

Comité local des usagers 2017 – Jeudi 14 septembre 2017

Préfecture des Bouches-du-Rhône



Le « Plan préfectures nouvelle génération » – Pour une nouvelle relation à l'utilisateur

I. Contexte

II. Philosophie du PPNG

III. Des démarches à portée de clic

IV. Des télé-procédures pour chaque titre

V. Un fort accompagnement de l'utilisateur

VI. Réclamations/Suggestions des membres

I - Contexte

- **La relation avec les usagers est une préoccupation majeure** et permanente pour le ministère de l'Intérieur : la qualité de l'accueil et du service rendu par son réseau territorial, celui des préfectures, est reconnue.
 - Démarche Marianne
 - Démarche Qualipref 2.0 (toutes les préfectures labellisées en 2016)
- **Nouvelle étape aujourd'hui dans la relation à l'utilisateur**, le « Plan préfectures nouvelle génération »(PPNG) :
 - Les préfectures s'inscrivent dans l'avenir des territoires en choisissant de s'appuyer sur les technologies du numérique.
 - Le PPNG facilite les démarches des usagers grâce à la dématérialisation des demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de carte grise.

II – Philosophie du PPNG

Trois changements majeurs opérés par le PPNG :

1. Le développement de télé-procédures ergonomiques et aisément identifiables.

Généralisation du recours aux télé-procédures afin de réaliser de manière dématérialisée les demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire et de carte grise.

2. La possibilité de demander aide et conseil à des médiateurs présents dans les points numériques des préfectures et sous-préfectures.

Partout sur le territoire, un accès au numérique avec un accompagnement, si nécessaire, pour l'accomplissement des démarches dématérialisées.

3. Un réseau de partenaires (mairies, partenaires des secteurs public, parapublic et associatif) et de tiers de confiance (professionnels de l'éducation routière et du secteur automobile...) présents sur l'ensemble du territoire.

Au travers de sa réforme, le ministère de l'Intérieur renforce ainsi la proximité du service rendu à ses usagers partout sur le territoire et notamment en milieu rural.

II – Philosophie du PPNG

Concrètement ça veut dire quoi ?

1. Fermeture de l'accueil aux guichets pour les cartes grises et les permis de conduire

A partir du 2 novembre, les accueils des guichets cartes grises et permis de conduire en préfecture et en sous-préfectures seront fermés. Les usagers seront redirigés vers les points numériques s'ils souhaitent être accompagnés sur les télé-procédures, sinon un flyer d'information leur sera transmis pour effectuer leur démarche de chez eux.

2. Des plate-formes régionales ou interrégionales traiteront les dossiers générés par les télé-procédures

Des centres d'expertise et de ressources titres (CERT) répartis sur le territoire au sein de préfectures traiteront les demandes de titres émises via les télé-procédures. Pour la région PACA, le CERT CNI-passeport se situe à Toulon et deux CERT permis de conduire se situent en préfecture de Vaucluse et en sous-préfecture de Grasse. Les CERT cartes grises sont interrégionaux.

3. Quelles possibilité de contact pour l'utilisateur ?

Un serveur vocal interactif national sera mis en place en novembre pour renseigner les usagers sur ces démarches. Pour suivre l'état d'avancement de son dossier, l'utilisateur pourra consulter son compte sur le site de l'ANTS. Si une difficulté persiste sur son dossier il aura la possibilité d'obtenir un agent de CERT via le serveur vocal interactif national.

III- Des démarches à portée de clic



DE NOUVELLES TELE-PROCEDURES :

→ Plus sécurisées :

Prévention contre l'usurpation d'identité : des vérifications sont opérées, sur Internet ou en face à face pour la carte d'identité et le passeport. Dans ce cadre, toutes les procédures impliquent la création d'un compte nominatif.

→ Plus ergonomiques et performantes :

site Internet www.service-public.fr

site Internet de chaque préfecture

site Internet de l'Agence nationale des titres sécurisés : www.ants.gouv.fr

→ Plus accessibles :

- Depuis le domicile, via Internet avec votre ordinateur, votre tablette ou votre Smartphone ;
- Chez les tiers de confiance (professionnels de l'automobile, auto-écoles) ;
- Depuis un point numérique, situé en préfecture et sous préfecture ;
- Dans un espace numérique, chez les partenaires du ministère de l'Intérieur, telles que les mairies, les associations, etc.

