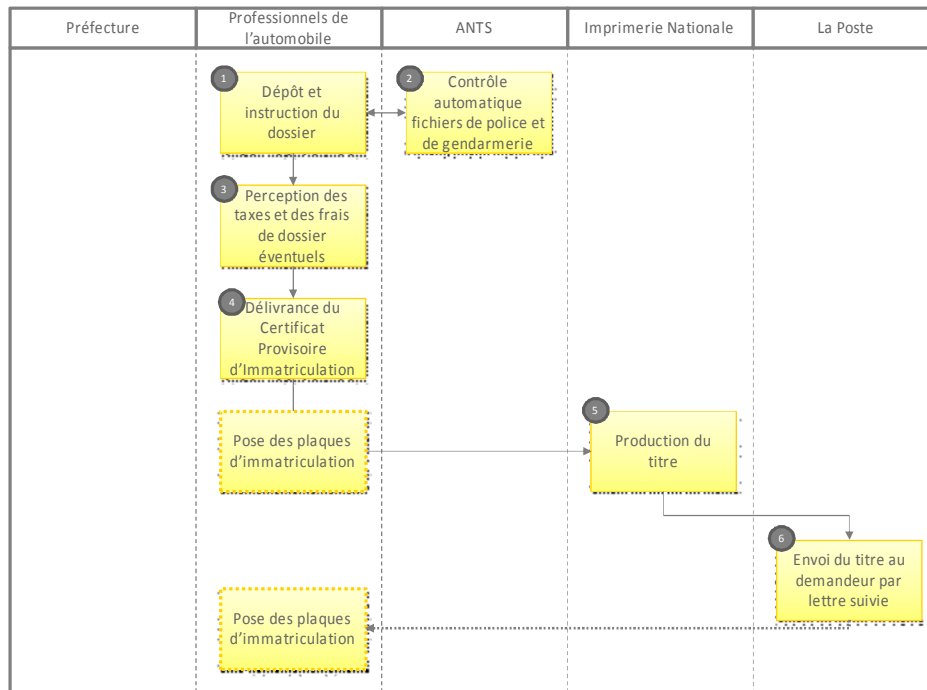


Fig 41 : Schéma de procédure de dépôt d'une demande de certificat d'immatriculation auprès d'un professionnel habilité et agréé

Étape 1 : le dépôt et l'instruction du dossier

Les professionnels de l'automobile ayant signé une convention d'habilitation au SIV avec la préfecture territorialement compétente sont habilités à effectuer les formalités administratives liées à l'immatriculation du véhicule. L'utilisateur peut donc se rendre chez un professionnel habilité pour déposer son dossier de demande de certificat d'immatriculation. Le professionnel recueille l'ensemble des données nécessaires à l'opération puis les saisit dans le SIV. Il a également le pouvoir de valider le dossier de demande d'immatriculation et de certificat d'immatriculation pour transmission via l'outil à l'Imprimerie nationale. Il a pour obligation d'archiver les dossiers papier des opérations (pièces justificatives du dossier) pendant une durée de 5 ans minimum.

Étape 2 : le contrôle automatique du dossier via l'outil

Un contrôle automatique est effectué dans l'outil, notamment avec la base satellite des véhicules volés, qui autorise ou non la transaction.

Étape 3 : la perception des taxes et frais de dossier éventuels

Le professionnel habilité et agréé peut percevoir, en lieu et place de la DGFIP, les taxes afférentes à la délivrance du certificat d'immatriculation. Parmi ces taxes figurent la taxe régionale destinée au conseil régional, la taxe pour véhicule utilitaire, la taxe pour le développement des actions de formation professionnelle dans les transports (appelée également taxe parafiscale), la taxe CO₂, l'écotaxe, la taxe pour la gestion de l'immatriculation et la redevance pour l'acheminement du certificat d'immatriculation.

Le professionnel peut également facturer cette prestation librement au demandeur de titre.

La facture transmise à l'utilisateur distingue le prix du certificat d'immatriculation des frais éventuels facturés par le professionnel habilité et agréé.

Étape 4 : la délivrance d'un certificat provisoire d'immatriculation

Après l'acquittement des taxes, un numéro d'immatriculation définitif est attribué au véhicule et le professionnel a la possibilité de remettre au demandeur de titre un certificat provisoire d'immatriculation lui permettant de circuler librement en France pendant un mois, dans l'attente du certificat d'immatriculation définitif qui lui sera envoyé au domicile.

Le numéro d'immatriculation ayant été déterminé, le professionnel a la possibilité de poser les plaques d'immatriculation sur le véhicule acheté.

Étape 5 : la production du titre

L'ensemble du dossier saisi et validé par le professionnel est ensuite transmis à l'Imprimerie nationale qui peut ainsi émettre le certificat d'immatriculation. Il sera ensuite acheminé par La Poste.

Étape 6 : l'envoi du titre

Le certificat d'immatriculation est adressé par envoi postal dans un délai d'une semaine au domicile de l'utilisateur par un dispositif de suivi du courrier (« lette suivie »). En cas d'absence, un avis de passage est déposé et le courrier est conservé 15 jours dans un bureau de poste. En cas de non retrait il est renvoyé aux services instructeurs.

Le dépôt de la demande auprès de la préfecture

Le dépôt de la demande de certificat d'immatriculation auprès de la préfecture peut être représenté schématiquement comme suit :

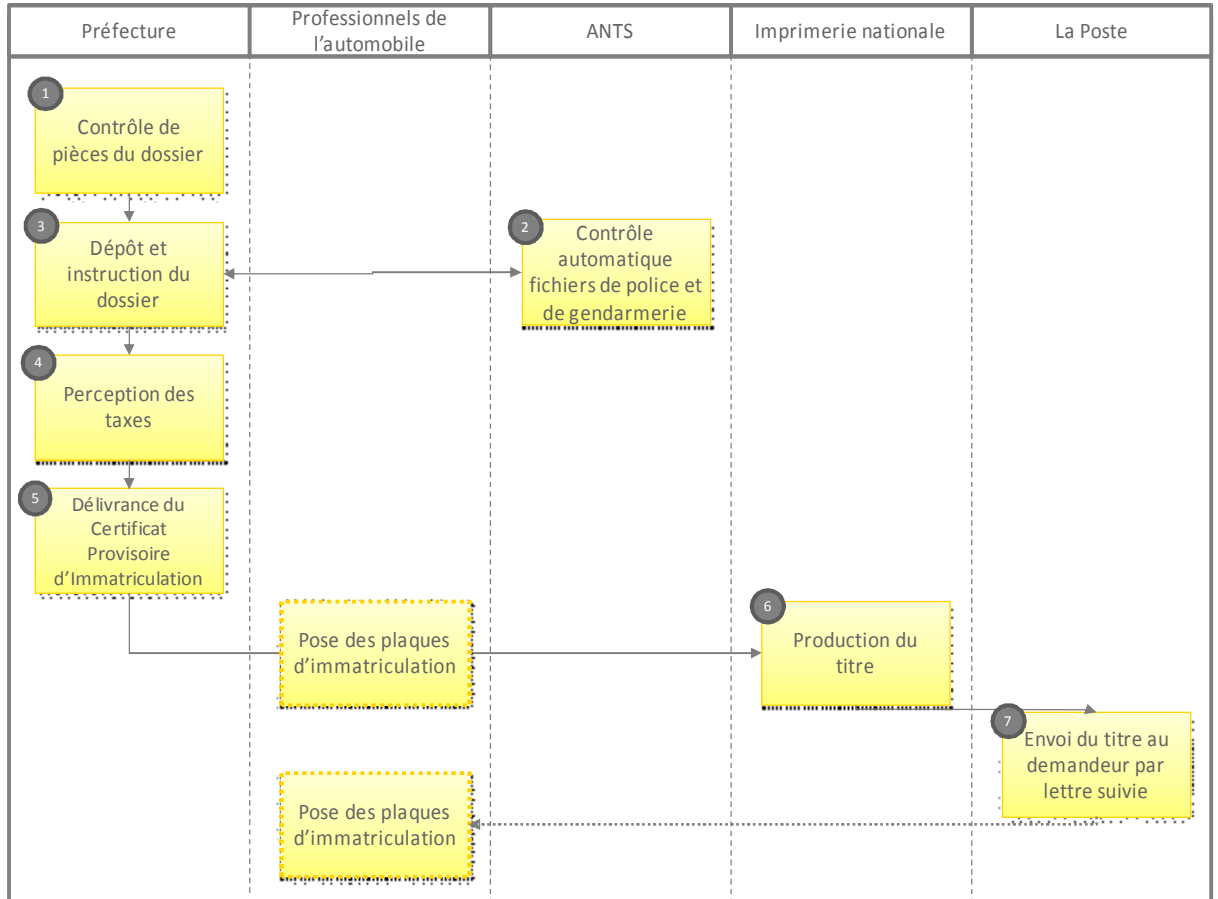


Fig 42 : Schéma de procédure de dépôt d'une demande de certificat d'immatriculation auprès d'une préfecture

Étape 1 : le contrôle des pièces constitutives du dossier

A son arrivée en préfecture, le demandeur de titre est reçu en pré-accueil afin d'effectuer une première vérification de la complétude de son dossier de demande de certificat d'immatriculation.

Étape 2 : le dépôt et l'instruction du dossier

L'utilisateur se dirige ensuite au guichet afin de procéder au dépôt et à l'enregistrement du dossier dans le SIV. L'agent de la préfecture recueille l'ensemble des données nécessaires à l'opération puis les saisit dans le SIV. Il a également pouvoir de valider le dossier de demande d'immatriculation et de certificat d'immatriculation pour transmission via l'outil à l'Imprimerie nationale. La préfecture a pour obligation d'archiver les dossiers papier des opérations (pièces justificatives du dossier) pendant une durée de 5 ans minimum.

Un bon d'opération est émis (émanant de l'ordonnateur) et remis au demandeur de titre. Ce bon d'opération est nécessaire pour pouvoir s'acquitter des taxes auprès du régisseur de la préfecture.

Étape 3 : le contrôle automatique du dossier via l'outil

Un contrôle automatique est effectué dans l'outil, notamment avec la base satellite des véhicules volés, qui autorise ou non la transaction.

Étape 4 : la perception des taxes

Avec le bon d'opération, le demandeur va s'acquitter des taxes liées à la délivrance du certificat d'immatriculation au régisseur de la préfecture. Parmi ces taxes figurent la taxe régionale destinée au conseil régional, la taxe pour véhicule utilitaire, la taxe pour le développement des actions de formation professionnelle dans les transports (appelée également taxe parafiscale), la taxe CO₂, l'écotaxe, la taxe pour la gestion de l'immatriculation et la redevance pour l'acheminement du certificat d'immatriculation.

Étape 5 : la délivrance d'un certificat provisoire d'immatriculation

Après l'acquittement des taxes, un numéro d'immatriculation définitif est attribué au véhicule et le régisseur remet au demandeur de titre un certificat provisoire d'immatriculation lui permettant de circuler librement en France pendant un mois, dans l'attente du certificat d'immatriculation définitif qui lui sera envoyé au domicile.

Le numéro d'immatriculation ayant été déterminé, le demandeur de titre a la possibilité de faire poser les plaques d'immatriculation sur le véhicule acheté.

Étape 6 : la production du titre

L'ensemble du dossier saisi et validé par la préfecture est ensuite transmis à l'Imprimerie nationale qui peut ainsi émettre le certificat d'immatriculation. Il sera ensuite acheminé par La Poste.

Étape 7 : l'envoi du titre

Le certificat d'immatriculation est adressé par envoi postal dans un délai d'une semaine au domicile de l'utilisateur par un dispositif de suivi du courrier (« lettre suivie »). En cas d'absence, un avis de passage est déposé et le courrier est conservé 15 jours dans un bureau de poste. En cas de non retrait il est renvoyé aux services instructeurs.

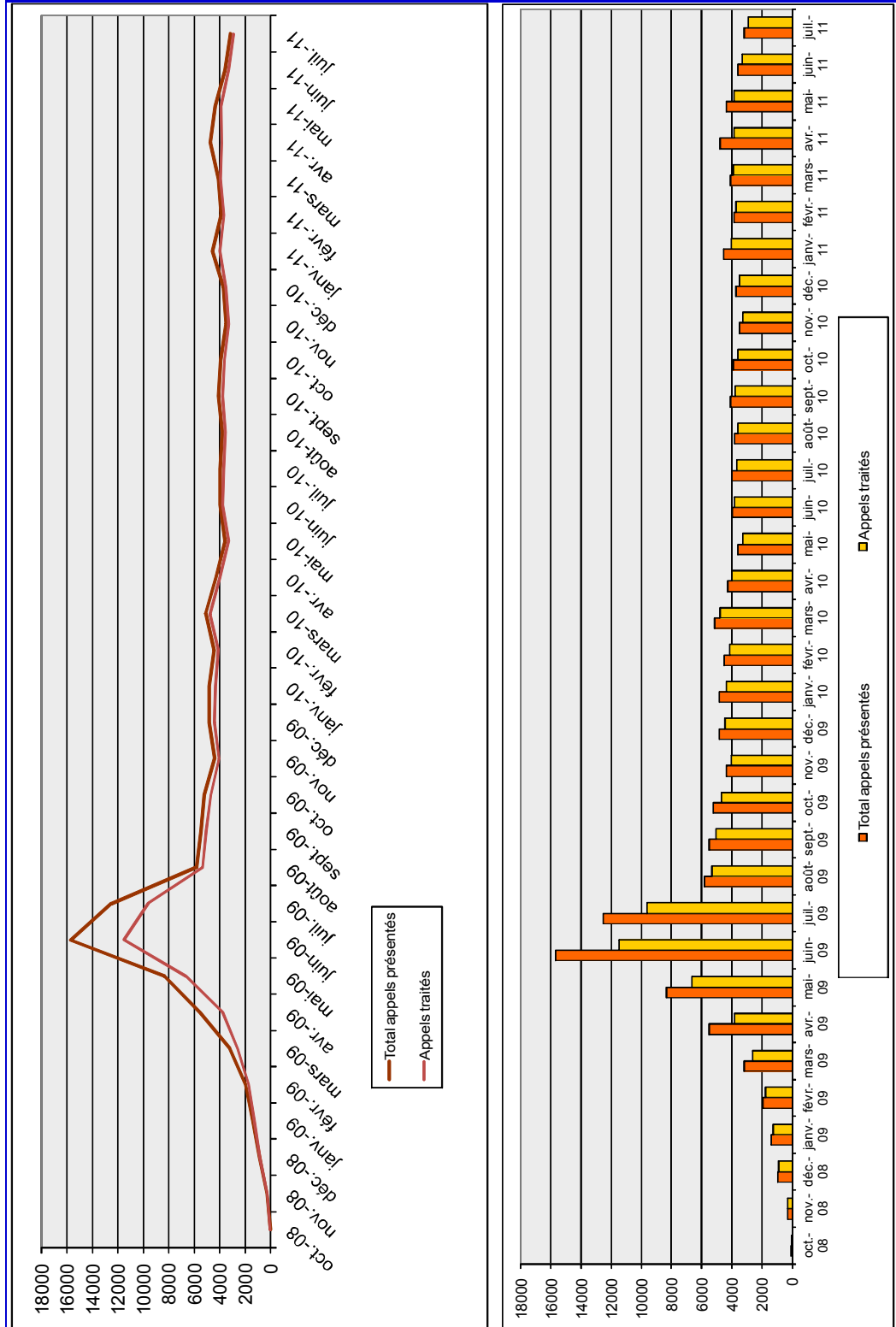
ANNEXE 15 : DÉLAIS DE MISE A DISPOSITION DE L'USAGER DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

		Délai de délivrance des certificats d'immatriculation (en nombre de jours)			
		Nov-Déc. 2009	2010	Janv-Sept. 2011	Evolution 2009/2011
Nord Pas de Calais	Nord (59)	5,17	3,65	3,17	-38,7%
	Pas de Calais (62)	4,93	3,32	2,78	-43,6%
Picardie	Aisne (02)	5,13	3,63	2,84	-44,7%
	Oise (60)	5,20	3,33	2,82	-45,8%
	Somme (80)	5,99	3,64	2,84	-52,7%
Haute Normandie	Eure (27)	5,06	3,55	3,00	-40,8%
	Seine-Maritime (76)	5,29	3,55	2,93	-44,6%
Basse Normandie	Calvados (14)	5,19	3,70	2,77	-46,7%
	Manche (50)	5,22	3,56	3,09	-40,9%
	Orne (61)	5,37	3,78	2,81	-47,7%
Bretagne	Cotes-d'Armor (22)	5,22	3,69	2,92	-44,0%
	Finistere (29)	5,49	3,73	2,99	-45,5%
	Ille-et-Vilaine (35)	4,98	3,44	2,94	-40,9%
	Morbihan (56)	5,25	3,55	2,86	-45,6%
Champagne Ardenne	Ardennes (08)	5,02	3,55	2,78	-44,7%
	Aube (10)	5,04	3,58	2,94	-41,6%
	Haute-Marne (52)	5,04	3,49	2,87	-43,1%
	Marne (51)	5,08	3,56	2,96	-41,7%
Lorraine	Meurthe-et-Moselle (54)	5,05	3,43	2,85	-43,6%
	Meuse (55)	4,92	3,45	2,89	-41,2%
	Moselle (57)	5,24	3,43	2,77	-47,2%
	Vosges (88)	5,17	3,48	2,75	-46,8%
Alsace	Bas-Rhin (67)	5,16	3,53	3,05	-40,9%
	Haut-Rhin (68)	5,43	3,80	2,93	-46,0%
Franche-Comté	Doubs (25)	5,14	3,67	3,07	-40,3%
	Haute-Saone (70)	7,22	4,63	3,87	-46,5%
	Jura (39)	5,32	4,19	3,43	-35,5%
	Territoire-de-Belfort (90)	6,36	4,58	3,94	-38,0%
Bourgogne	Cote-d'Or (21)	5,11	3,40	2,87	-43,8%
	Nievre (58)	6,23	4,44	3,85	-38,2%
	Saone-et-Loire (71)	5,35	3,48	3,12	-41,8%
	Yonne (89)	5,52	3,69	2,97	-46,1%
Centre	Cher (18)	5,15	3,37	2,80	-45,6%
	Eure-et-Loir (28)	5,28	3,64	2,86	-45,8%
	Indre (36)	4,97	3,92	3,79	-23,8%
	Indre-et-Loire (37)	4,86	3,45	2,77	-43,0%
	Loiret (45)	5,04	3,43	2,82	-43,9%
	Loir-et-Cher (41)	5,04	3,41	2,83	-43,9%
Pays de la Loire	Loire Atlantique (44)	4,91	3,48	3,16	-35,6%
	Maine-et-Loire (49)	4,98	3,64	3,01	-39,6%
	Mayenne (53)	5,18	3,67	3,13	-39,5%
	Sarthe (72)	5,19	3,45	2,83	-45,4%
	Vendee (85)	6,31	4,57	3,97	-37,0%
Ile de France	Essonne (91)	5,37	3,57	2,99	-44,3%
	Hauts-de-Seine (92)	5,42	3,83	3,19	-41,3%
	Paris (75)	5,31	3,80	3,12	-41,2%
	Seine-et-Marne (77)	5,29	3,56	2,95	-44,1%
	Seine-Saint-Denis (93)	5,18	3,59	2,95	-43,0%
	Val-de-Mame (94)	5,26	3,51	2,97	-43,5%
	Val-d'Oise (95)	5,31	3,62	2,94	-44,7%
	Yvelines (78)	5,33	3,67	2,96	-44,4%
Poitou Charentes	Charente (16)	5,78	4,18	3,61	-37,5%
	Charente-Maritime (17)	6,27	4,47	3,91	-37,5%
	Deux-Sevres (79)	5,52	3,64	2,99	-45,8%
	Vienne (86)	5,17	3,40	2,85	-44,9%
Limousin	Correze (19)	6,23	4,55	3,95	-36,7%
	Creuse (23)	6,04	4,43	3,86	-36,2%
	Haute-Vienne (87)	5,64	3,79	3,00	-46,9%

		Délai de délivrance des certificats d'immatriculation (en nombre de jours)			
		Nov-Déc. 2009	2010	Janv-Sept. 2011	Evolution 2009/2011
Auvergne	Allier (03)	4,85	3,43	2,73	-43,7%
	Cantal (15)	5,16	3,45	2,68	-48,1%
	Haute-Loire (43)	5,06	3,54	2,86	-43,5%
	Puy-de-Dome (63)	5,01	3,32	2,72	-45,7%
Rhône Alpes	Ain (01)	5,11	3,60	2,83	-44,7%
	Ardeche (07)	4,94	3,65	2,78	-43,8%
	Drome (26)	5,15	3,68	2,90	-43,8%
	Haute-Savoie (74)	5,60	3,79	2,87	-48,8%
	Isere (38)	5,13	3,68	2,80	-45,3%
	Loire (42)	5,47	3,73	2,85	-47,8%
	Rhone (69)	5,31	3,60	2,94	-44,6%
	Savoie (73)	5,40	3,81	2,98	-44,9%
Aquitaine	Dordogne (24)	5,03	3,67	3,01	-40,1%
	Gironde (33)	5,33	3,46	2,91	-45,5%
	Landes (40)	6,00	4,45	3,94	-34,3%
	Lot-et-Garonne (47)	6,18	3,73	3,01	-51,3%
	Pyrenees-Atlantiques (64)	6,07	4,20	3,22	-47,1%
Midi-Pyrénées	Ariege (09)	6,35	4,53	3,70	-41,7%
	Aveyron (12)	5,17	3,56	2,84	-45,1%
	Gers (32)	6,25	4,54	3,93	-37,1%
	Haute-Garonne (31)	6,33	4,69	4,06	-35,9%
	Hautes-Pyrenees (65)	6,52	4,60	3,92	-39,9%
	Lot (46)	6,67	4,72	4,13	-38,1%
	Tarn (81)	6,73	4,73	3,97	-41,1%
	Tarn-et-Garonne (82)	6,57	4,67	3,99	-39,2%
Languedoc-Roussillon	Aude (11)	5,40	4,57	3,53	-34,6%
	Gard (30)	5,30	4,27	3,20	-39,5%
	Herault (34)	4,96	4,13	3,26	-34,4%
	Lozere (48)	6,32	5,26	3,60	-43,1%
	Pyrenees-Orientales (66)	5,04	3,77	2,98	-40,8%
PACA	Alpes de Haute-Provence (04)	5,56	3,92	3,09	-44,5%
	Alpes-Maritimes (06)	5,30	3,80	2,93	-44,7%
	Bouches-du-Rhone (13)	5,68	4,02	3,20	-43,7%
	Hautes-Alpes (05)	5,17	3,69	3,01	-41,7%
	Var (83)	5,54	4,14	3,41	-38,5%
	Vaucluse (84)	5,78	3,94	3,03	-47,6%
Corse	Corse-du-Sud (2A)	5,90	4,51	3,84	-34,9%
	Haute-Corse (2B)	5,30	3,79	3,31	-37,5%
Total Métropole		5,45	24,51	3,14	-42,4%
Guadeloupe	Guadeloupe (971)	6,72	5,47	4,76	-29,2%
Guyane	Guyane (973)	8,17	7,14	6,74	-17,4%
La Reunion	La Reunion (974)	8,30	6,72	5,28	-36,3%
Martinique	Martinique (972)	6,47	5,20	4,59	-29,1%
Mayotte	Mayotte (976)	10,59	8,44	7,82	-26,2%
Total		5,58	23,63	3,28	-41,3%

