ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Fracture numérique - Services administratifs

Question écrite n° 18755

Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les multiples difficultés rencontrées par de nombreux administrés confrontés aux procédures administratives sur internet. Dans son récent rapport annuel, le Défenseur des droits a d'ailleurs dénoncé la disparition et l'accès inégal aux services publics sur le territoire qui « menace les droits fondamentaux », mais aussi les restrictions budgétaires et le « tout numérique », avec une administration de plus en plus silencieuse face aux demandes des usagers, les décourageant de poursuivre leurs démarches. Cette absence de réponse des services publics aux sollicitations des usagers a pris une ampleur considérable, les décourageant bien souvent, jusqu'à abandonner toute démarche. Citant le délégué général à la médiation avec les services publics, la gestion de la délivrance des permis de conduire et cartes grises uniquement par internet est calamiteuse. Le Défenseur des droits évoque une énorme défaillance, qui a privé de titres plusieurs centaines de milliers de citoyens pendant plusieurs mois. Il insiste également sur les difficultés d'accès au numérique, mais aussi d'usage, indiquant qu'un pan non négligeable de la population se sent exclu dans sa relation avec le service public. Le rapport cite plus de 7,5 millions de personnes privées d'une couverture Internet de qualité, une fracture qui touche davantage les petites communes, et « entrave l'accès aux droits pour les personnes qui habitent en zone rurale ». La dématérialisation crée une fracture numérique qui touche toutes les catégories d'âge et de la société mais pénalise encore davantage ceux qui sont touchés par la précarité économique et l'isolement. Enfin, le rapport précise que les usagers sont « souvent ballottés d'une plateforme téléphonique inaccessible à un site Internet aussi difficile d'accès ». Même les délégués du Défenseur des droits ont abandonné les démarches, malgré de multiples relances. Face à ce constat et à l'urgence de la situation, il lui demande ce qu'il entend mettre en œuvre, avec quels moyens et dans quels délais.

Texte de la réponse

Le « plan préfectures nouvelle génération », désormais achevé, a constitué une réforme très importante de l'administration territoriale, tant dans son organisation et dans la priorisation de ses missions que dans ses relations avec le public. Dans un environnement budgétaire contraint, il a permis une modernisation, dans des délais très courts, des modalités de délivrance de plusieurs titres régaliens. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, y compris les soirs et week-ends, constitue une simplification administrative appréciable. Comme toute réforme importante nécessitant le développement d'applications informatiques, une période d'adaptation a été nécessaire. Les changements relatifs à la carte nationale d'identité en février-mars 2017 se sont déroulés sans difficulté, du fait notamment de la possibilité d'utiliser, pour la gestion des demandes, l'application titres électroniques sécurisés déjà en service pour les passeports. Si quelques difficultés ont été rencontrées dans la délivrance par voie numérique des permis de conduire, elles ont été résolues rapidement, après des simplifications réglementaires facilitant les démarches des écoles de conduite et des usagers, et des corrections apportées au système national des permis de conduire. La résolution des blocages liés aux télé-procédures de

demandes de certificat d'immatriculation a été plus délicate et a demandé un peu plus de temps. En effet, le grand nombre d'opérations effectuées chaque année dans le système d'immatriculation des véhicules et l'existence de cas particuliers multiples ont nécessité, au vu des demandes des usagers, de procéder à des corrections et à des ajustements significatifs dans l'application. A raison d'une nouvelle version tous les mois depuis décembre 2017, ces corrections progressives ont permis de parvenir en quelques mois à un fonctionnement satisfaisant. Des améliorations de l'ergonomie du site, tant pour les usagers que pour les services instructeurs, seront encore mises en œuvre dans les prochains mois. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont rapidement été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources titres (CERT) de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente parmi lesquelles, un renforcement temporaire des effectifs. Ces mesures ont porté leurs fruits : les blocages informatiques ont tous été surmontés et les délais de traitement sont désormais maitrisés. Les délais de délivrance pour les télé-procédures traitées automatiquement (sans passage en CERT) et les opérations réalisées directement par les professionnels de l'automobile, soit 92 % des opérations, s'élèvent à 3 jours. S'agissant des opérations traitées en CERT, soit 8 % du total des opérations, le délai moyen constaté en 2018 entre la date d'arrivée de la TP en CERT et la première réponse du CERT est de 19 jours. Si on prend en considération les trois modes d'instruction de la demande (professionnels, automatiques et passant en CERT), en mesurant les délais respectifs et en les pondérant aux volumes correspondants, on obtient un délai moyen national pondéré qui est de 5 jours. En outre et concomitamment à la fermeture des guichets en préfecture, un dispositif de proximité et d'accompagnement des usagers a été mis en place pour répondre aux difficultés d'accès au numérique. Ainsi, 320 points numériques déployés dans les préfectures et les sous-préfectures permettent aux usagers peu habitués au numérique, ou victimes de la fracture numérique, de faire leur demande. Dans le réseau de préfectures et sous-préfectures (350 implantations), c'est donc sa quasi-totalité qui est ainsi couverte par cette offre qui a permis d'y multiplier par deux les lieux accueillant du public dans ses démarches. Les points numériques, composés d'un équipement directement raccordé au réseau internet, offrent un accès simple aux téléprocédures. Ils sont animés par des médiateurs numériques, jeunes volontaires du service civique ou agents de préfecture, dont la mission est d'assister, en tant que de besoin, les usagers qui ne sont pas autonomes. Des espaces numériques peuvent également être accessibles, au sein des mairies et/ou des maisons de services au public dont la vocation est de répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zone rurale. A l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), un dispositif d'accueil téléphonique permet de répondre aux questions des usagers. Ce dispositif a été renforcé : le nombre de téléconseillers est passé de 48 début 2017 à 175 début 2018. Le taux de décroché approche actuellement les 70 %. L'effet des correctifs techniques, les renforts accordés aux CERT et la montée en puissance de la capacité de réponse de l'ANTS entraînent, désormais, une amélioration réelle pour l'usager. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national. Le Gouvernement met tout en œuvre pour permettre à cette réforme ambitieuse d'installer de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers (particuliers et professionnels).

Données clés

Auteur : M. Jean-Claude Bouchet
Circonscription : Vaucluse (2e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 18755
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 16 avril 2019, page 3402
Réponse publiée au JO le : 25 juin 2019, page 5886