IV – Des télé-procédures pour chaque titre

Comment faire pour les démarches liées au permis de conduire ?

Une seule et même télé-procédure permet de faire une demande de permis de conduire en cas de vol, perte, détérioration, expiration de la durée administrative, prorogation poids lourd, changement d'état civil, extension du permis, premier permis de conduire,

en se connectant sur le site internet : <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/>

Il suffit de : disposer d'une adresse mail, faire une photo numérique dans un photomaton agréé, acheter en ligne un timbre fiscal dématérialisé, créer un compte ANTS et remplir le formulaire en ligne en téléchargeant les pièces justificatives nécessaires en fonction de la situation de l'utilisateur.

Pour une première demande de permis de conduire, l'utilisateur peut solliciter son école de conduite pour qu'elle effectue la démarche pour son compte.

https://www.dailymotion.com/video/x5kzrba_demarches-en-ligne-pour-le-permis-de-conduire_news

IV – Des télé-procédures pour chaque titre

Comment faire pour les démarches liées à l'immatriculation des véhicules ?

Plusieurs télé-procédures accessibles sur un même site permettent de faire une demande de duplicata de carte grise (en cas de perte, vol ou détérioration), de changement d'adresse, de déclaration de cession ou de changement de titulaire, en se connectant sur le site internet : <https://immatriculation.ants.gouv.fr>

L'utilisateur peut également avoir recours aux services proposés, d'ores et déjà, par les professionnels de l'automobile habilités dans leurs établissements, leurs concessions ou sur Internet. Ils peuvent facturer ce service rendu.

<http://www.dailymotion.com/video/x5pabf8>

IV – Des télé-procédures pour chaque titre

Comment faire une demande de carte nationale d'identité et de passeport ?

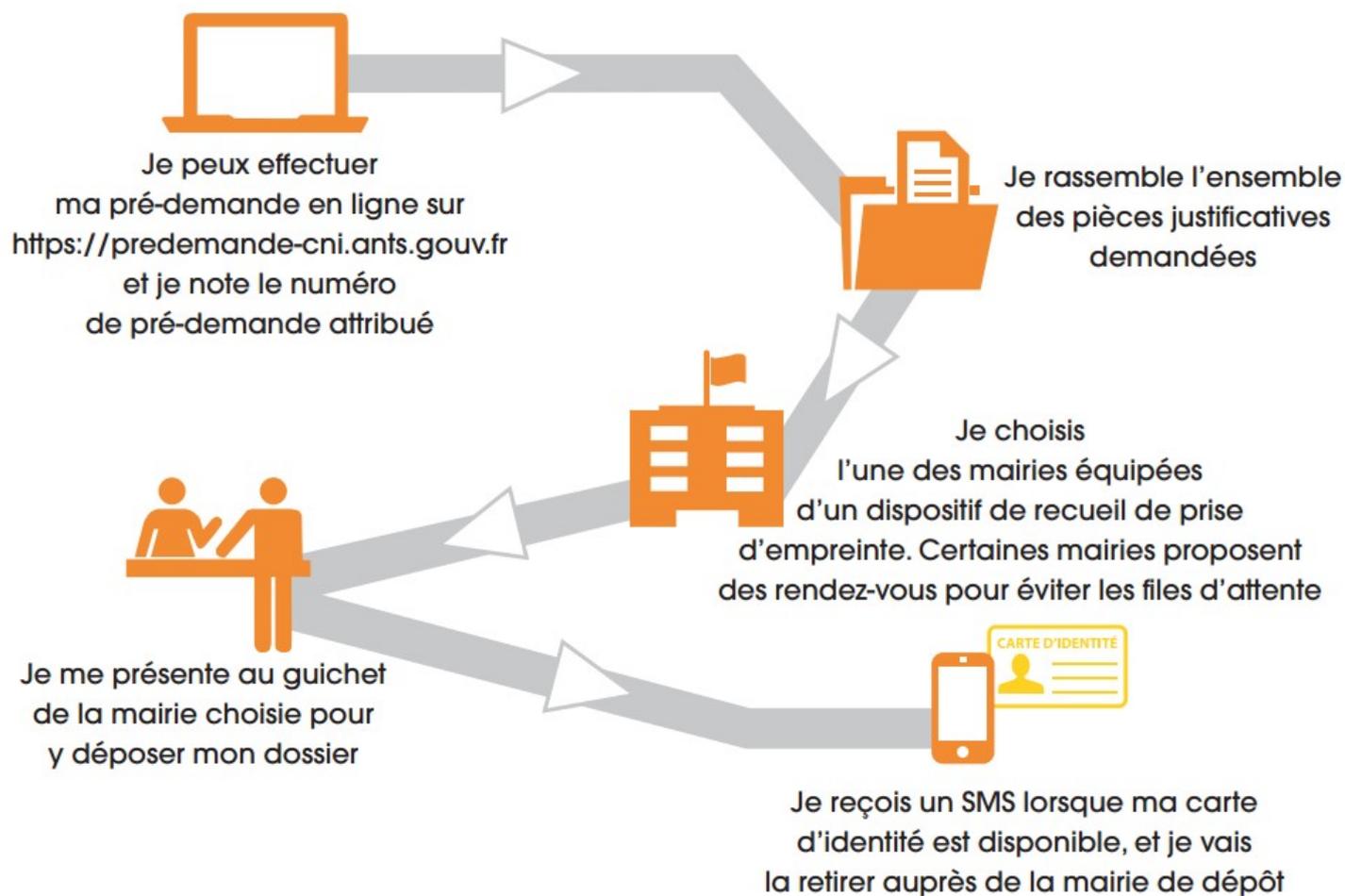
Les mairies équipées de dispositifs de recueil accueille les usagers qui souhaitent obtenir un passeport ou une CNI ; la liste de ces mairies est disponible sur le site www.ants.gouv.fr