Source : ANTS - 2011

ANNEXE 16 : NOMBRE ET PÉRIODICITÉ DES APPELS AUPRÈS DU CENTRE D'APPEL DE L'ANTS



Source : ANTS - 2011

ANNEXE 17 : TYPOLOGIE DES RÉCLAMATIONS AUPRÈS DU CENTRE D'APPEL DE L'ANTS

Top 10 des sous causes d'appels		
Top 10 pour 2008 (Octobre à Décembre)		
1	- (Non encore répertorié dans les sous causes)	631
2	Autre	81
3	Lecteur d'empreintes	39
4	Scanner	31
5	Bug logiciel	29
6	Bloc multi fonctions	23
7	Appareil photo	11
8	Colonne lumineuse centre	11
9	Imprimante	7
10	Réseau	7
Top 10 pour 2009		
1	- (Non encore répertorié dans les sous causes)	15029
2	Dossier en erreur	2201
3	Déblocage code PUK	1812
4	Remise - MRZ	1332
5	Douchette non fonctionnelle	1244
6	Suivi de dossiers	1024
7	Recueil : Prise d'empreintes	1010
8	Recueil : Validation et Chiffrement	982
9	Remise - RFID	916
10	Recueil : ouverture session appli DR	819
Top 10 pour 2010		
1	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'utilisation de cette carte à puce (Carte agent bloquée)	3815
2	Verrouillage session pendant l'instruction	2004
3	Questions administratives	1917
4	Pas de message "insérez votre carte" / Faites Ctrl + Alt + Suppr	1859
5	Scanner non reconnu	1546
6	Caractères non reconnus par l'OCR	1459
7	Lecture impossible	1364
8	Le lecteur RFID ne fonctionne pas	1060
9	Perte de synchro	1051
10	Lecteur d'empreintes ne s'allume pas	1032
Top 10 pour 2011 (au 6 aout 2011)		
1	Questions administratives	2081
2	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'utilisation de cette carte à puce (Carte agent bloquée)	1957
3	Pas de message "insérez votre carte" / Faites Ctrl + Alt + Suppr	1256
4	Blocage à 97%	1153
5	Verrouillage session pendant l'instruction	1132
6	Scanner non reconnu	1114
7	Lecture impossible	1112
8	Le lecteur RFID ne fonctionne pas	1076
9	Demande de mise à jour	782
10	Perte de synchro	586

**ANNEXE 18 : ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS SUR LA
NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION CERTIFICAT
D'IMMATRICULATION – IPSOS/ERNST & YOUNG –
SEPTEMBRE 2011**

Évaluation et contrôle des politiques publiques : enquête sur le système d'immatriculation à vie du véhicule (SIV) auprès des usagers

Septembre 2011



Fiche technique

Sondage effectué pour : Ernst & Young

Échantillon : 203 personnes ayant fait une demande d'immatriculation d'un véhicule neuf ou d'occasion au cours des deux dernières années.

Date de terrain Du 06 au 13 septembre 2011.

Méthode : Échantillon interrogé par Internet.
Les personnes ont été recrutées grâce à l'Access Panel on line d'Ipsos.

Dans le document ci-après, l'abréviation S/T signifie sous-total

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques.

*Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252
« Etudes de marché, études sociales et d'opinion »*

Chiffres clés



Chiffres clé

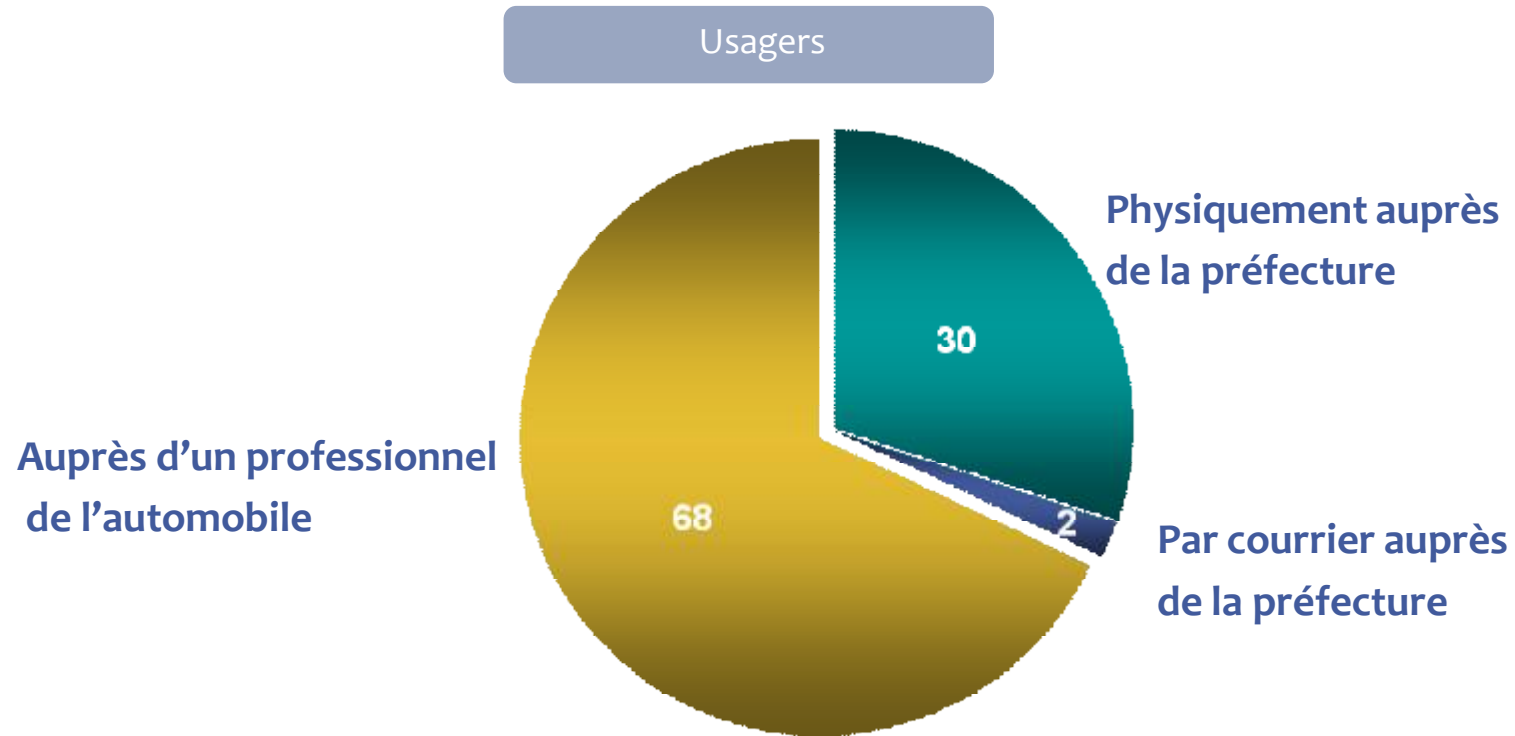
- **Le cadre de la demande** : la majorité des demandes de certificat d'immatriculation est adressée aux professionnels de l'automobile
 - 68% des demandes de certificat d'immatriculation sont prises en charge par les professionnels de l'automobile, 32% seulement par les préfectures. Les demandes adressées par courrier sont minoritaires (2%).
 - 65% sont des demandes pour un véhicule neuf.
- **L'accueil** : il est satisfaisant dans la plupart des cas, même sur les dimensions les plus 'sensibles'. On observe toutefois des différences lorsque la demande est déposée en Préfecture.
 - 89% des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil qu'on leur a réservé, 81% du temps pour traiter leur demande.
 - La proportion de « très satisfaits » varie assez nettement selon que la demande a été adressée en Préfecture ou auprès d'un professionnel de l'automobile. 54% des personnes qui ont déposé leur demande auprès d'un professionnel sont très satisfaites de l'accueil au lieu de 24% en Préfecture. Ce décalage s'observe sur l'ensemble des dimensions de l'accueil testées.
- **Les difficultés pour constituer le dossier** : elles sont marginales, d'autant que le nombre de pièces apparaît plus réduit que pour l'ancienne procédure.
 - Seules 3% des personnes interrogées ont rencontré des difficultés pour fournir des pièces nécessaires au dossier.
 - Seules 11% estiment que le nombre de pièces est trop important. 67% disent qu'il est plus réduit qu'avant.
- **La procédure** : les avis sont très positifs, d'autant que les professionnels de l'automobile semblent jouer le jeu.
 - 94% des personnes interrogées n'ont pas rencontré de difficultés pour obtenir leur certificat
 - 93% sont satisfaites de l'envoi par lettre-suivie
 - 63% estiment que le dispositif actuel est plus performant que l'ancien, contre 34% qui le trouvent ni plus, ni moins performant.
 - Du point de vue de la majorité des usagers (75%), lorsque la demande est prise en charge par un professionnel, cela ne donne pas lieu à une facturation supplémentaire.

1. Renseignements signalétiques



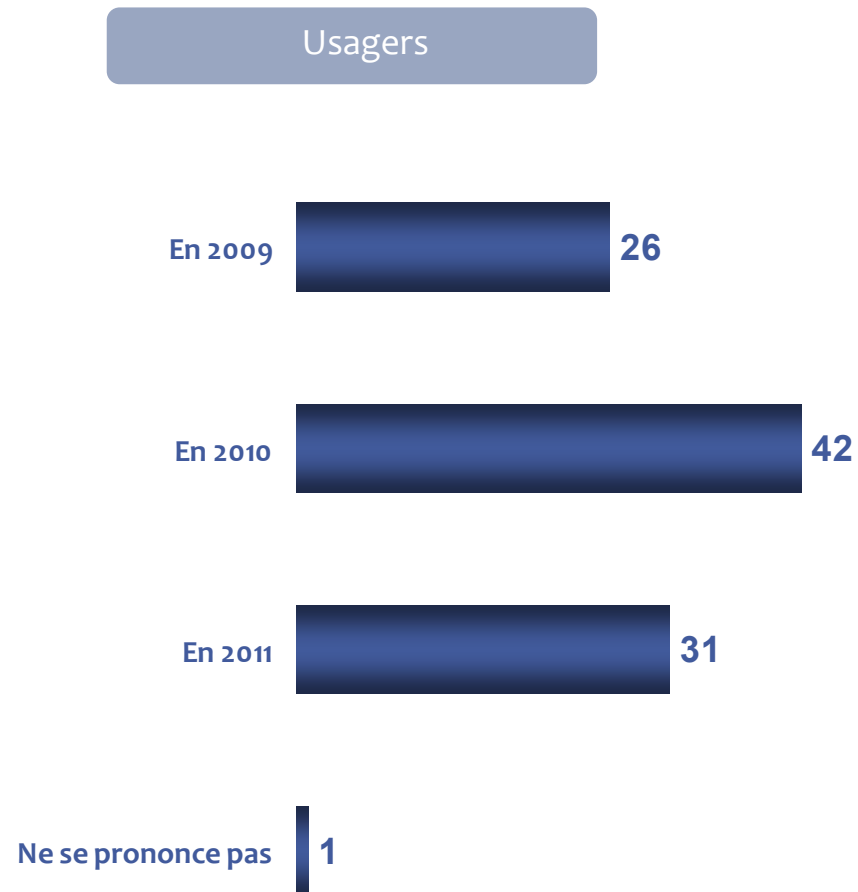
Le lieu de la demande

Question : Où avez-vous déposé votre demande de certificat d'immatriculation (carte grise) ?



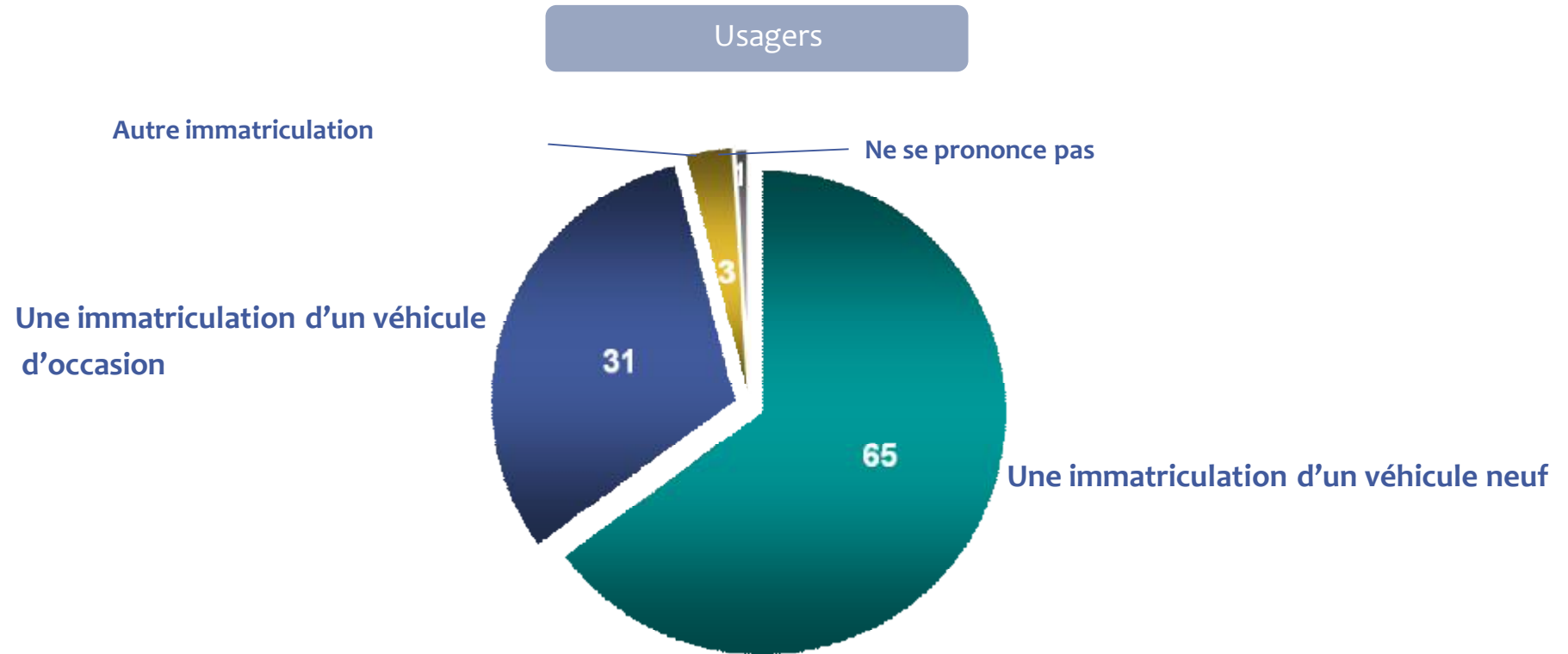
L'ancienneté de la demande

Question : Quand avez-vous effectué votre demande de certificat d'immatriculation ?



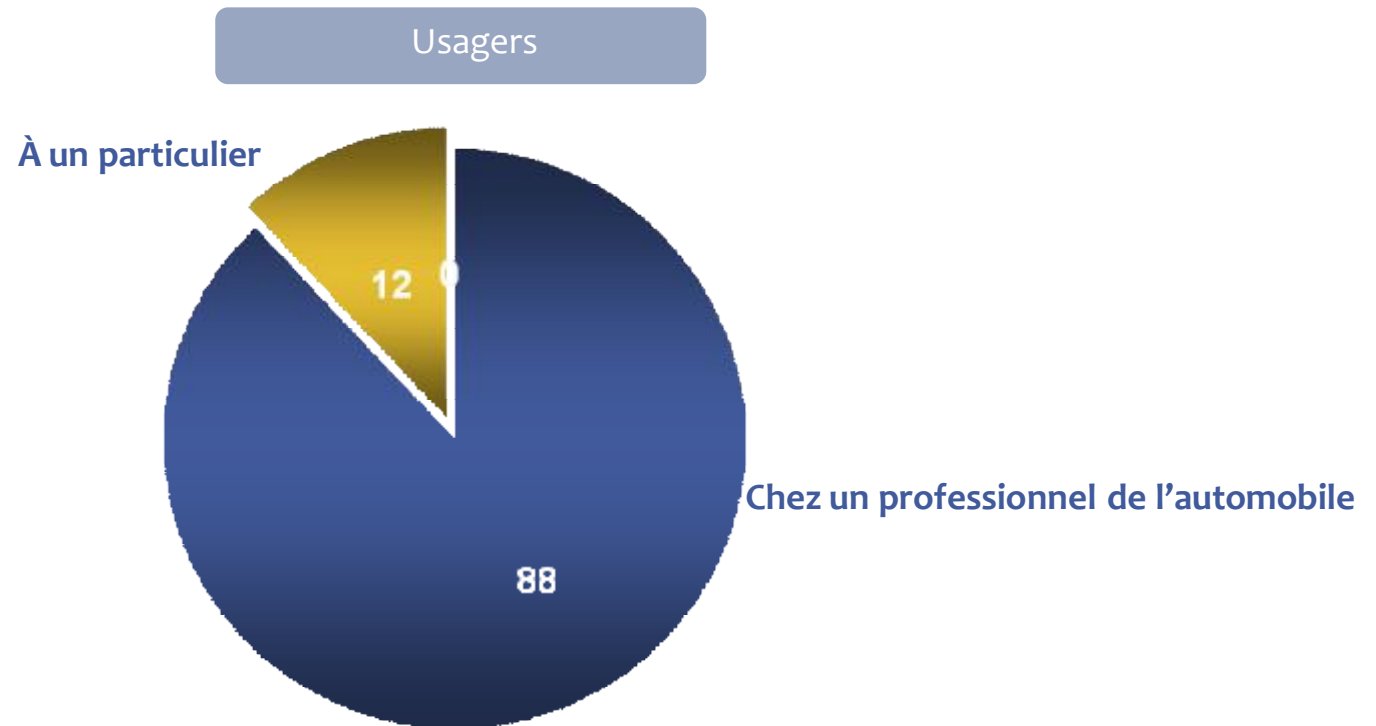
Le type de demande

Question : Pour quel type d'opération avez-vous demandé un certificat d'immatriculation ?



Les modalités de l'achat du véhicule

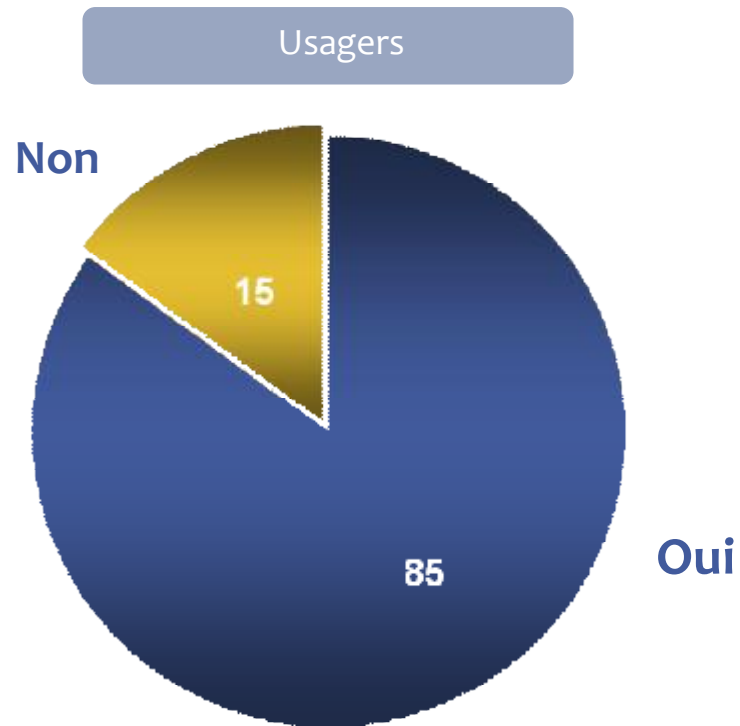
Question : Où avez-vous acheté votre véhicule ?



L'habilitation à la délivrance des certificats d'immatriculation

Question : Était-il habilité à délivrer des certificats d'immatriculation ?

