



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Services territoriaux de l'État et accueil numérique des usagers

Question écrite n° 1793

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur l'emploi dans les services territoriaux de l'État. En matière d'emplois le plafond d'emplois (le maximum d'emplois) serait en 2025 de 29 266 contre 29 448 en 2024. La dématérialisation de nombreuses procédures en préfecture (exemple les demandes de cartes grises ou de titres de séjour) pose des difficultés. Les accès peuvent en être limités, du fait entre autres de systèmes d'information inaccessibles ou complexes. Elle souhaite connaître le nombre d'agents affectés aux points d'accueil numériques censés proposer une alternative aux personnes n'y arrivant pas et pour lesquelles les difficultés peuvent se cumuler, par exemple une démarche en conditionnant une autre. Elle souhaite savoir s'il considère cet effectif suffisant et si le déploiement du service d'accompagnement sera revu en fonction des besoins.

Texte de la réponse

La médiation numérique dans les préfectures et sous-préfectures est organisée dans des points d'accueil numériques (PAN). Cette mission est supervisée par un référent numérique, chargé de l'animation du PAN et de la formation des médiateurs (titulaires, contractuels, volontaires en service civique). L'instruction du ministère de l'intérieur du 29 décembre 2016 relative à la mise en place des points numériques en préfectures et sous-préfectures prévoyait que le point numérique serait animé par un médiateur numérique qui pourrait être un volontaire en service civique. L'instruction du 4 juillet 2017 précise quant à elle que le référent des points numériques a pour mission de former les médiateurs numériques aux téléprocédures et à l'accueil des usagers. L'utilisateur ayant un besoin d'accompagnement, quelle qu'en soit la raison (manque d'aisance ou d'autonomie dans l'utilisation des outils numériques, absence de matériel, etc.), peut se faire aider au sein d'un PAN. Une enquête d'activité, réalisée au titre de l'année 2023 auprès de l'ensemble des préfectures et sous-préfectures, a fait ressortir les éléments suivants : 101 préfectures sont dotées d'un PAN général, 58 d'entre elles disposent également d'un PAN e-MERAUDE dédié au service chargé des étrangers, et que 142 sous-préfectures sur 234 sont également dotées d'un point d'accueil numérique. Le choix d'ouvrir un PAN dédié à l'ANEF concerne principalement les préfectures recevant un flux d'utilisateurs étrangers conséquent. Néanmoins, même si le nombre de demandes d'accompagnement par les utilisateurs s'avère plus modeste, certaines préfectures ont fait le choix d'ouvrir ce dispositif. Cette décision est laissée à l'appréciation du préfet, en fonction des circonstances locales. Ainsi, les préfectures de l'Ardèche, des Landes ou de la Nièvre, ont fait le choix d'ouvrir un PAN e-MERAUDE. Par ailleurs, 67 PAN de sous-préfectures proposent l'accompagnement aux démarches ANEF. En 2023, les PAN en préfectures et sous-préfectures ont accompagné 336 266 utilisateurs, dont près de 110 000 utilisateurs pour des demandes de titres. Au total, 529 postes sont consacrés à l'animation et à l'encadrement des points d'accueil numérique. La majorité de ces postes sont occupés par des volontaires en service civique. En ce qui concerne le département de la Sarthe, le PAN mutualisé (démarches France Titres et ANEF) de la préfecture est très dynamique, avec près de 270 utilisateurs accompagnés par mois en 2023, dont la moitié pour des démarches relevant de l'ANEF. Les deux sous-préfectures ont également un PAN. Ceux-ci reçoivent en moyenne 145 utilisateurs par mois à Mamers et 45 à La Flèche en 2023. Les PAN des deux sous-préfectures

proposent un accompagnement à toutes les démarches, y compris celles de l'ANEF. Le ministère de l'intérieur est très attentif à la mise en place d'un accueil de qualité. Dans le cadre de la LOPMI, le ministère de l'intérieur a ainsi doté d'effectifs pérennes les services d'accueil. Ainsi, 14 emplois ont été créés sur ce périmètre en deux ans. Enfin, dans son nouveau référentiel Quali-ATE, l'ensemble des préfectures doivent respecter un engagement relatif à la qualité de service et de la relation à l'utilisateur. Au sein de ce module, une partie relative à l'accueil physique des usagers rappelle la nécessité de fournir un accompagnement adapté à la situation personnelle de celui-ci et de l'informer systématiquement des possibilités offertes par les services en ligne. Il est également demandé que ces services ne soient pas exclusivement en ligne et s'adaptent à la demande de l'utilisateur si celui-ci ne peut ou ne veut pas utiliser un service en ligne. Les préfectures doivent être labellisées d'ici à la fin de l'année 2025.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1793

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 novembre 2024](#), page 5820

Réponse publiée au JO le : [3 juin 2025](#), page 4496