L'utilisateur a la possibilité de réaliser sa pré-demande en ligne pour gagner du temps et faciliter l'enregistrement de sa demande en mairie ;

Les mairies volontaires non équipées de dispositifs de recueil peuvent conseiller les usagers voire les accompagner sur des espaces numériques pour effectuer une pré-demande en ligne.

<http://www.dailymotion.com/video/x59twuy>

IV – Des télé-procédures pour chaque titre



IV – Des télé-procédures pour chaque titre

Une fois que l'utilisateur a créé son compte ANTS il peut effectuer des demandes de délivrance de différents titres (permis, carte grise, CNI, passeport) avec le même compte.

Toutes ces télé-procédures offrent la possibilité de suivre l'état d'avancement de sa demande soit via son compte personnel soit directement par SMS.

Qu'est-ce que vous y gagnez ?

Je fais mes démarches en ligne



Je gagne du temps



Je n'ai plus à me déplacer



demarches.interieur.gouv.fr, pour m'informer



IV – Des télé-procédures pour chaque titre

Comment faire pour les démarches liées aux associations loi 1901 ?

La réforme PPNG privilégie les télé-procédures plutôt que l'accueil du public. Afin de s'inscrire dans la volonté du ministère de l'Intérieur d'accentuation de la dématérialisation des procédures et de fin d'accueil du public, la préfecture et les sous-préfectures des Bouches-du-Rhône ont décidé de fermer concomitamment leur guichet « associations ».

Greffe de Marseille fermé depuis fin juillet, Aix, Istres et Arles à la fin du mois de septembre.

Un pôle départemental en sous-préfecture d'Istres sera créé à la fin de l'année 2017 et sera joignable par téléphone et par courriel.

L'ensemble des procédures liées au greffe des associations (création, modification ou dissolution) peuvent être faites en ligne sur le site <http://service-public-asso.fr>

V – Un fort accompagnement de l'utilisateur

LES POINTS ET ESPACES NUMÉRIQUES

- Partout en France, grâce aux points et espaces numériques publics, les usagers peuvent accéder aux sites Internet spécialisés, scanner des documents, imprimer les justificatifs de réception de leurs dossiers et se faire accompagner dans leurs démarches par un « médiateur numérique ».
- Les points numériques

Les points numériques sont mis en place dans toutes les préfectures ainsi que dans la plupart des sous-préfectures. Ils s'adressent prioritairement aux personnes ne disposant pas d'un outil informatique personnel ou peu à l'aise avec Internet.

Les points numériques sont animés par un médiateur numérique et offrent ainsi un accompagnement personnalisé pour conseiller, guider, rassurer et permettre aux usagers de gagner en autonomie avec les télé-procédures.