A ceux qui ont acheté leur véhicule chez un professionnel de l'automobile, soit 88 % de l'échantillon

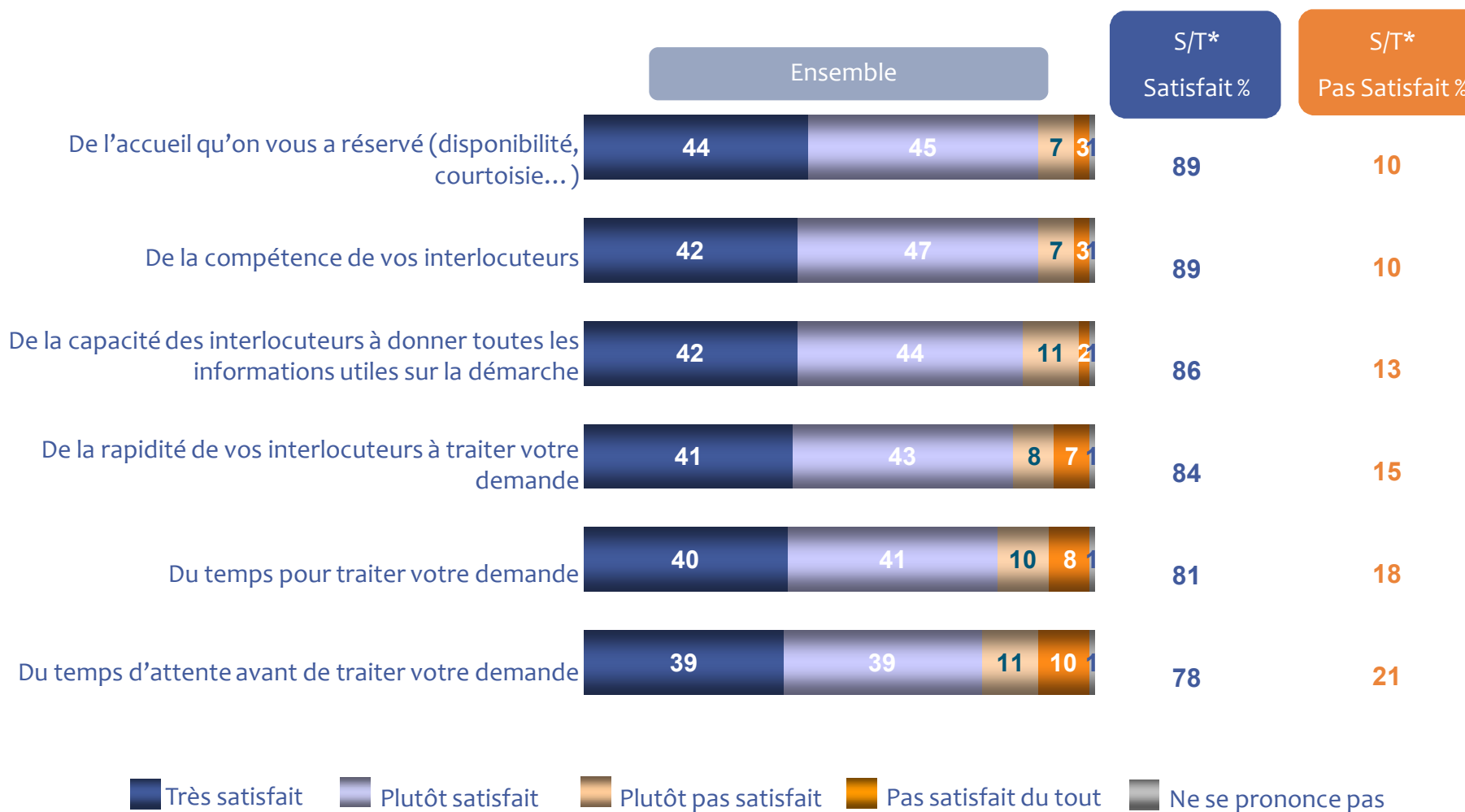


2. L'accueil



La satisfaction à l'égard de l'accueil

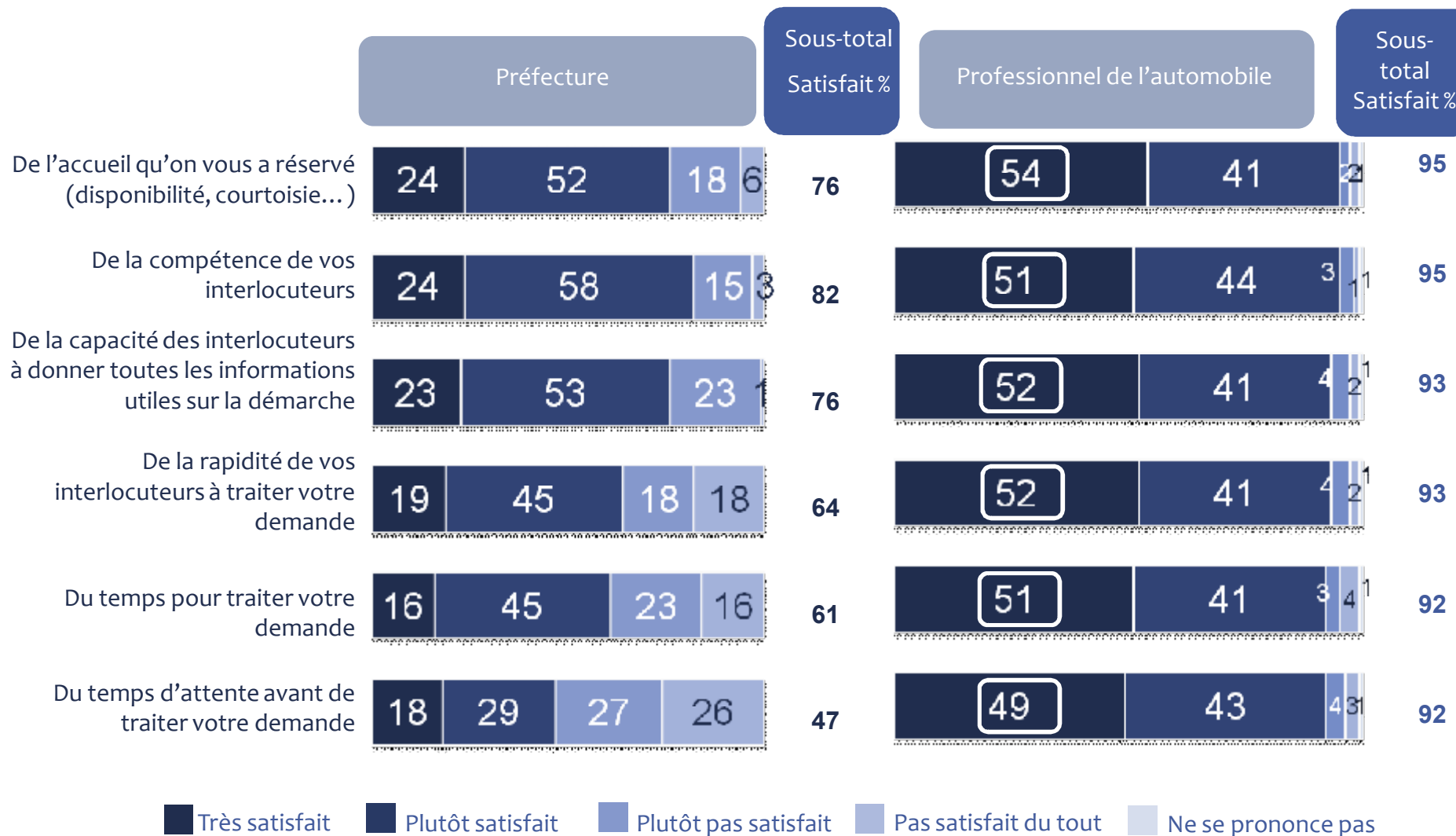
Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



* S/T : sous-total

La satisfaction à l'égard de l'accueil selon le lieu de la demande

Question : Êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...

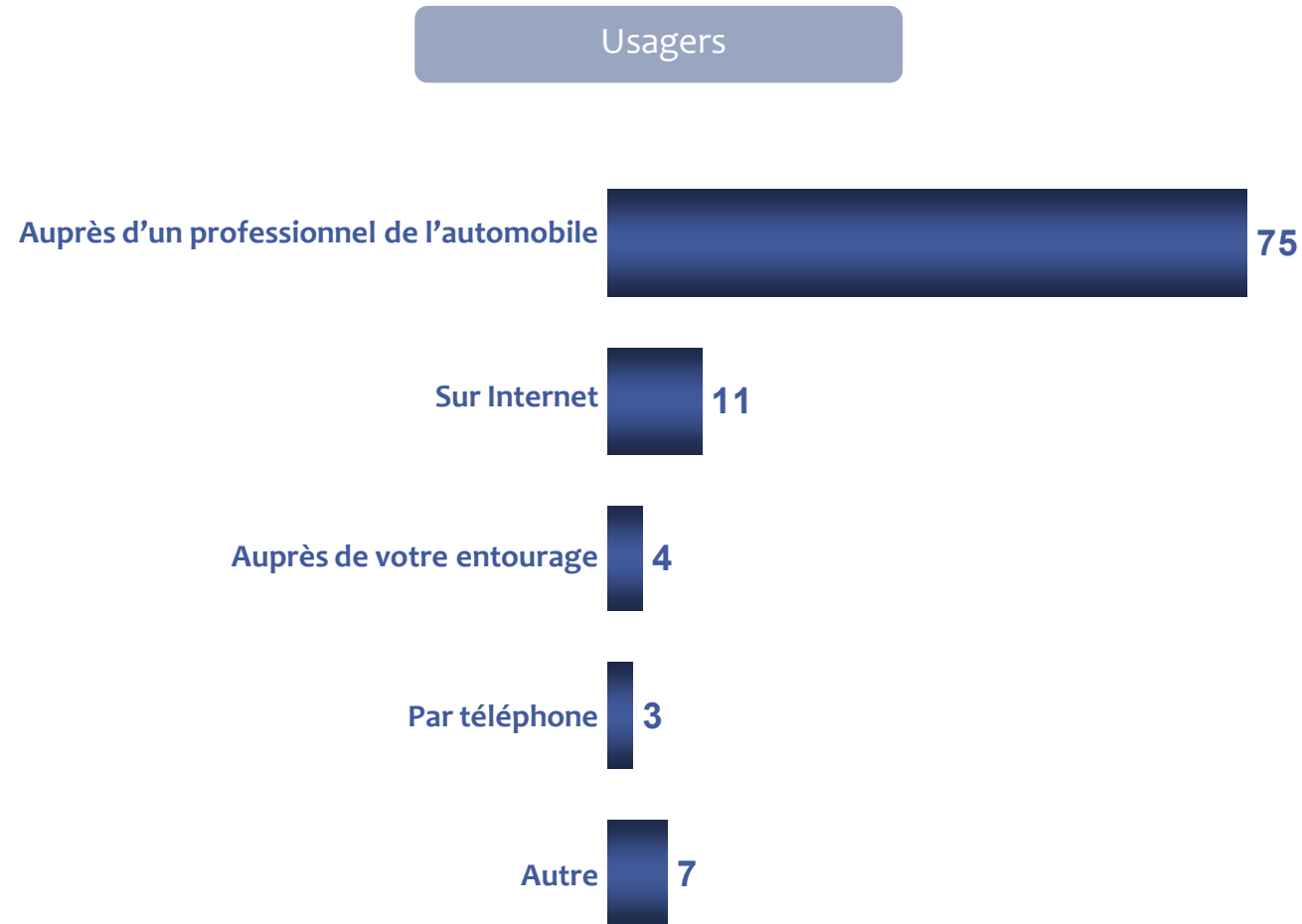


3. Constitution du dossier de demande de certificat d'immatriculation de véhicule



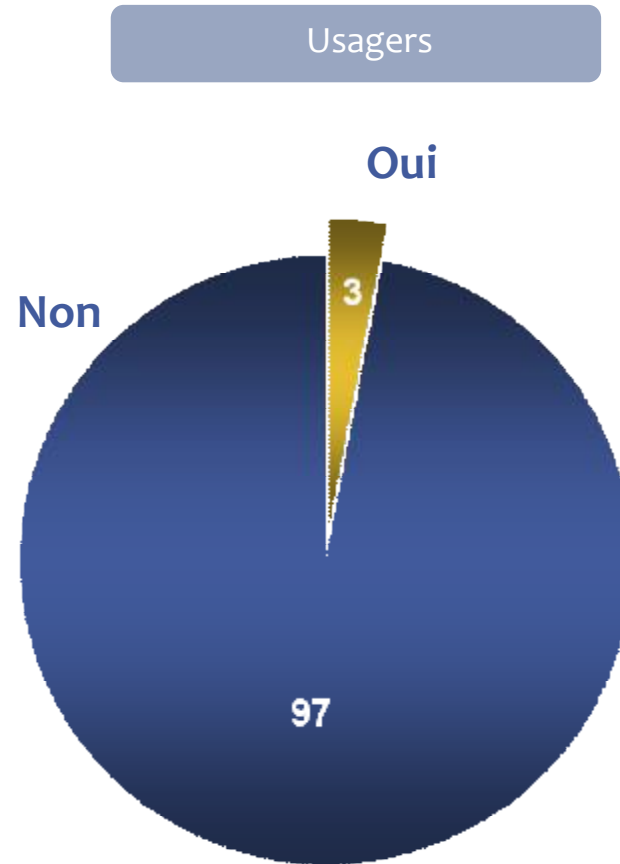
Les sources d'information pour constituer le dossier

Question : Où vous êtes vous informé pour constituer le dossier de votre demande d'immatriculation ?



Les difficultés pour réunir les pièces du dossier

Question : Avez-vous rencontré des difficultés pour fournir une ou plusieurs pièce(s) du dossier de demande d'immatriculation ?



Les pièces qu'il est difficile de fournir

Question : De quelle(s) pièce(s) s'agissait-il ?

Usagers

A ceux qui ont rencontré des difficultés pour fournir une ou plusieurs pièces, soit 3 % de l'échantillon

Verbatims

« Ils voulaient faire passer un contrôle technique tous les ans »

«Justificatifs de domicile.»

«Pièce concernant l'immatriculation commune.»

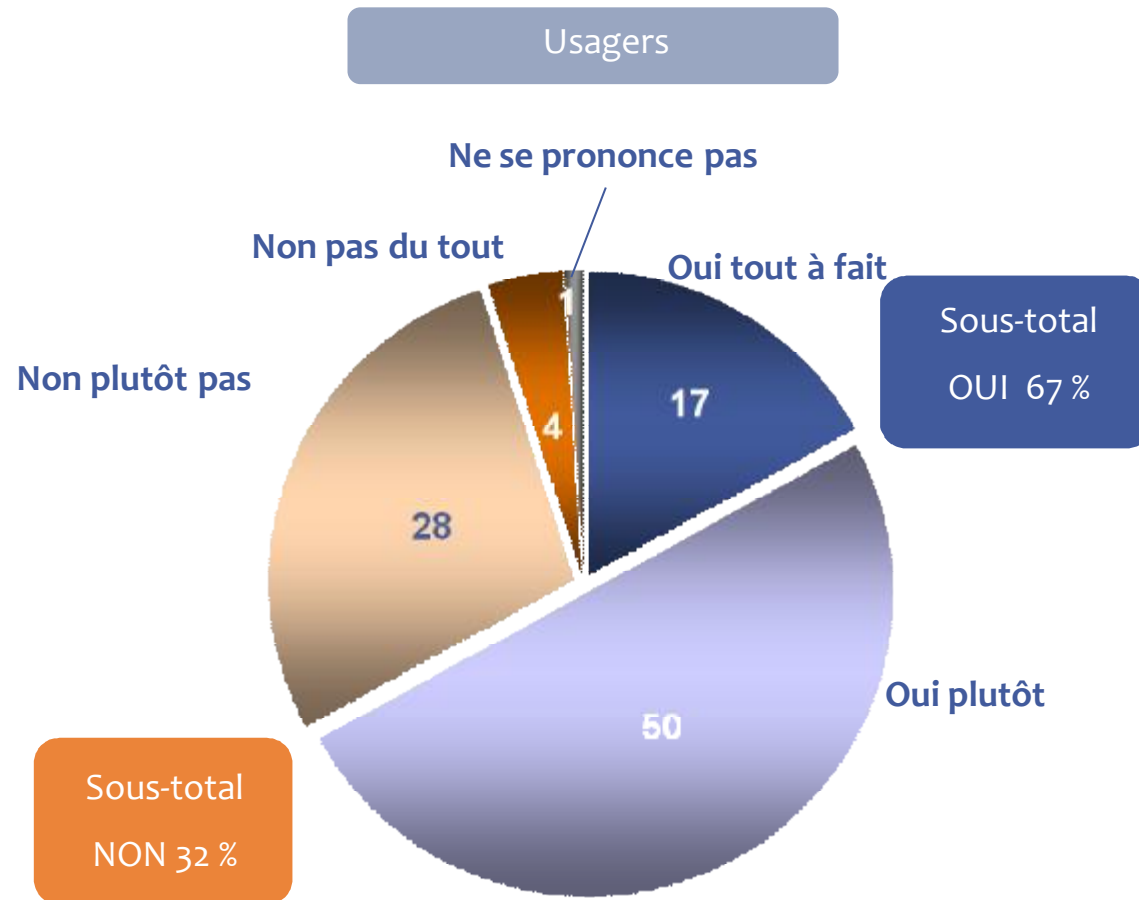
«Pièce d'identité.»

«Un certificat d'importation.»

Question ouverte, réponses spontanées

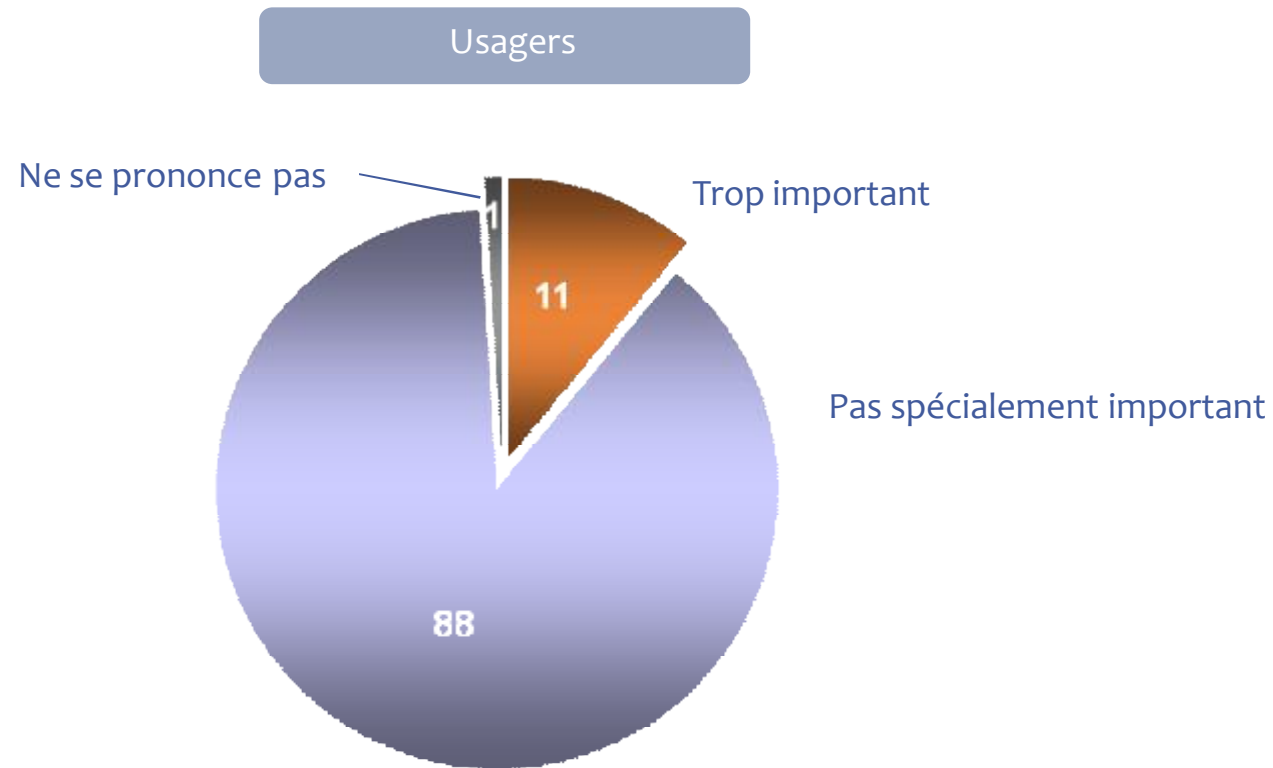
L'évolution du nombre de pièce à fournir

Question : Le nombre de pièces justificatives vous semble-t-il plus réduit que par rapport à l'ancienne procédure ?



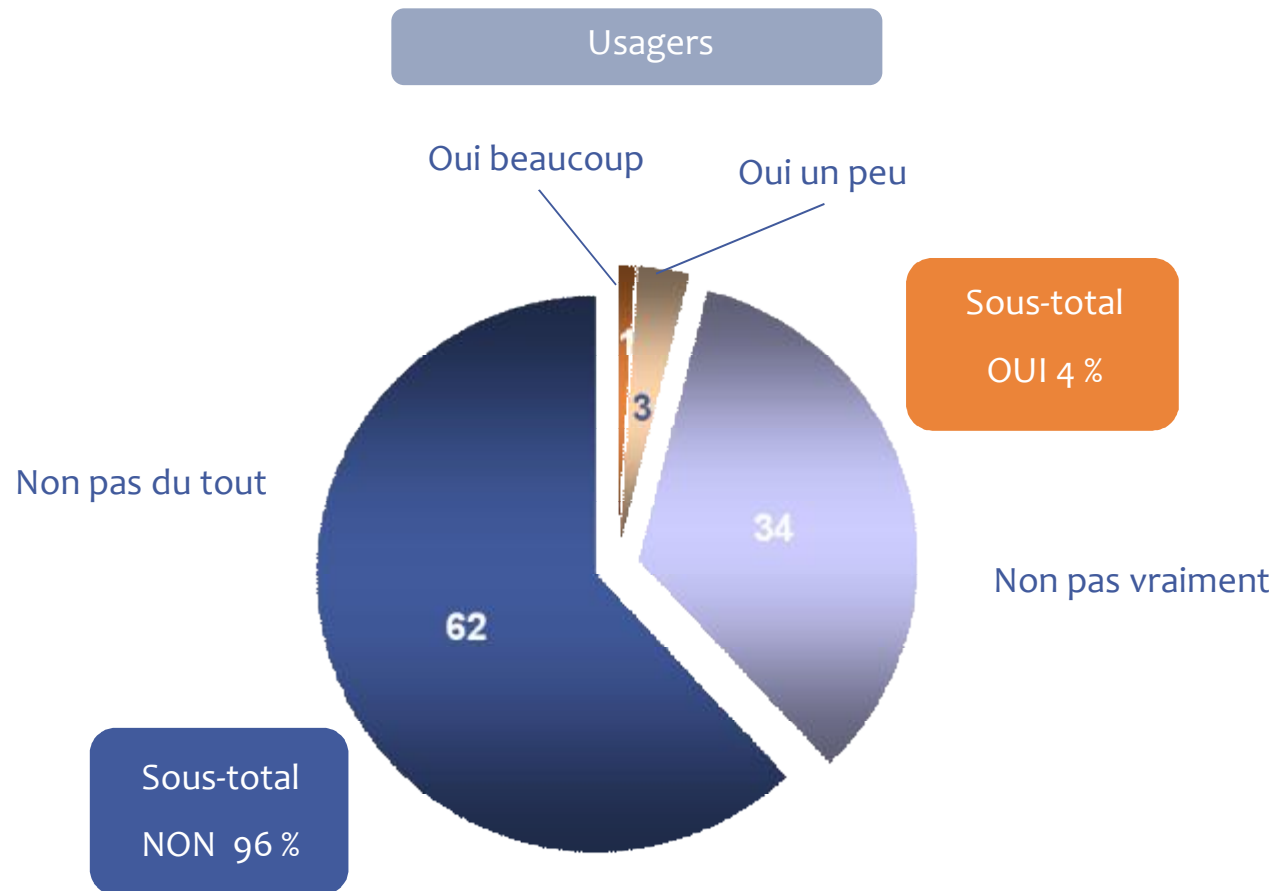
La perception du nombre de pièces à fournir

Question : Le nombre de pièces justificatives vous semble-t-il...



Les autres difficultés pour constituer le dossier

Question : Avez-vous rencontré d'autres difficultés pour constituer votre dossier ?



La nature des autres difficultés rencontrées

Question : Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Usagers

A ceux qui ont rencontré d'autres difficultés, soit 4 % de l'échantillon



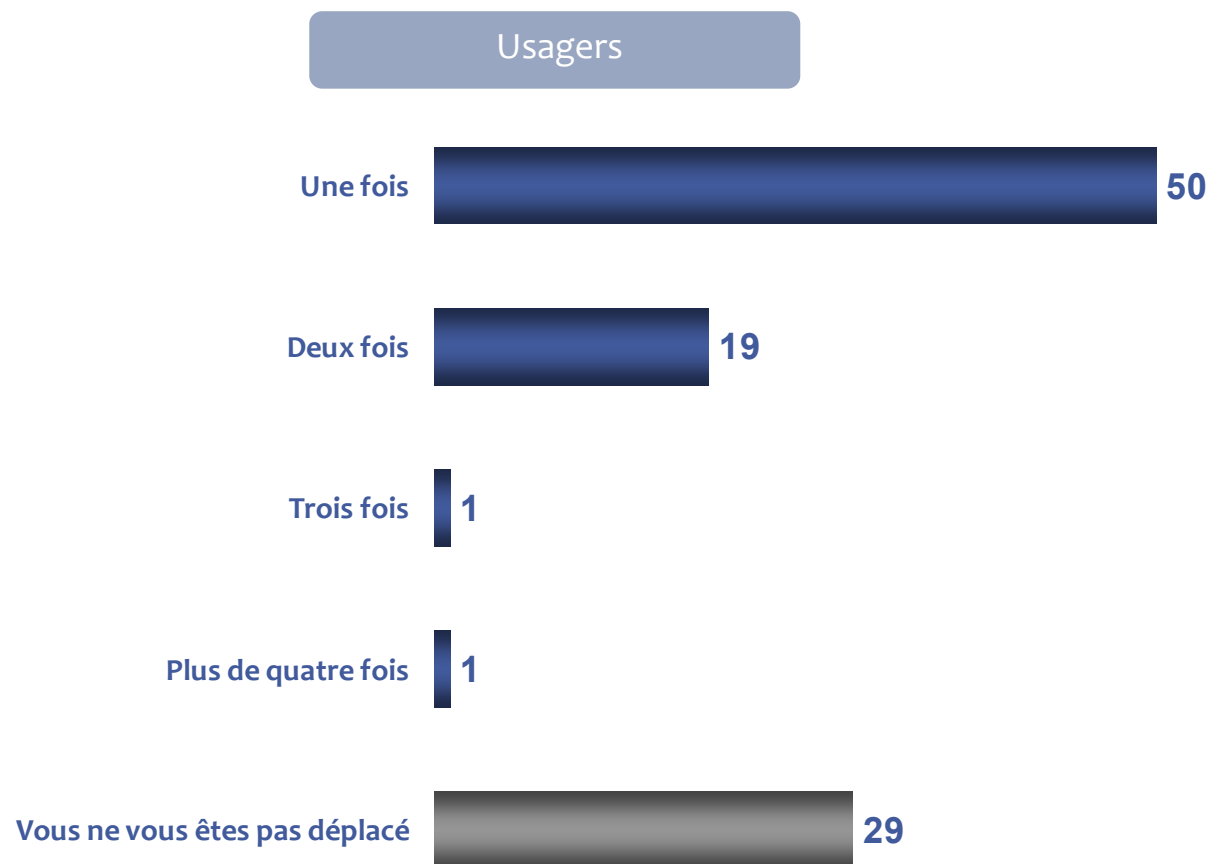
Question ouverte, réponses spontanées



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

Le nombre de déplacements nécessaires pour obtenir son certificat

Question : Combien de fois avez-vous dû vous déplacer pour obtenir votre certificat d'immatriculation (Prenez en compte le dépôt de votre demande et les venues ultérieures en cas de traitement non immédiat de votre demande)?



Les lieux de déplacement

Question : Précisez auprès de quelles entités vous vous êtes déplacé ?

A ceux qui se sont déplacés pour obtenir leur certificat, soit 71 % de l'échantillon



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

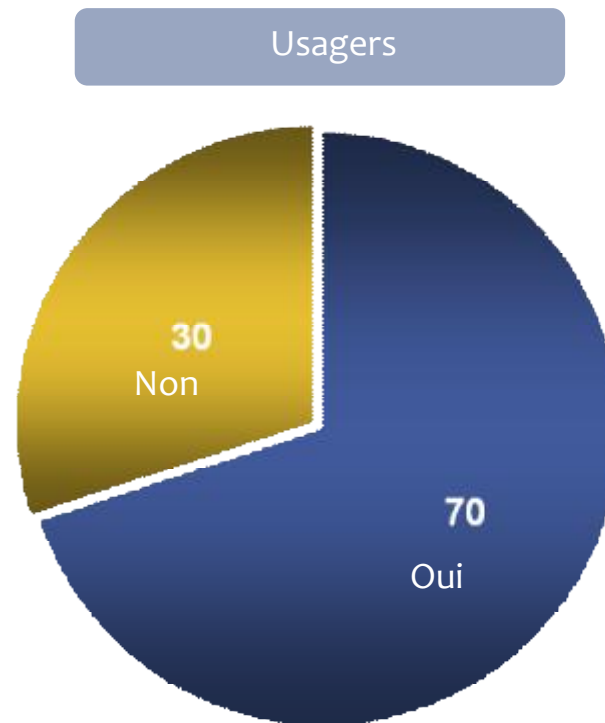
4. Dépôt du dossier de demande et délivrance du certificat d'immatriculation du véhicule



La possibilité de repartir immédiatement avec le véhicule acheté

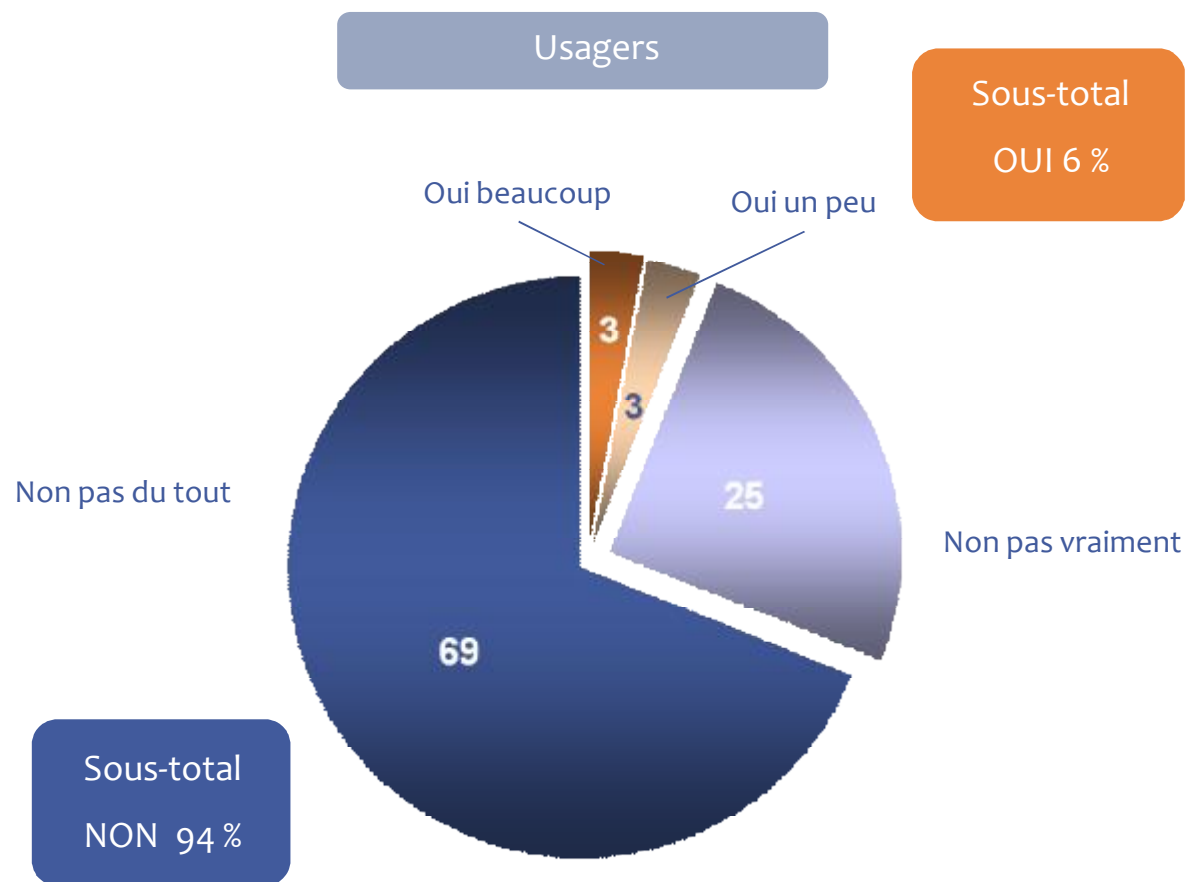
Question : En achetant votre véhicule chez un professionnel de l'automobile habilité à délivrer des certificats d'immatriculation (carte grise), avez-vous pu repartir immédiatement avec le véhicule?

A ceux qui ont acheté leur voiture chez un professionnel habilité, soit 75 % de l'échantillon



Les difficultés pour obtenir le certificat d'immatriculation

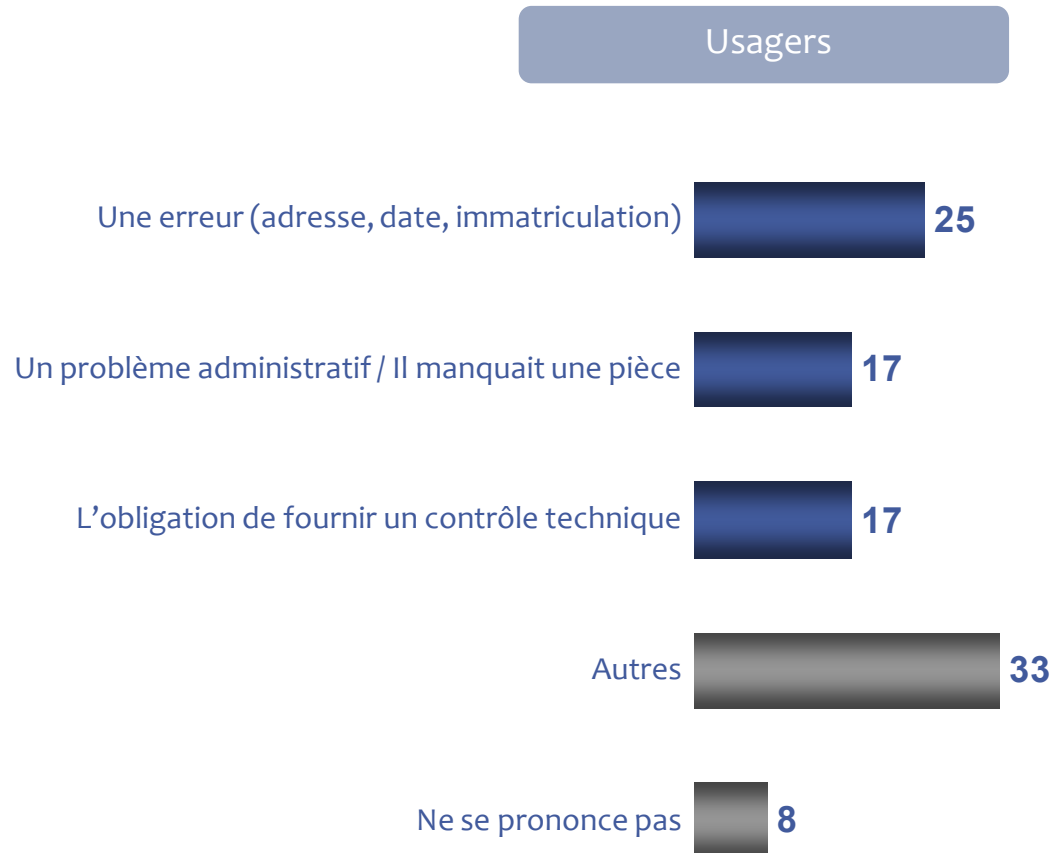
Question : Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir votre certificat d'immatriculation?



La nature des difficultés rencontrées

Question : Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

A ceux qui ont rencontré des difficultés pour obtenir leur certificat d'immatriculation, soit 6 % de l'échantillon



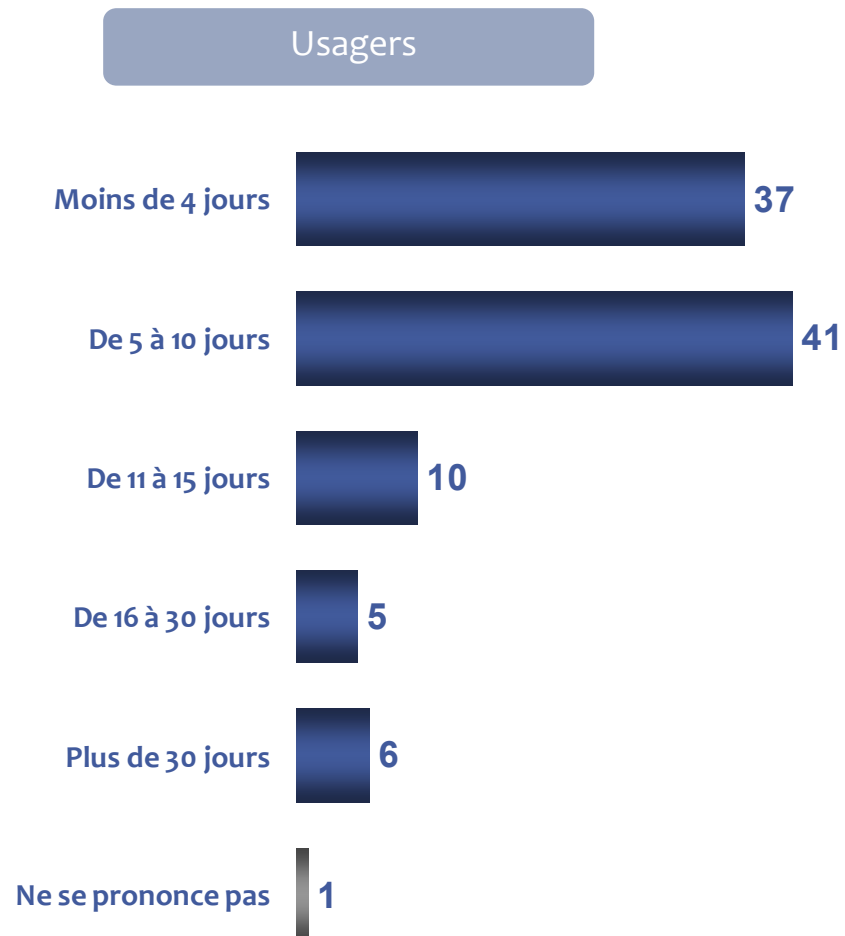
Question ouverte, réponses spontanées



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

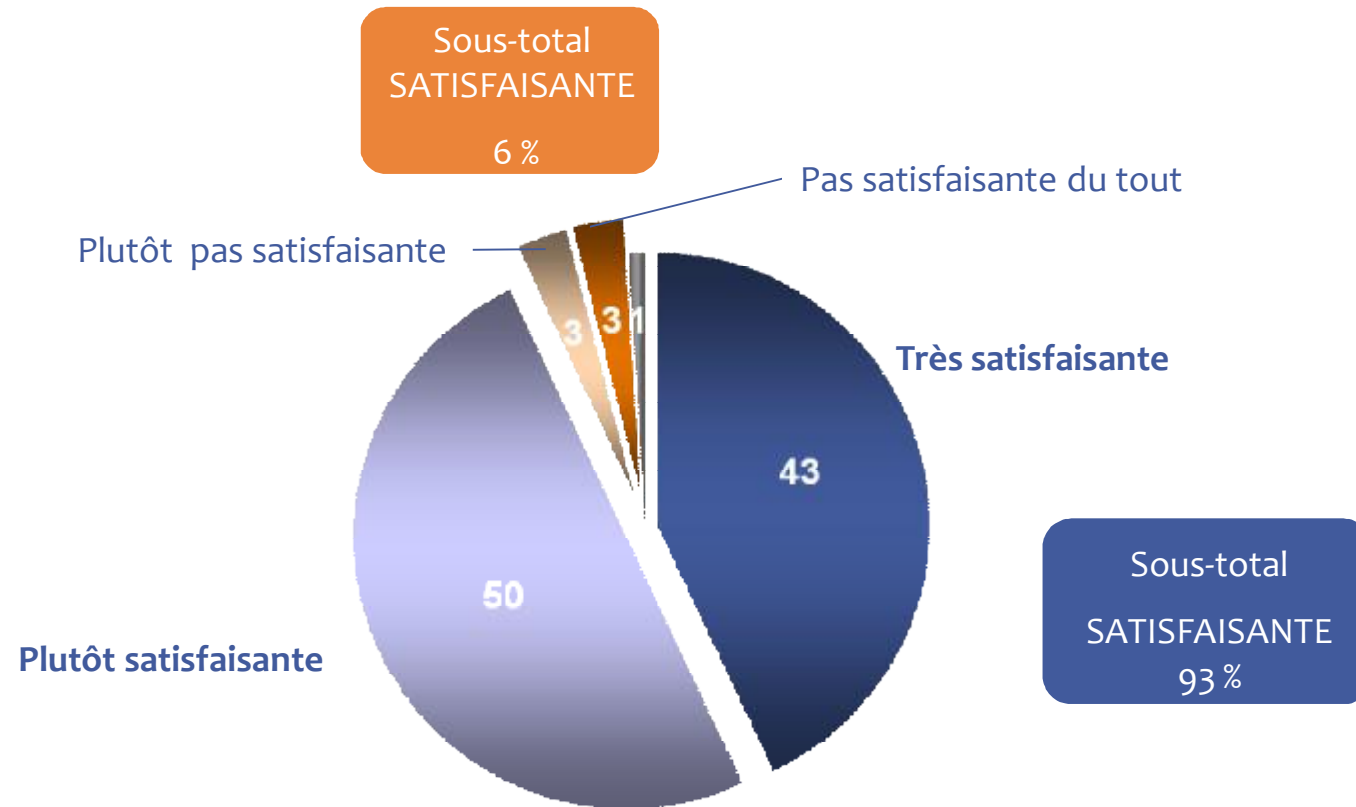
Le délai pour obtenir le certificat d'immatriculation

Question : En combien de temps avez-vous obtenu votre certificat d'immatriculation?



La satisfaction à l'égard de l'envoi par lettre-suivie

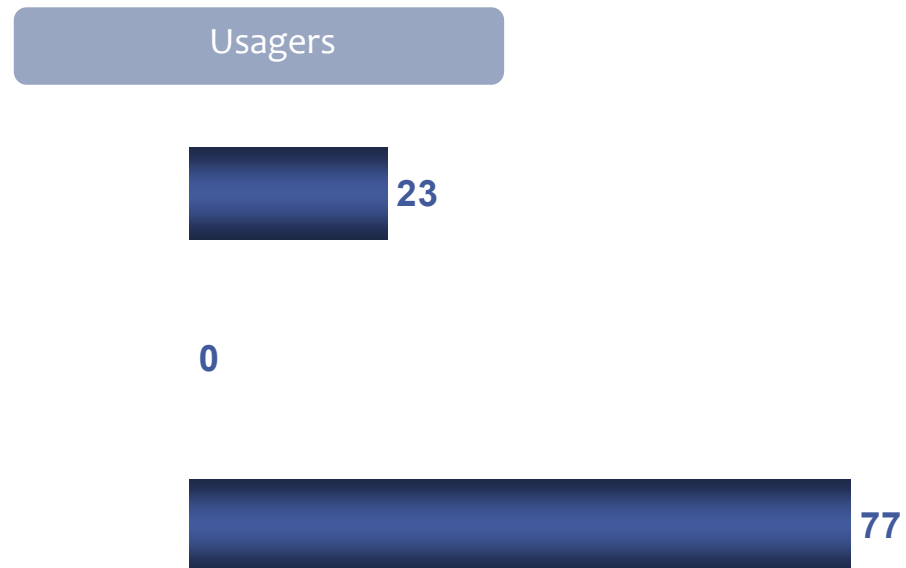
Question : Le certificat d'immatriculation vous est désormais envoyé par lettre-suivie. Par rapport à l'ancien système de délivrance, diriez-vous de la qualité de service de cette procédure qu'elle est...