V – Un fort accompagnement de l'utilisateur

LES POINTS ET ESPACES NUMÉRIQUES

- Les espaces numériques

Les espaces numériques sont développés par les partenaires habituels de l'Etat. Ils se situent dans les mairies volontaires, dans les Maisons de service au public, dans les réseaux associatifs, etc.

Plusieurs mairies du département se sont déjà portées volontaires pour mettre en place de tels espaces : mairies de Marseille et de Marignane par exemple.

D'autres partenariats sont envisagés avec la région ou le département pour que les espaces numériques et leurs médiateurs déjà présents sur le territoire puissent accompagner les usagers sur les télé-procédures du ministère de l'Intérieur.



V – Un fort accompagnement de l'utilisateur

LES TIERS DE CONFIANCE : DES PROFESSIONNELS AGRÉÉS OU HABILITÉS

- **Les tiers de confiance sont :**

Pour le permis de conduire : les écoles de conduite agréées ; pour le certificat d'immatriculation des véhicules : les professionnels du secteur automobile habilités. Les usagers peuvent s'adresser à ces professionnels dans leurs établissements, leurs concessions ou sur Internet.

- **Un tiers de confiance ça sert à quoi ?**

Dans un cadre contractuel, les tiers de confiance prennent en charge la demande pour le compte de leur client. Ils peuvent facturer ce service rendu. Les tiers de confiance accomplissent la transmission des éléments nécessaires à la télé-procédure ; le client reçoit à son domicile le titre demandé (permis de conduire ou carte grise).

Les tiers de confiance sont présents partout sur l'ensemble du territoire. La liste concernant les professionnels habilités pour les démarches liées au certificat d'immatriculation est disponible sur www.ants.gouv.fr

Exemples :

Un vendeur automobile peut effectuer pour le compte de son client la demande de certificat d'immatriculation du véhicule qu'il vient d'acheter.

Une école de conduite peut effectuer la demande de permis de conduire pour le compte de son élève qui vient de réussir l'épreuve pratique de conduite.

V – Un fort accompagnement de l'utilisateur

Un accompagnement diversifié et adapté aux besoins :

INTERNET

www.demarches.interieur.gouv.fr

Préfectures

Agence nationale
des titres sécurisés

www.ants.gouv.fr

www.service-public.fr

Site internet des professionnels
habilités



PHYSIQUE

Points numériques en préfectures
et sous-préfectures

Mairies

Partenaires : maisons de service
au public MSAP

Tiers de confiance : professionnels
de l'automobile et auto-écoles



V – Réclamations et suggestions des membres

Membres présents :

Préfecture et sous-préfectures des Bouches-du-Rhône :

- Maxime AHWEILLER, secrétaire générale adjointe ;
- Florentine SAVIANE, chargée de mission qualité ;
- Anne-France GIRARD, contrôleur de gestion ;
- Cécile MOVIZZO, directrice adjointe des migrations, de l'intégration et de la nationalité ;
- Annie BERTRAND, chef de section circulation à la sous-préfecture d'Arles ;
- Amélie SIRVAIN, adjointe au chef du bureau de l'accueil et de l'admission au séjour (BAAS) ;
- Philippe Gentet, chef du bureau déploiement maintenance, assistance informatique ;
- Linda HAOUARI, chef du bureau de la circulation routière ;
- Fabienne TRUET-CHERVILLE, directrice des libertés publiques et de la réglementation ;
- Sylvie PRIOLEAUD, secrétaire générale de la sous-préfecture d'Aix-en-Provence ;
- Emilie BOUDAILLE, chef du bureau de la réglementation et des relations avec les usagers de la sous-préfecture d'Istres ;
- Anne-Maie ALLESSANDRINI, directrice de l'administration générale.

Associations représentatives des usagers :

- Jean BERNARD, trésorier de l'association UFC que choisir des Bouches-du-Rhône ;
- Rachel BARON, chargée de l'information juridique à la chambre des métiers et de l'artisanat régional – PACA ;
- Aline GEIMZA, directrice du centre d'accès aux droits des étrangers (CADE) ;
- Michel GUISTI, délégué du défenseur des droits ;
- M'Houmadi DAHALANI, directeur général des services de l'UDAF 13.