La principale raison de l'insatisfaction à l'égard de l'envoi par lettre-suivie

Question : Pour quelle raison principale parmi les suivantes n'est vous pas satisfait de l'envoi par lettre-suivie ?

A ceux qui ne sont pas satisfaits de l'envoi par lettre suivie, soit 6 % de l'échantillon

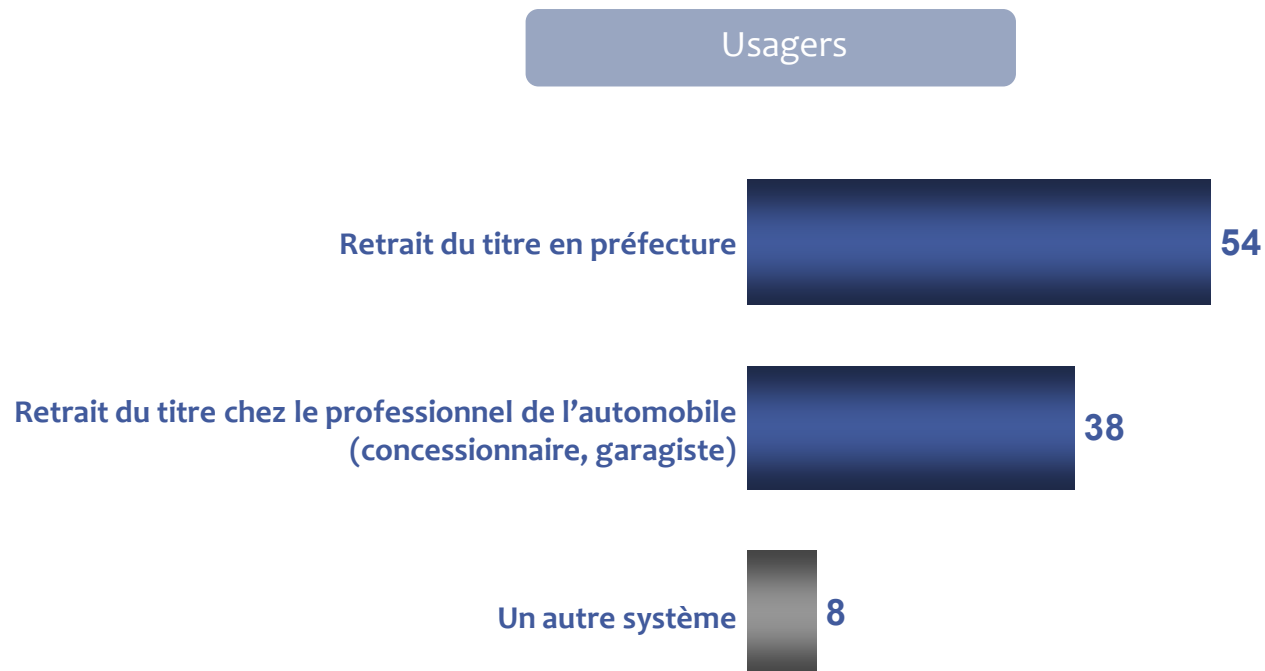


Attention : compte tenu de la faible taille de l'échantillon, les résultats sont à interpréter avec prudence.

Le système préféré à l'envoi par lettre-suivie

Question : Quel système de remise du certificat serait plus satisfaisant pour vous ?

A ceux qui ne sont pas satisfaits de l'envoi par lettre-suivie, soit 6 % de l'échantillon



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

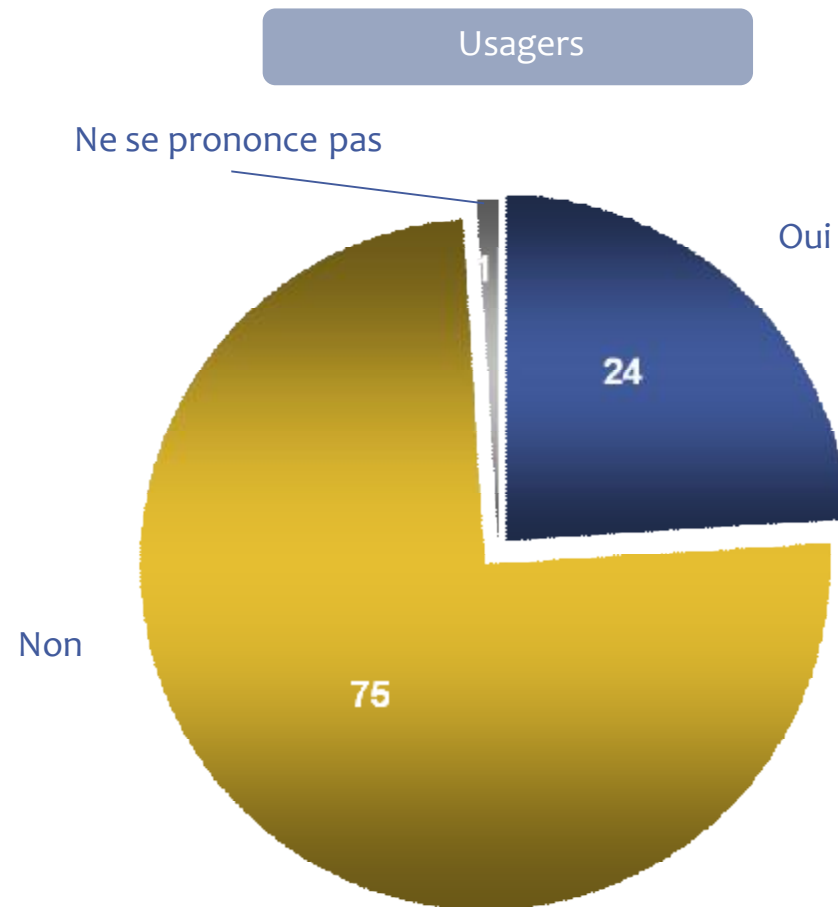
5. Satisfaction globale à l'égard du nouveau dispositif de délivrance du certificat d'immatriculation



La facturation de la demande de certificat

Question : Le professionnel de l'automobile qui a pris en charge votre demande de certificat d'immatriculation vous a-t-il facturé ce service ?

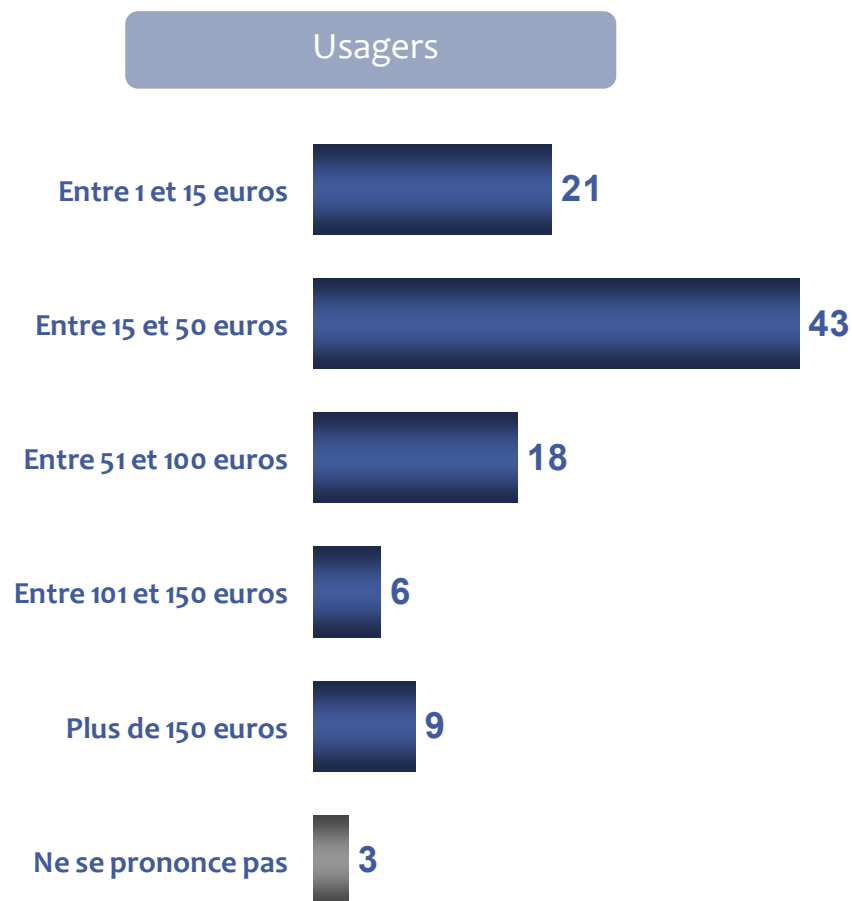
A ceux qui ont déposé leur demande de certificat d'immatriculation auprès d'un professionnel de l'automobile, soit 68 % de l'échantillon



Le montant de la facturation de la demande de certificat

Question : Combien ce service vous a-t-il été facturé ?

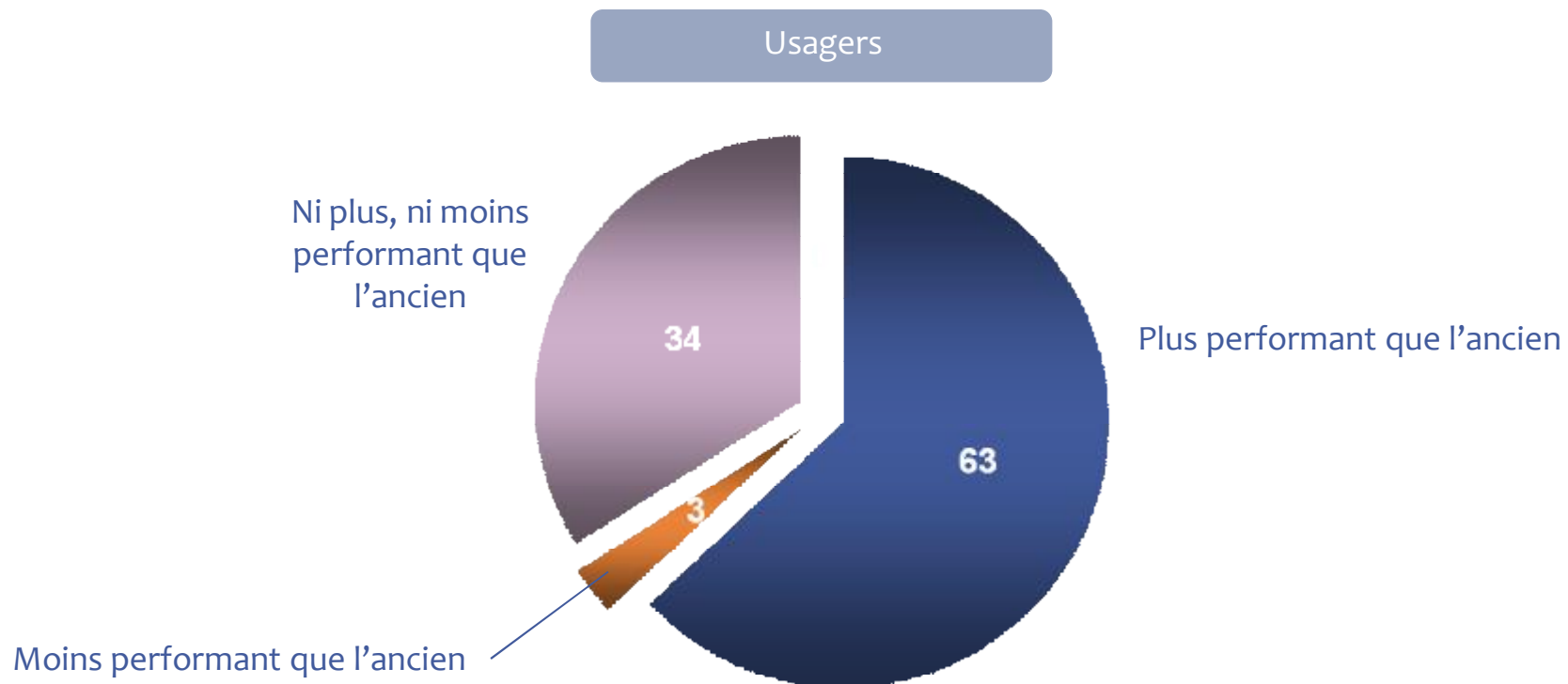
A ceux qui ont été facturés pour la demande de certificat, soit 16 % de l'échantillon



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

La perception du nouveau dispositif de délivrance par rapport à l'ancien

Question : Le nouveau dispositif de délivrance des certificats d'immatriculation vous semble-t-il :



Les raisons pour lesquelles le dispositif est plus performant

Question : Pourquoi ?

Usagers

CEUX QUI LE TROUVENT PLUS PERFORMANT, soit 63 % de l'échantillon

Rapidité et gain de temps	72
Plus rapide	34
Pas de déplacement / Moins de déplacements inutiles	30
Pas d'attente en préfecture / pas besoin de faire la queue	13
La rapidité de délivrance, de réception des documents	6
Le gain de temps	6
Praticité et simplicité	43
Plus simple / Moins compliqué / Plus facile	28
Le garagiste / le concessionnaire s'occupe de tout	10
Réception par courrier au domicile / Lettre suivie	4
Plus pratique	2

Question ouverte, réponses spontanées

Les raisons pour lesquelles le dispositif est plus performant

Question : Pourquoi ?

Usagers

CEUX QUI LE TROUVENT PLUS PERFORMANT, soit 63 % de l'échantillon

Divers	7
La sécurité / Système plus sécurisé	2
Plus d'informations / plus de transparence	2
Autres	3
Ne se prononce pas	5

Question ouverte, réponses spontanées

Les raisons pour lesquelles le dispositif est moins performant

Question : Pourquoi ?

Usagers

CEUX QUI LE TROUVENT MOINS PERFORMANT, soit 3 % de l'échantillon

Le temps passé en préfecture / Moins rapide	67
Le coût / Le coût d'envoi	33
Ne se prononce pas	17

Question ouverte, réponses spontanées



Attention : compte-tenu de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence.

Les raisons pour lesquelles le dispositif est ni plus, ni moins performant

Question : Pourquoi ?

Usagers

CEUX QUI LE TROUVENT NI PLUS, NI MOINS PERFORMANT, soit 34 % de l'échantillon

Les délais d'obtention sont longs / Toujours aussi long / Même temps d'attente	23
Pas de différence / C'est le même service	17
Le concessionnaire s'est occupé de tout	12
Autant de papiers à fournir / complexité administrative	9
Aussi rapide que d'habitude / Pas d'attente	6
Le manque de fiabilité de la Poste	4
Coûte cher	3
N'a jamais eu de problèmes	3
Autres	9
Ne se prononce pas	23

Question ouverte, réponses spontanées

Les améliorations qui pourraient être apportées au système

Question : Quelles améliorations pourraient selon vous être apportées au système de délivrance des certificats d'immatriculation ?

Usagers

Sous-total - Simplifier de service	13
Ne plus se déplacer / Informatiser la démarche / Par Internet	6
Des véhicules immatriculés dès leur mise sur le marché	3
Multiplier les points de dépôts (mairies, ...)	2
Délivrance du certificat directement par le concessionnaire	2
La simplification administrative / Moins de papiers	1
Sous-total - Plus de rapidité	11
La rapidité de délivrance, de réception des documents	6
Le gain de temps	6
Moins d'attente en Préfecture, au guichet	5
La rapidité / Traitement plus rapide	3
La rapidité de délivrance / Délivrance immédiate	3
S/T Plus de disponibilité	4
Ouvrir plus de guichets / Plus de personnel au guichet	3
Elargir les horaires d'ouverture	2

Question ouverte, réponses spontanées

Les améliorations qui pourraient être apportées au système

Question : Quelles améliorations pourraient selon vous être apportées au système de délivrance des certificats d'immatriculation ?

Usagers

Sous-total - Le prix	4
Moins cher	2
La gratuité	2
Sous-total - Une meilleure qualité de service	3
Un meilleur accueil / Personnel plus aimable, courtois	2
Plus de compétences du personnel / du personnel formé	1
Sous-total - Divers	4
Sécuriser le système / Remise en mains propres	2
Autres	2
Aucune	40
Ne se prononce pas	25

Question ouverte, réponses spontanées

**ANNEXE 18 : ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS SUR LA
NOUVELLE PROCÉDURE D'OBTENTION CERTIFICAT
D'IMMATRICULATION – IPSOS/ERNST & YOUNG –
SEPTEMBRE 2011**

Évaluation et contrôle des politiques publiques : le système d'immatriculation à vie du véhicule (SIV). Enquête auprès des concessionnaires automobiles

Septembre 2011



Fiche technique

Sondage effectué pour : Ernst & Young

Échantillon : 200 responsables d'entreprise de l'automobile.

Date de terrain Du 07 au 13 septembre 2011.

Méthode : Échantillon interrogé par téléphone.
Méthode des quotas : marque distribuée et région.

Dans le document ci-après, l'abréviation S/T signifie sous-total

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques.

*Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252
« Etudes de marché, études sociales et d'opinion »*

Chiffres clés



Chiffres clé

- **Le niveau d'engagement dans le système** est très élevé
 - 80% des concessionnaires sont agréés et habilités
 - 60% acceptent les immatriculations pour les véhicules vendus de particulier à particulier
 - A noter qu'avant le SIV, 91% des concessionnaires prenaient en charge les demandes d'immatriculation.

- **L'application informatique** : satisfaisante, mais perfectible
 - 33% des concessionnaires ont rencontré des difficultés lors de la mise en place du SIV. La plupart du temps, il s'agissait de dysfonctionnements liés à l'application informatique. A noter que ces difficultés ont été surmontées dans 75% des cas.
 - Aujourd'hui, les concessionnaires qui rencontrent des difficultés liées à des dysfonctionnements informatiques sont encore nombreux (50% parfois ou souvent).
 - Néanmoins, 96% jugent le système informatique satisfaisant.
 - 40% aimeraient que des nouvelles fonctionnalités soient développées dans l'application. Essentiellement la prise en charge des cas spécifiques (véhicules transformés, importés, etc.).

- **Les relations avec les partenaires institutionnels** sont globalement bonnes mais les délais de mise en relation sont trop importants
 - 63% des concessionnaires sont satisfaits de leurs relations avec la Préfecture, contre 32% qui ne sont pas satisfaits.
 - C'est surtout la réactivité qui est critiquée. 40% des concessionnaires ne sont pas satisfaits du délai de mise en relation.

- **L'impact du SIV** : il est plutôt limité
 - 32% des concessionnaires expliquent qu'ils exploitent des nouvelles opportunités commerciales grâce au SIV.
 - 83% estiment que la réforme n'a rien changé dans la proportion de clients partant directement avec leur véhicule.
 - 61% disent que cette réforme n'a pas changé leur regard sur l'Etat.

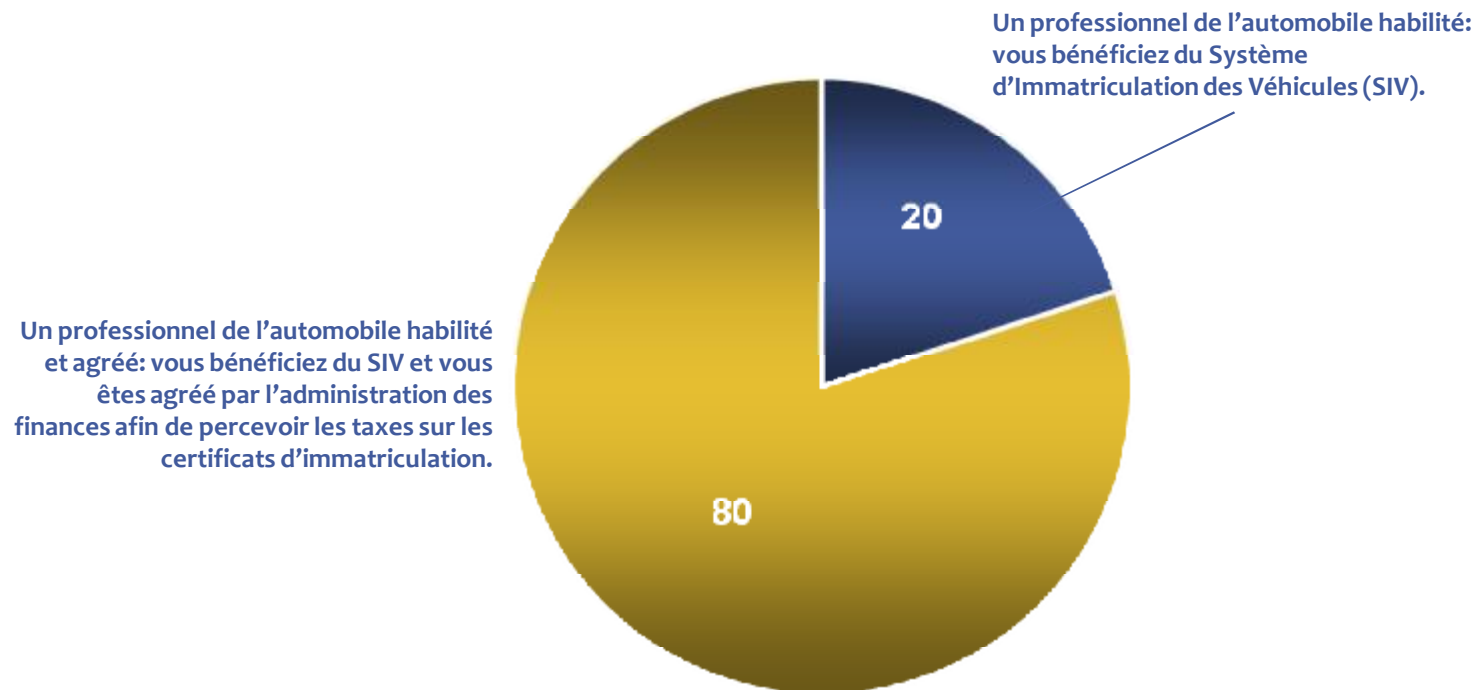
1. Renseignements signalétiques



Le niveau d'engagement dans le SIV

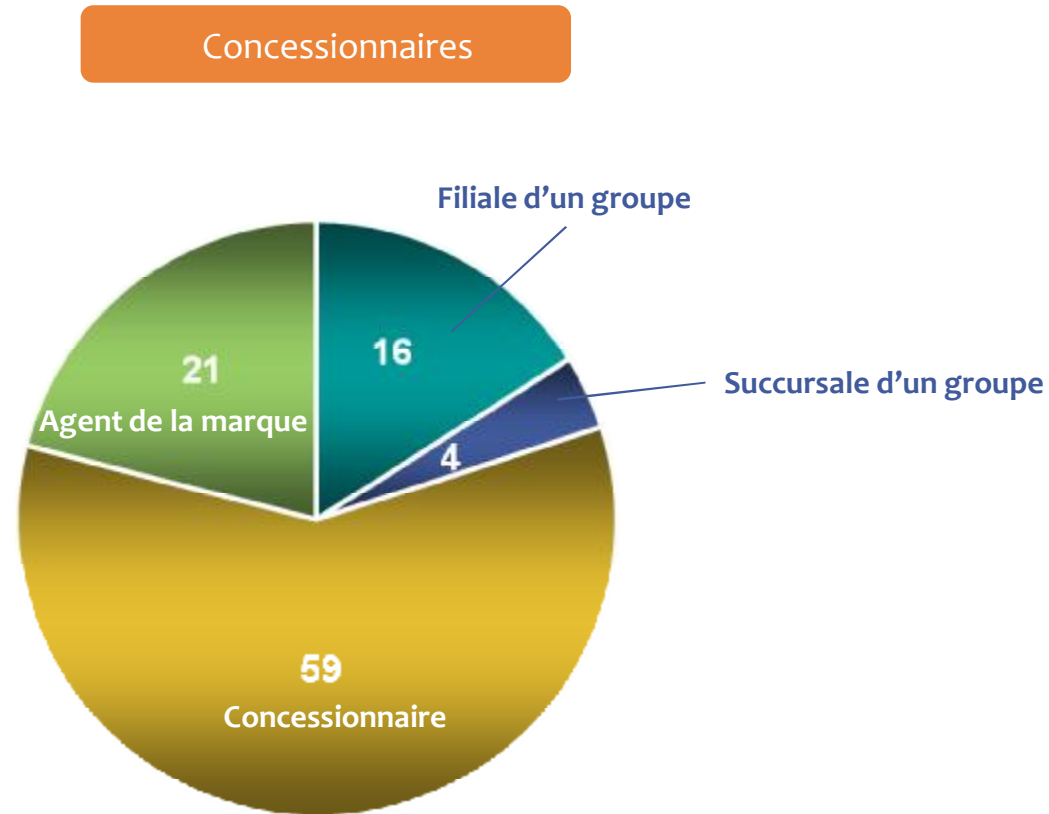
Question : Êtes-vous ?

Concessionnaires



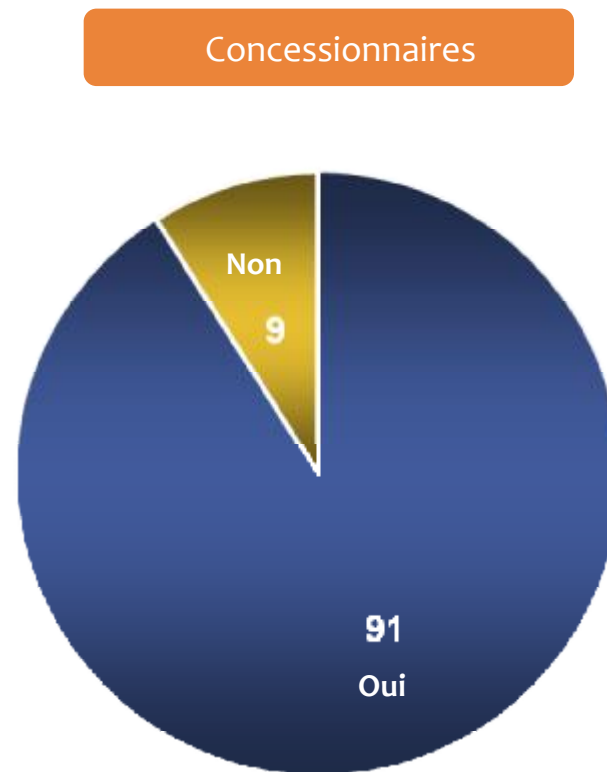
Le statut de l'établissement

Question : Quel est le statut de votre établissement ?



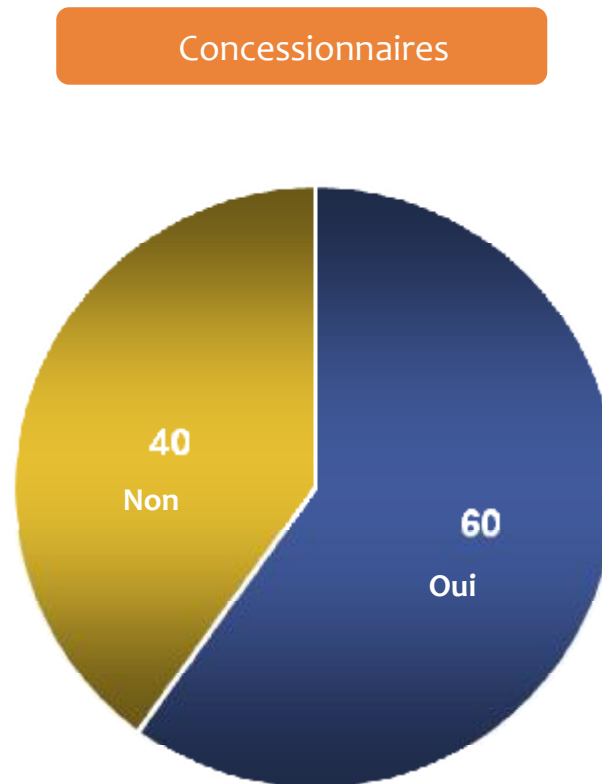
La prise en charge des demandes d'immatriculation avant le SIV

Question : Prenez-vous en charge les demandes d'immatriculation de vos clients avant la mise en œuvre du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV), c'est-à-dire à l'époque du précédent dispositif (le Fichier national des Immatriculations) ?



La prise en charge des demandes d'immatriculation pour les ventes de particulier à particulier

Question : Acceptez-vous d'immatriculer les véhicules d'occasion pour les ventes de particulier à particulier ?



2 . Prestation du service d'immatriculation



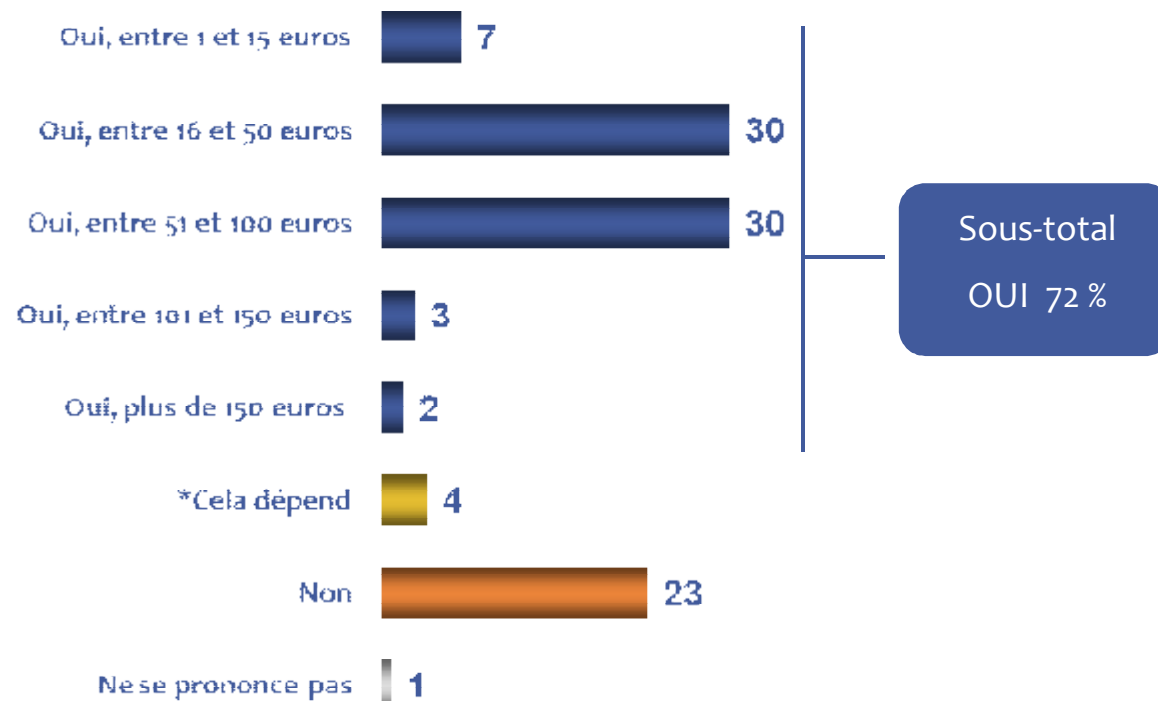
La facturation des frais liés à l'immatriculation du véhicule

Question : En général, votre société facture-t-elle les frais liés à l'immatriculation du véhicule (instruction du dossier d'immatriculation, pose des plaques, etc.) ?

Concessionnaires

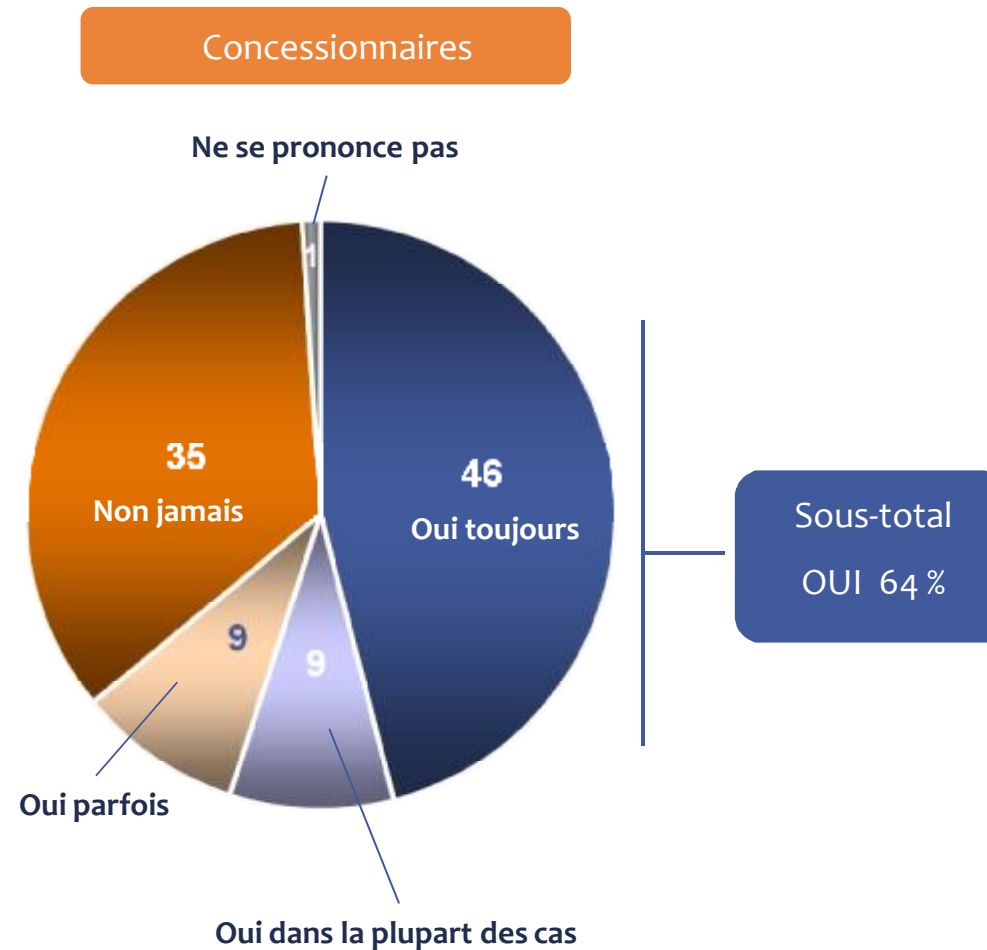
* Item non suggéré

Nota bene : si 72 % des professionnels déclarent facturer le service, ceux qui le font ne le font pas systématiquement pour tous les clients. Les analyses détaillées menées par téléphone par Ernst & Young (cf. partie VI B 1 du rapport) auprès d'une dizaine de concessionnaires montrent que la plupart des professionnels facturent le service mais qu'ils ne facturent que pour une partie seulement de leurs opérations (en général sur les véhicules d'occasion mais cela peut varier selon leur politique, leur offre). Nous avons effectivement constaté qu'environ 1/3 des opérations donnent lieu à facturation chez les professionnels qui facturent. Le fait que 72% des professionnels déclarent facturer le service est donc cohérent avec le fait que 24% seulement des usagers ayant eu recours à un professionnel déclarent avoir été facturés (page 33 du questionnaire Usagers)



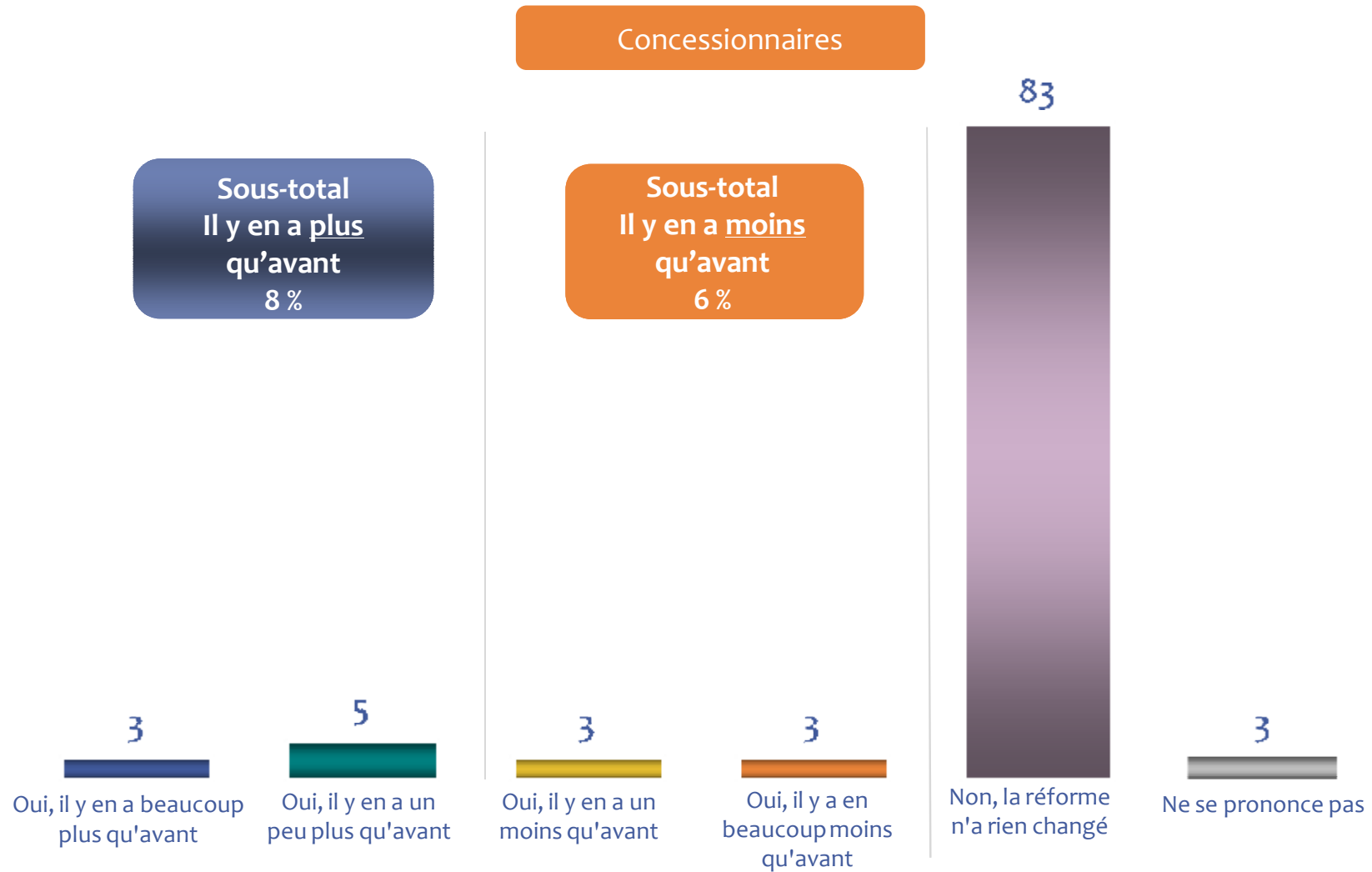
La possibilité de repartir immédiatement avec le véhicule acheté

Question : Lors de l'achat du véhicule, le client repart-il avec le nouveau véhicule ? (hors cas dérogatoire : véhicule importé, véhicule transformé, etc.)



L'impact de la réforme sur la possibilité de repartir immédiatement avec le véhicule acheté

Question : Est-ce que la réforme a changé quelque chose dans la proportion des clients partant avec leur véhicule ?

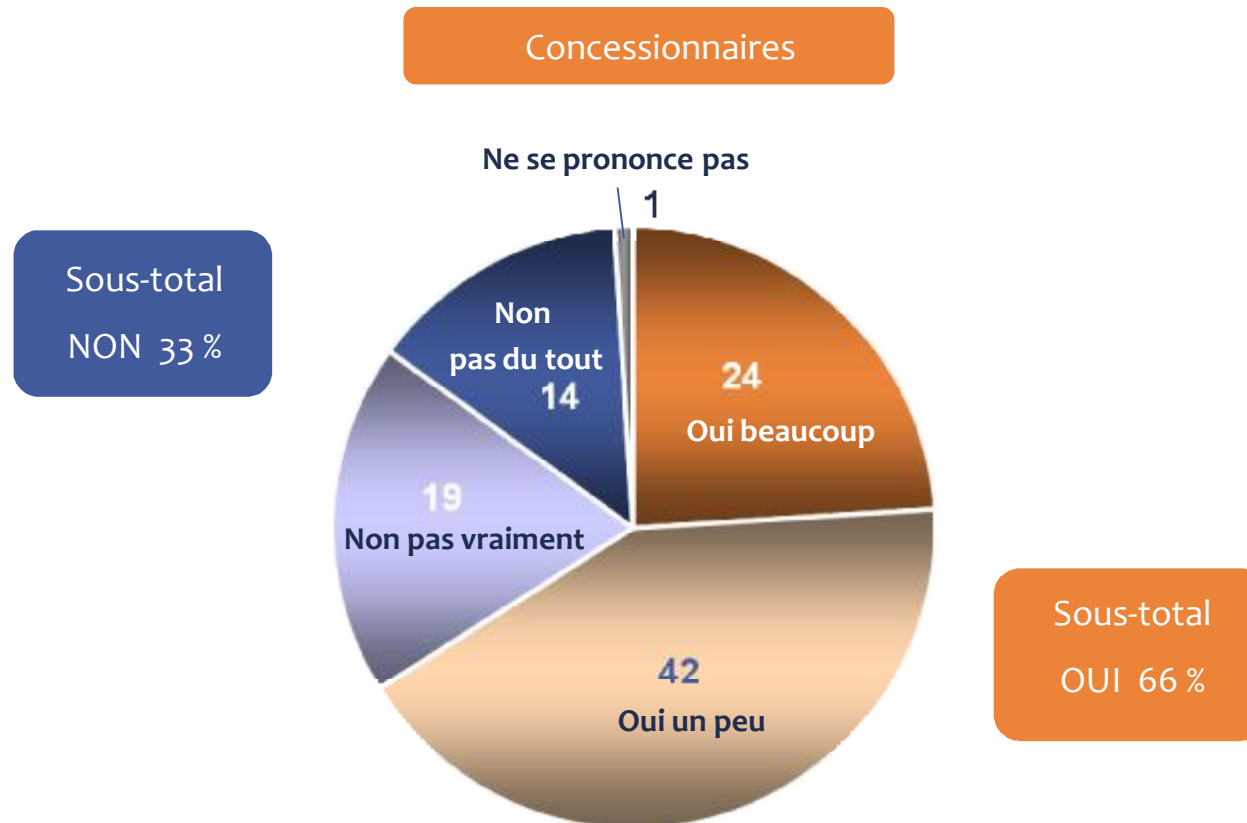


3 . Qualité de l'application informatique



Les difficultés lors de la mise en place du SIV

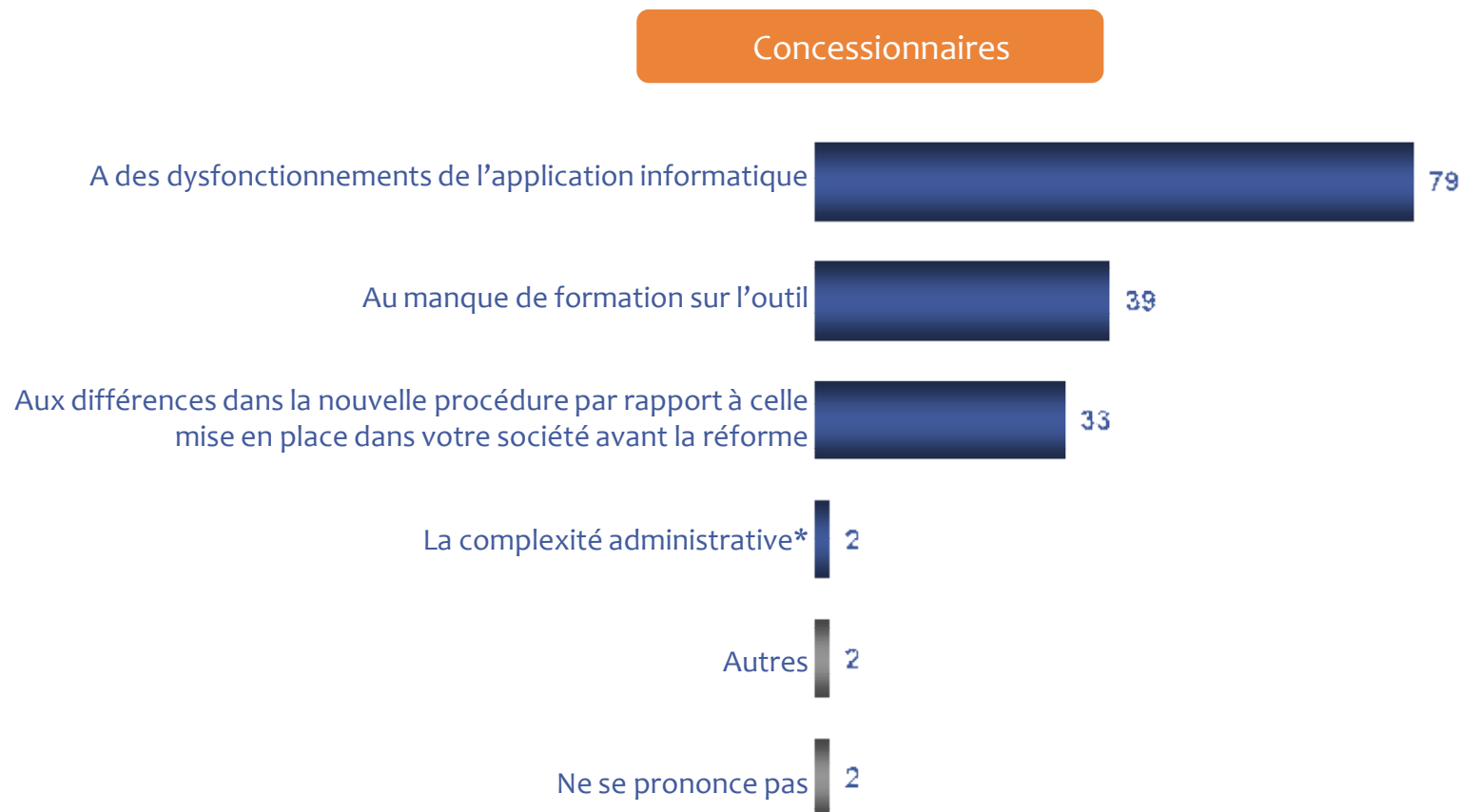
Question : Avez-vous rencontré des difficultés lors de la mise en place du SIV (le Système d'Immatriculation des Véhicules) dans votre société ?