IV – Réclamations / Suggestions des membres

UDAF :

- Vigilance quant aux personnes fragilisées en milieu rural qui ne maîtrisent pas les outils informatiques et n'ont pas d'accès Internet.
- Nécessité de garder de la proximité, notamment en associant le secteur associatif qui peut être un bon relai auprès des usagers.
- Difficultés pour faciliter l'accès aux droits des étrangers, il serait utile de bénéficier d'un référent au sein de la direction des migrations, de l'intégration et de la nationalité (DMIN).

Réponses de la préfecture :

- La réforme en cours ne supprime pas la proximité au contraire elle la renforce avec le déploiement de plus de 250 points numériques sur le territoire, en préfecture et sous-préfectures, mais également d'espaces numériques au sein des partenaires de l'État.
- Environ 5 MSAP se sont mises en place dans les quartiers « politique de la ville » à Marseille et 3 dans les communes rurales du département.
- Pour ce qui est d'un référent au sein de la DMIN, cela peut en effet être envisagé.

IV – Réclamations / Suggestions des membres

CADE :

- Quelle intérêt de la pré-demande en ligne de la carte nationale d'identité (CNI) ou du passeport ?
- Y a t-il des réformes telles que PPNG qui sont envisagées pour le secteur des étrangers ?
- Où en sont les travaux du site Saint-Sébastien qui avait été annoncés lors du dernier comité local des usagers ?

Réponses de la préfecture :

- La pré-demande en ligne CNI-passeport permet de gagner environ 10 minutes lors du passage de l'utilisateur à la mairie pour enregistrer son dossier.
- Pour le moment, aucun changement n'est envisagé sur les modalités de délivrance de titres « étrangers » (plus de 1200 personnes reçues par jour à la préfecture de Marseille) mais la dématérialisation est envisagée pour les années à venir.
- Les travaux du site Saint-Sébastien débuteront au troisième trimestre de l'année 2018. Les usagers continueront d'être accueillis au sein de bâtiments modulaires installés au sein du site de Saint-Sébastien.

IV – Réclamations / Suggestions des membres

Délégué du défenseur des droits :

- Vigilance quant à la « fracture numérique » (Cf Jacques Toubon) ; l'accompagnement ne doit pas qu'être uniquement formel mais également sur le terrain.
- Quid du renouvellement d'une CNI pour les usagers en milieu carcéral ?
- Quelle est la procédure d'habilitation pour une MSAP ?

Réponses de la préfecture :

- Le déploiement de nombreux points et espaces numériques devrait atténuer cette « fracture numérique ». Le schéma d'accessibilité des services au public sera bientôt publié (1^{er} janvier 2018) et comprendra une partie sur l'accueil du public et une partie sur l'accueil numérique.
- La secrétaire générale adjointe a rendez-vous très prochainement avec le service pénitentiaire d'insertion et de probation pour organiser la délivrance de CNI et de titres étrangers en milieu carcéral dans ce nouveau contexte. Une formation de leurs agents au dispositif de recueil d'empreinte mobile est prévue.
- C'est le commissariat général à l'égalité des territoires qui habilite les MSAP via les préfectures. Pour entrer dans un processus d'habilitation il convient de prendre contact avec le délégué du préfet délégué à l'égalité des chances du territoire concerné.

IV – Réclamations / Suggestions des membres

CMAR :

- Quelle réglementation des tarifs pour les tiers de confiance ?
- Quelle est la procédure pour demander une habilitation tiers de confiance ?

Réponses de la préfecture :

- Il n'y a pas de réglementation des tarifs, ce sont les tiers de confiance qui fixe le prix de leur prestation.
- Les professionnels doivent faire une pré-demande en ligne d'habilitation sur le site de l'ANTS puis envoyer leur dossier complet à la préfecture qui prendra à l'issue un arrêté d'habilitation. Cette procédure est gratuite.

UFC Que Choisir :

- Quel est le cahier des charges pour mettre en place un espace numérique dans une association par exemple ?

Réponse de la préfecture :

- Il n'y a pas de cahier des charges précis. Un espace numérique doit disposer d'un scanner, d'une imprimante et d'un ordinateur relié à Internet. La préfecture peut transmettre aux associations une mallette pédagogique à destination de leurs médiateurs numériques afin qu'ils puissent renseigner au mieux les usagers sur les télé-procédures du ministère de l'Intérieur. Elles pourront ainsi être répertoriées par la préfecture comme espaces numériques renseignant les usagers sur les téléprocédures du ministère de l'Intérieur.