La nature des difficultés rencontrées lors de la mise en place du SIV

Question : A quoi étaient liées ces difficultés ?

A ceux qui ont rencontré des difficultés lors de la mise en place du SIV, soit 66 % de l'échantillon



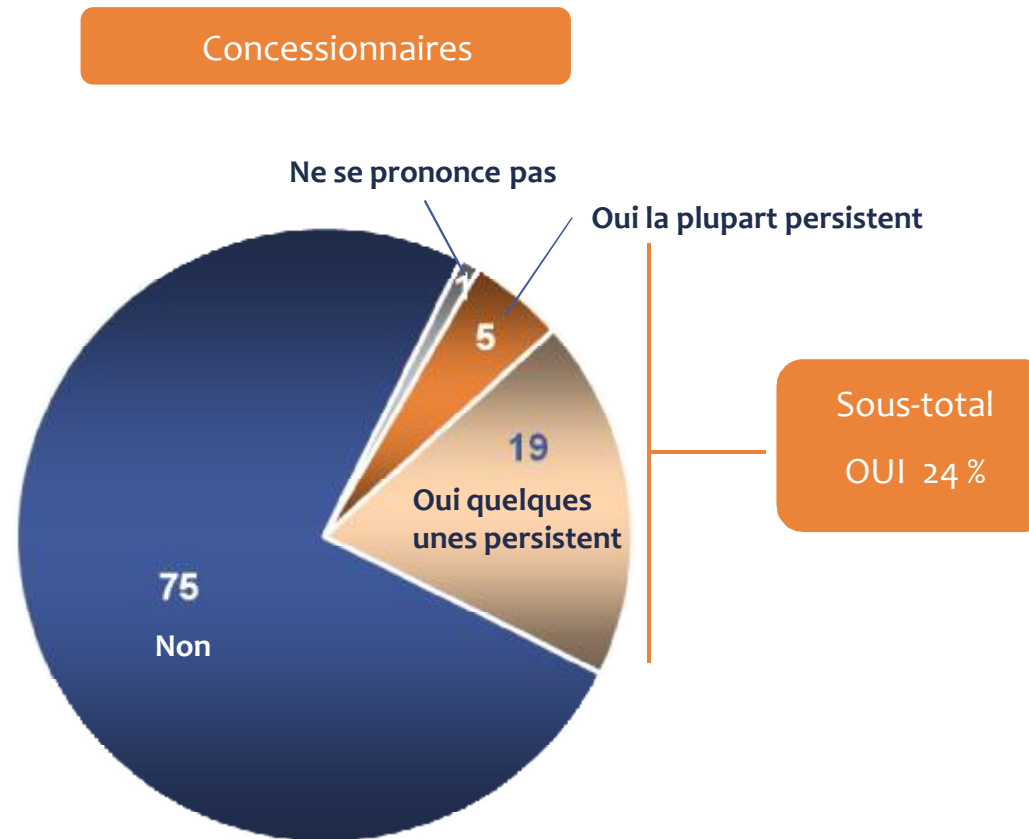
* Item non suggéré

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

La persistance de ces difficultés

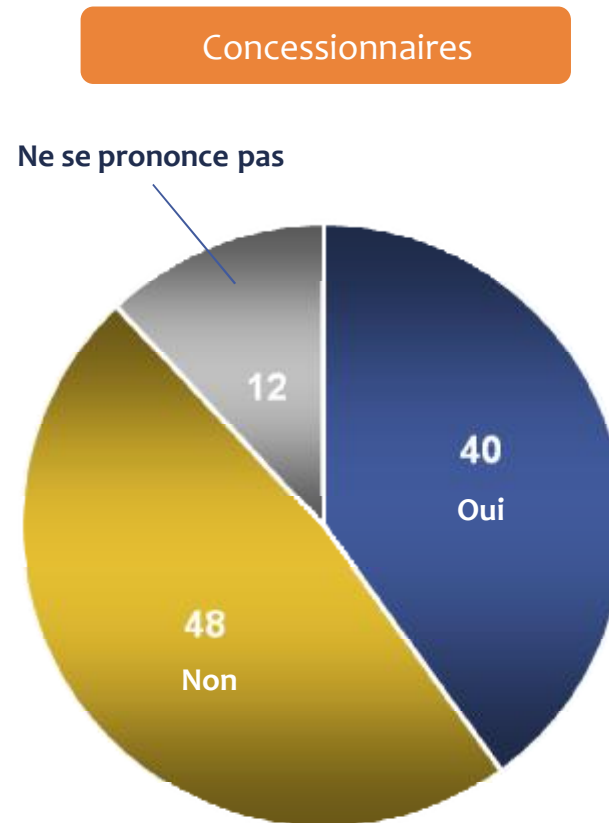
Question : Ces difficultés persistent-elles à l'heure actuelle ?

A ceux qui ont rencontré des difficultés lors de la mise en place du système, soit 66 % de l'échantillon



Le souhait de nouvelles fonctionnalités pour l'application

Question : Souhaiteriez-vous que des nouvelles fonctionnalités soient développées dans l'application ?



Les nouvelles fonctionnalités souhaitées pour l'application

Question : Lesquelles ?

Concessionnaires

A ceux qui souhaitent des nouvelles fonctionnalités, soit 40 % de l'échantillon

Sous-total - L'offre d'immatriculation	67
L'immatriculation des véhicules transformés/carrossés/utilitaires	32
L'immatriculation des véhicules de démonstration / Fin des mises en démonstration	17
L'immatriculation des véhicules CEE/étrangers/importés	14
L'immatriculation des véhicules hybrides	9
La possibilité de délivrer des immatriculations provisoires	8
Pouvoir immatriculer plus de types de véhicules	5
Sous-total - Plus de souplesse	18
La possibilité de faire des rectifications / changer les adresses	14
Simplification des documents / Moins de papiers à remplir / Simplification des masques de saisie	1
La possibilité d'annuler une immatriculation	1

Question ouverte, réponses spontanées

Les nouvelles fonctionnalités souhaitées pour l'application (suite)

Question : Lesquelles ?

Concessionnaires

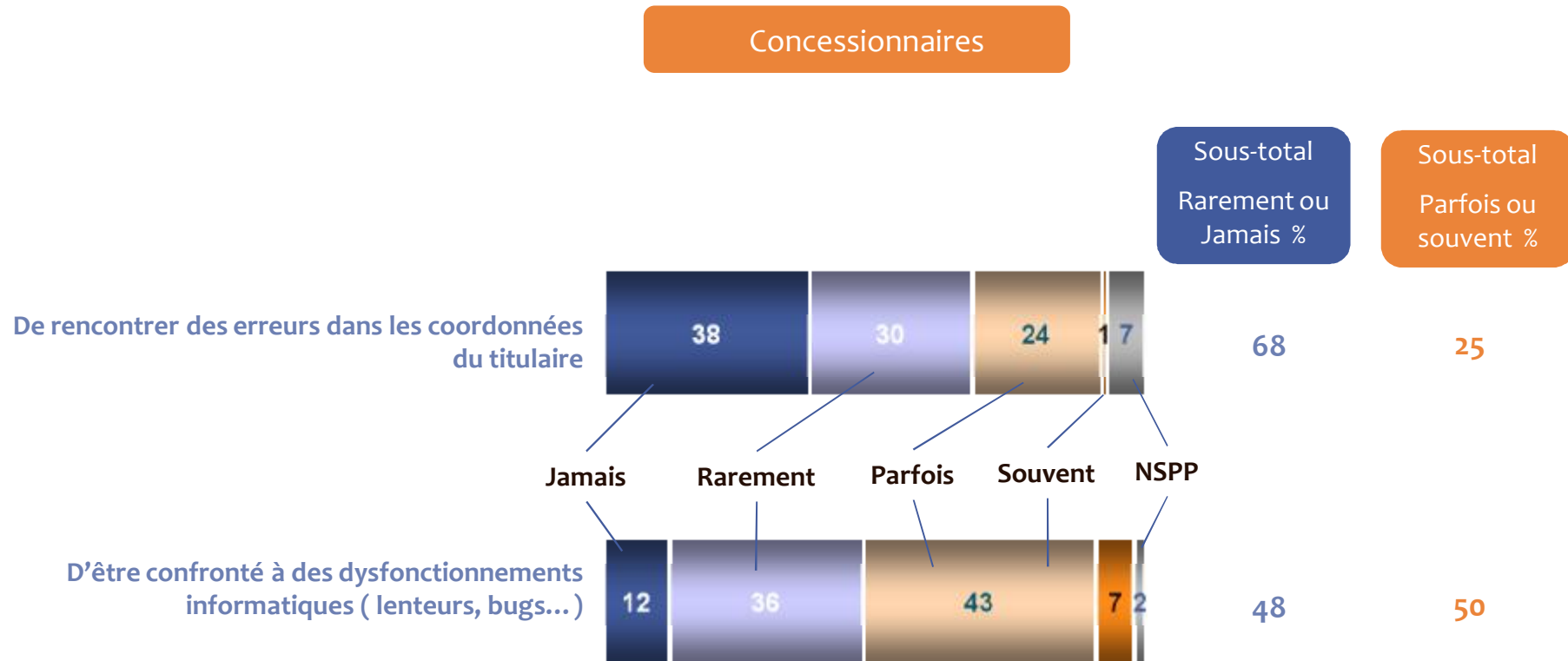
A ceux qui souhaitent des nouvelles fonctionnalités, soit 40 % de l'échantillon

Sous-total - L'offre de service	10
L'édition des certificats de non-gage	4
Imprimer, voir les déclarations d'achat	3
L'impression des cartes de grises	1
Faire des duplicatas	1
Scanner le PV des Mines	1
Sous-total - La réception des cartes grises	5
La réception/l'envoi directement au garage/chez le concessionnaire, des cartes grises	4
Pouvoir choisir le lieu de réception de la carte grise	1
Sous-total - Divers	10
Enregistrement immédiat des déclarations d'achat pour éviter la réception des anciens PV	4
Autres	6

Question ouverte, réponses spontanées

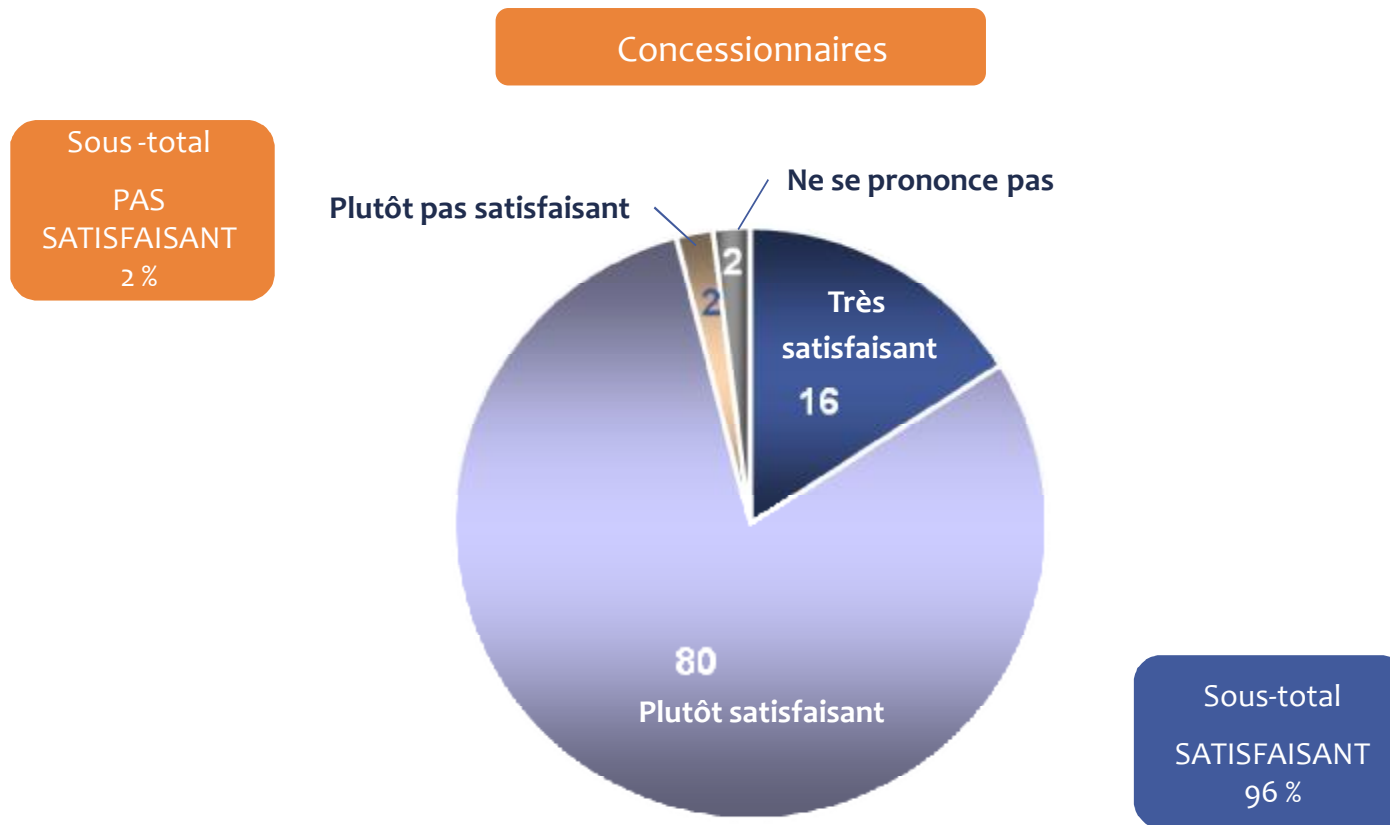
Les difficultés rencontrées dans l'utilisation du SIV

Question : Lorsque vous utilisez le SIV (le Système d'Immatriculation des Véhicules), vous arrive-t-il...



La satisfaction à l'égard du système informatique du SIV

Question : Comment jugez-vous le système informatique du SIV dans son ensemble (ergonomie, fonctionnement, etc.) ?
Très satisfaisant, Plutôt satisfaisant, Plutôt pas satisfaisant, Pas du tout satisfait, Ne se prononce pas

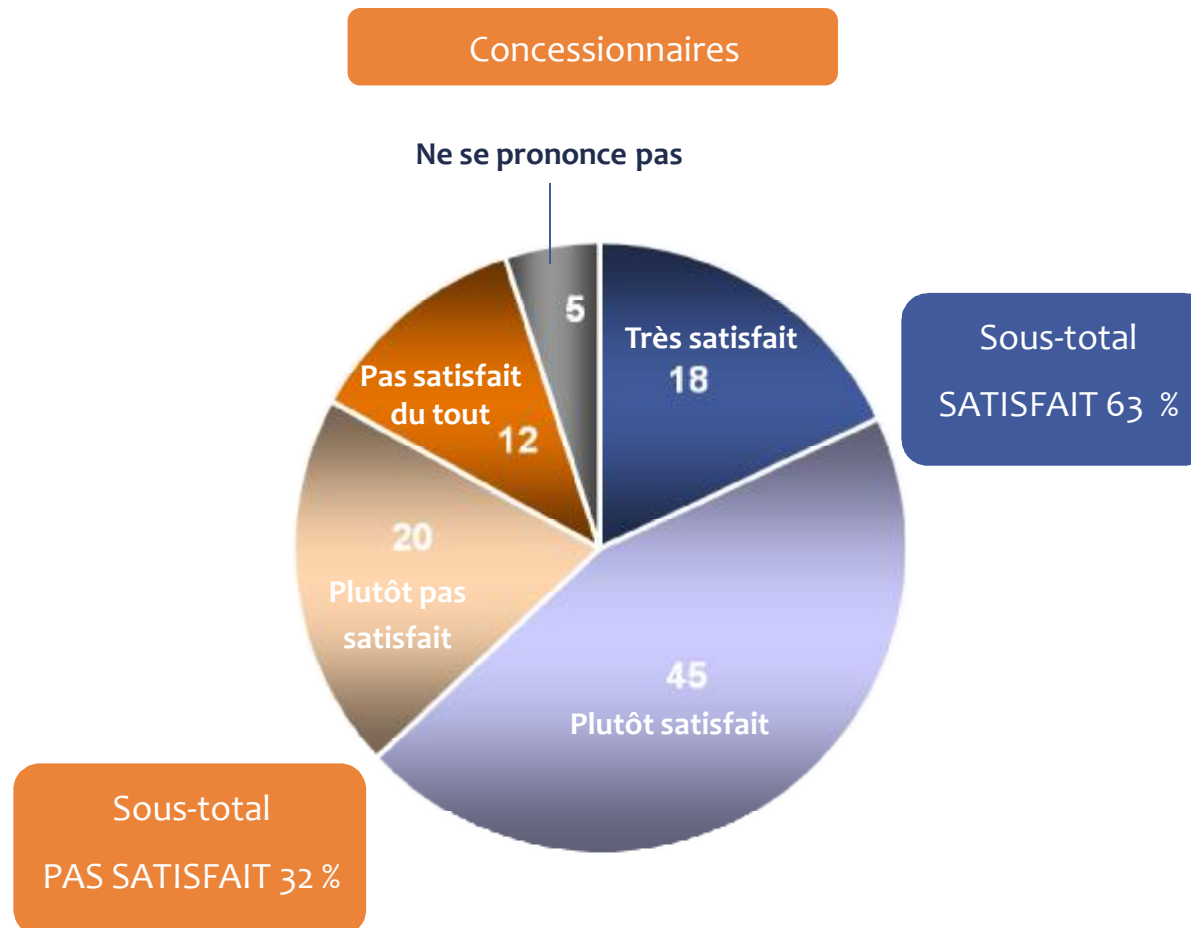


4. Relations avec les partenaires institutionnels



La satisfaction à l'égard des relations avec la préfecture

Question : Globalement, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout de vos relations avec la Préfecture ?



Les raisons de l'insatisfaction à l'égard des relations avec la préfecture

Question : Pour quelles raisons n'êtes vous pas satisfait de vos relations avec la Préfecture ?

Concessionnaires

A ceux qui ne sont pas satisfaits de leurs relations avec la Préfecture, soit 32 % de l'échantillon

Sous-total - Contact et relations clientèles	48
Mauvais accueil / Personnel hautain, pas aimable	23
Le manque de relation / de contact / relation impossible	11
Le manque de réponse à nos questions / ne savent pas quoi nous répondre	9
La difficulté à avoir le bon interlocuteur	5
Sous-total - Le manque de réactivité	39
Délai de traitement des dossiers trop long	31
Trop d'attente au guichet	8
Réponse par mail trop longue	3
Sous-total - Le manque de disponibilité	23
Injoignable par téléphone	14
Manque de disponibilité / N'ont jamais le temps	11

Question ouverte, réponses spontanées

Les raisons de l'insatisfaction à l'égard des relations avec la préfecture (suite)

Question : Pour quelles raisons n'êtes vous pas satisfait de vos relations avec la Préfecture ?

Concessionnaires

A ceux qui ne sont pas satisfaits de leurs relations avec la Préfecture, soit 32 % de l'échantillon

Sous-total - Le manque d'écoute et de considération	17
Ne tient pas compte de nos contraintes / Ne s'adapte pas / Manque d'écoute	11
Le manque de considération des professionnels / pas de guichets spécialisés / on est traité comme des clients particuliers	8
Sous-total - La qualité de service	15
Leur manque de souplesse	9
L'impossibilité de faire plus d'une carte grise par jour	3
Trop d'erreurs	3
Perte de dossiers, de documents	3
Sous-total - Le horaires d'ouverture	8
Les horaires d'ouverture / trop court	8
Horaires d'ouverture inadaptés	3

Question ouverte, réponses spontanées

Les raisons de l'insatisfaction à l'égard des relations avec la préfecture (suite)

Question : Pour quelles raisons n'êtes vous pas satisfait de vos relations avec la Préfecture ?

Concessionnaires

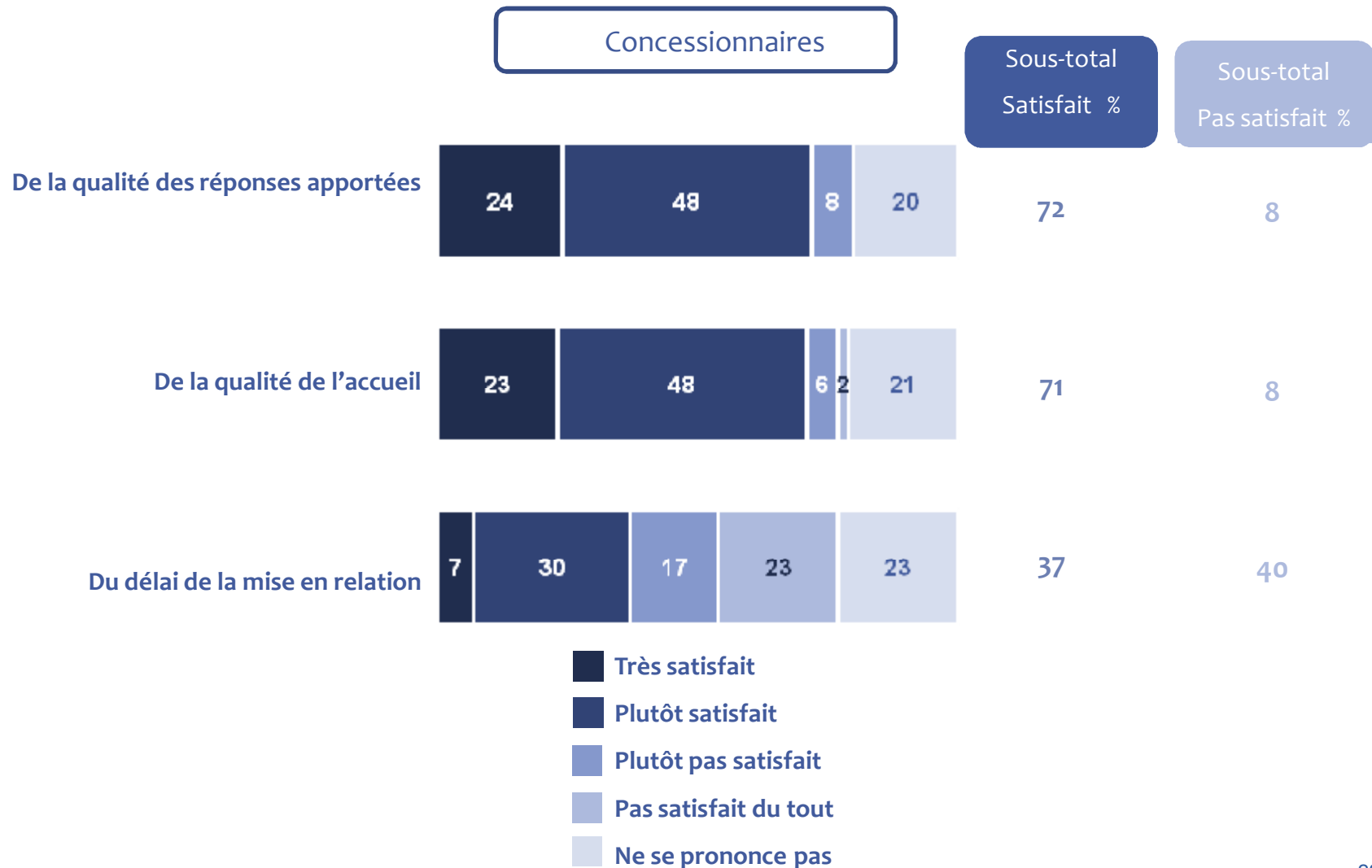
A ceux qui ne sont pas satisfaits de leurs relations avec la Préfecture, soit 32 % de l'échantillon

Sous-total - La qualité du personnel	8
Incompétent	5
Manque de formation du personnel	3
Sous-total - Divers	8
Le manque de personnel	5
Le manque d'unité, d'uniformité entre la Préfecture et les différentes Sous-préfectures	3

Question ouverte, réponses spontanées

La satisfaction à l'égard de l'assistance technique de l'ANTS

Question : A propos de l'assistance téléphonique de l'ANTS (l'Agence nationale des titres sécurisés), diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout...



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas satisfait du tout
- Ne se prononce pas

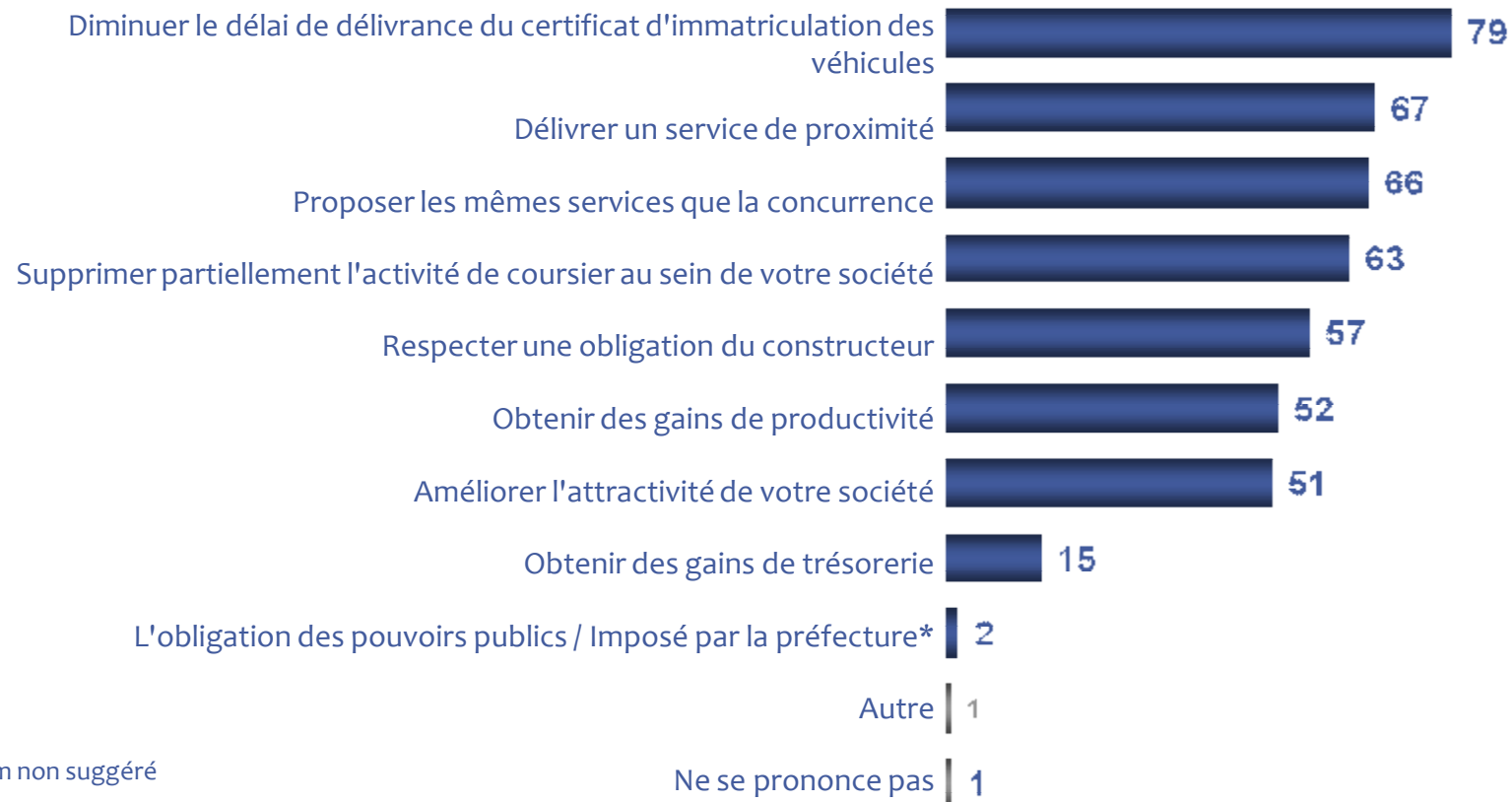
5. Valeur ajoutée des nouvelles modalités de délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules



Les facteurs qui ont motivés l'entrée dans le dispositif d'habilitation

Question : Quels sont les facteurs qui ont motivé votre choix d'entrer dans le dispositif d'habilitation pour les délivrances des certificats d'immatriculation des véhicules ?

Concessionnaires

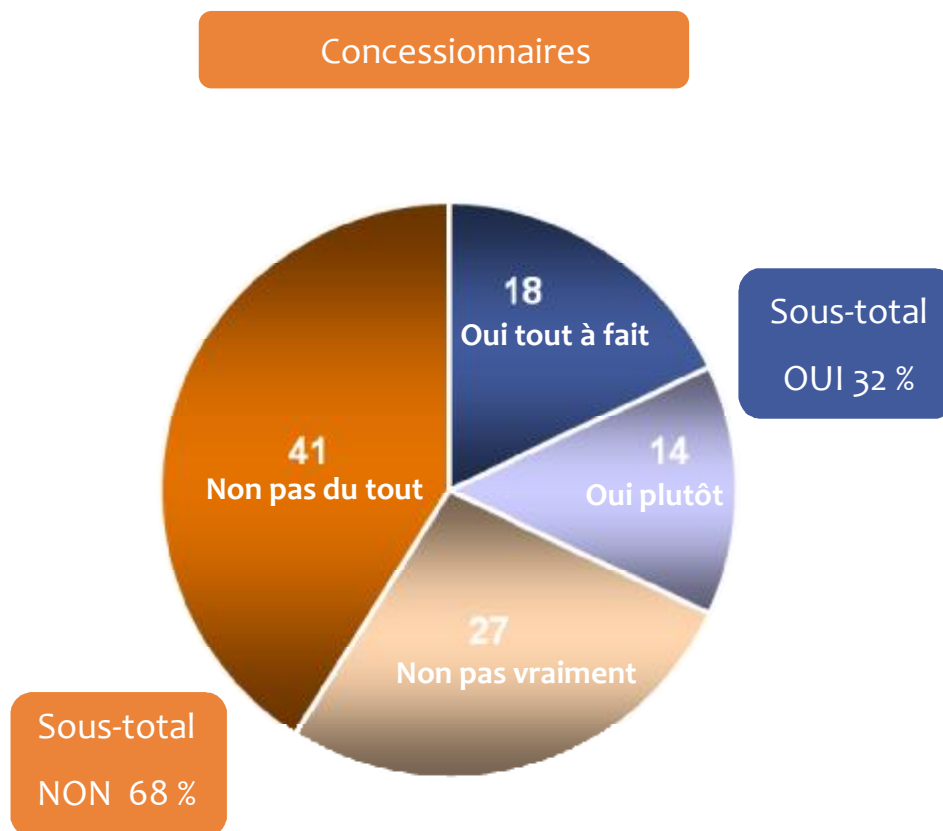


* Item non suggéré

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Les nouvelles opportunités commerciales créées par le SIV

Question : L'amélioration du délai de délivrance du certificat d'immatriculation des véhicules vous a-t-elle permis d'exploiter de nouvelles opportunités commerciales (par exemple, la possibilité de revendre immédiatement un véhicule suite à son rachat par votre société) ?

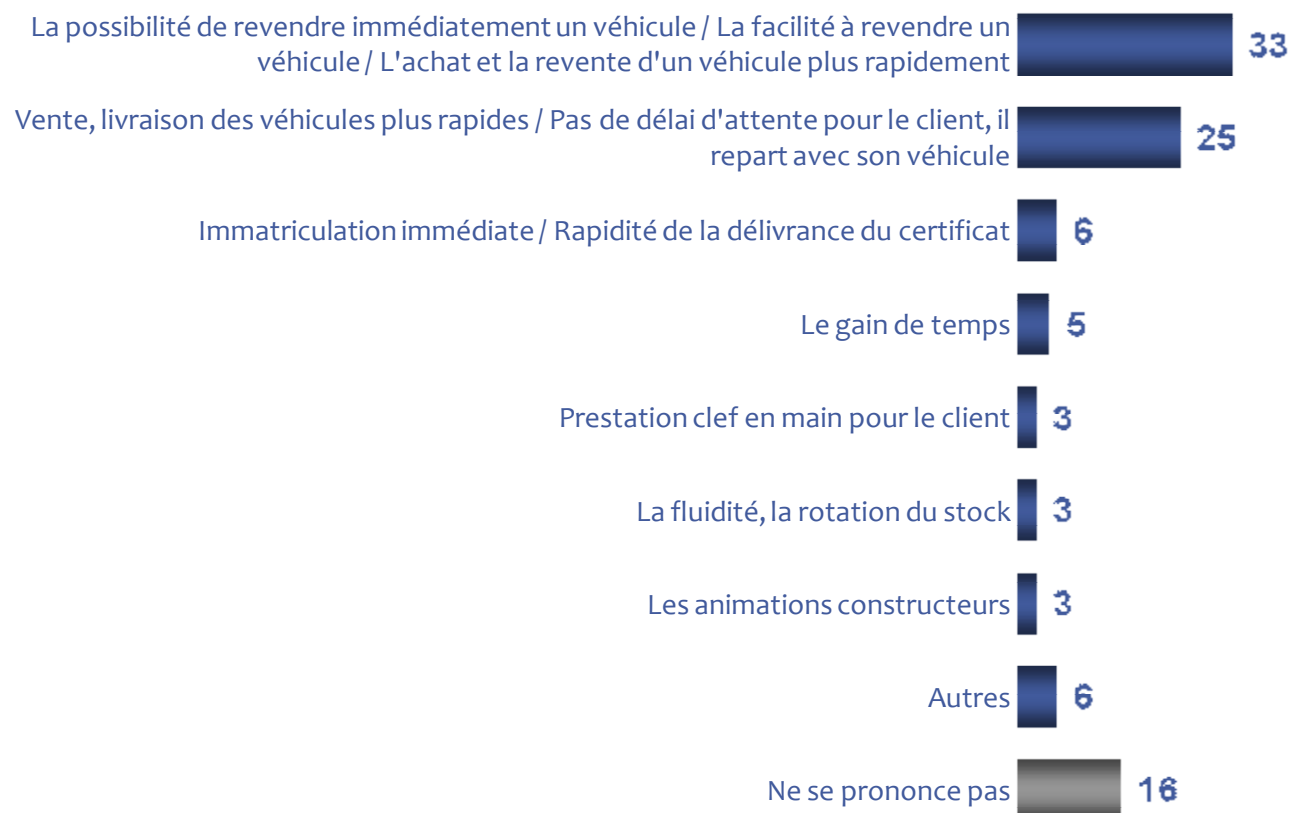


La nature des nouvelles opportunités commerciales

Question : Pouvez-vous préciser lesquelles ?

Concessionnaires

A ceux qui exploitent de nouvelles opportunités commerciales grâce au SIV, 32 % de l'échantillon

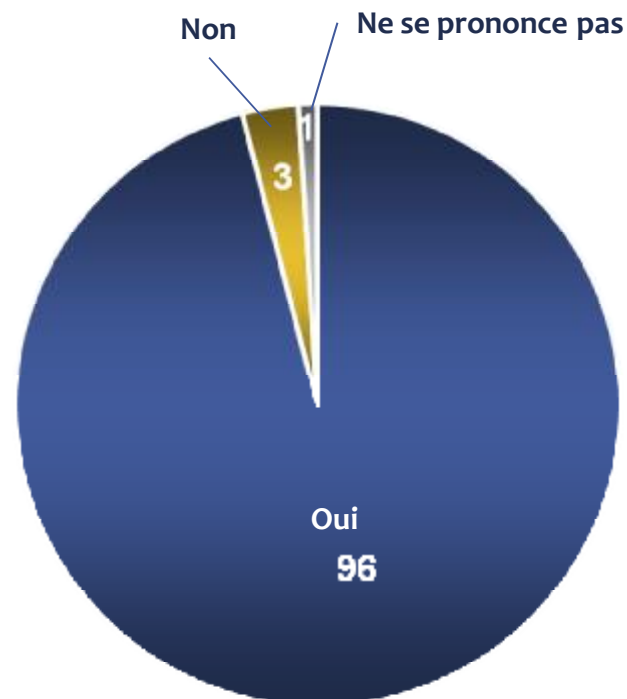


Question ouverte, réponses spontanées

Le bilan de l'habilitation pour la concession

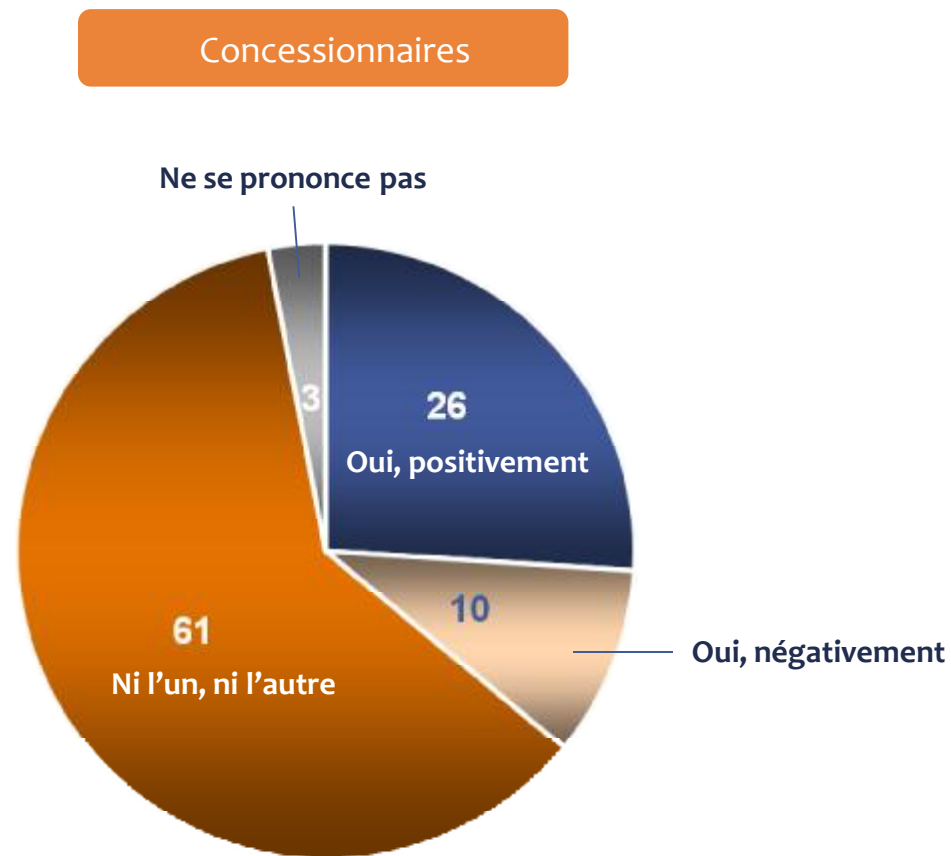
Question : Seriez-vous à nouveau candidat pour l'habilitation si vous deviez reprendre cette décision aujourd'hui ?

Concessionnaires



L'impact de la réforme sur l'image de l'État

Question : Est-ce que cette réforme a changé votre regard sur l'État ?



Le retour des clients sur le nouveau dispositif

Question : Quels retours de vos clients avez-vous sur le nouveau dispositif ?



Les améliorations à apporter au dispositif

Question : Quelles améliorations pourraient selon vous être apportées à la procédure de délivrance des certificats d'immatriculation ?

Concessionnaires

Sous-total - Développement de l'offre de service	17
L'immatriculation des véhicules transformés/carrossés/utilitaires	5
La possibilité de délivrer des immatriculations provisoires	5
L'immatriculation des véhicules de démonstration	4
L'immatriculation des véhicules CEE/étrangers/importés	4
L'immatriculation des véhicules hybrides	1
Pouvoir immatriculer plus de types de véhicules	1
Sous-total - Améliorer l'envoi/la réception des cartes grises	17
La réception/l'envoi directement au garage/chez le concessionnaire des cartes grises	10
Améliorer l'envoi des cartes grises / Trop de problèmes en cas de non récupération de la carte grise par le client	6
Renvoyer les cartes grises au garage/chez le concessionnaires en cas de non réception par le client	2
L'envoi sous pli sécurisé	2
Pas d'envoi en recommandé	1
Pouvoir choisir le lieu de réception de la carte grise	1

Question ouverte, réponses spontanées

Les améliorations à apporter au dispositif (suite)

Question : Quelles améliorations pourraient selon vous être apportées à la procédure de délivrance des certificats d'immatriculation ?

Concessionnaires

Sous-total - Améliorer la qualité de service	12
Délai de livraison plus rapide / Moins long / raccourcir le délai	4
Moins d'erreurs, de fautes de frappe lors de la fabrication	2
Plus d'informations, de détails sur la carte grise (noms des titulaires, prénoms,...)	2
Un interlocuteur dédié/privilegié	2
Une meilleure communication avec la Préfecture	1
Sous-total - Plus de souplesse	11
Simplification des documents / Moins de papiers à remplir / Simplification des masques de saisie	4
La possibilité d'annuler une immatriculation	3
La possibilité de faire des rectifications / corriger les erreurs	3
La disponibilité du système / Elargir les horaires	1
Pouvoir faire plusieurs cartes grises par jour	1

Question ouverte, réponses spontanées

Les améliorations à apporter au dispositif (suite)

Question : Quelles améliorations pourraient selon vous être apportées à la procédure de délivrance des certificats d'immatriculation ?

Concessionnaires

Sous-total - Améliorer le fonctionnement de l'outil	8
Moins de bugs / une application plus fiable	5
Un système plus rapide	4
Pouvoir installer le logiciel sur plusieurs postes	1
Sous-total - Divers	7
Une garantie contre le risque financier encouru par le concessionnaire	2
Une rémunération pour le service rendu	2
Un meilleur contrôle des faux / Une traçabilité policière	1
Recevoir une copie de la carte grise	1
Autres	3
Aucune	10
Ne se prononce pas	33

Question ouverte, réponses spontanées