



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Problème de prise de rendez-vous sur les plateformes gouvernementales en ligne

Question écrite n° 12527

#### Texte de la question

Mme Mathilde Panot attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur la problématique des prises de rendez-vous que rencontrent les citoyennes et les citoyens sur les plateformes gouvernementales en ligne. Cette problématique subsiste auprès de nombreuses préfectures et notamment celle du Val-de-Marne. En effet, il est désormais quasi impossible de prendre rendez-vous en ligne auprès des services préfectoraux afin d'y accomplir les démarches administratives les plus classiques. Cette dématérialisation, souvent sans possibilité alternative, prive des personnes en grand nombre de l'accès au service public. Elle souhaite aussi l'alerter sur l'élargissement de cette problématique aux plateformes gouvernementales en ligne à l'étranger. Elle lui demande d'être tenue informée des causes et moyens associés afin de mettre rapidement un terme à ces blocages.

#### Texte de la réponse

S'agissant de la délivrance des titres, permis de conduire et certificats d'immatriculation notamment, le développement des télé-procédures dans le cadre du « plan préfectures nouvelle génération » a conduit à repenser la relation avec les usagers. En effet, la dématérialisation des procédures a fait apparaître le risque de mettre en difficulté une partie des usagers, en particulier les publics isolés. Certains ne disposent pas du matériel informatique ou d'autres n'ont pas les capacités de réaliser de manière autonome la démarche. Face à ce risque, il a été décidé dès la fin 2016, la création de points numériques en préfecture et en sous-préfecture. A l'heure actuelle, 321 points numériques sont installés. Ils sont tous équipés d'un ordinateur fixe, d'une imprimante et d'un scanner pour permettre aux usagers de réaliser l'ensemble des télé-procédures existantes. Les points numériques ont dans un premier temps pu être saturés dans certains départements, les usagers n'ayant pas encore assimilé le principe de la fermeture des guichets malgré la communication médiatique. La fréquentation des points numériques a ensuite diminué dans un grand nombre de départements, du fait des améliorations techniques réalisées sur les sites de l'agence nationale des titres sécurisés. 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. Les préfets s'assurent du bon maillage de l'offre numérique en promouvant localement ce type de service auprès des mairies comme des associations. S'agissant des titres étrangers, afin de faciliter les demandes des usagers et éviter le phénomène de file d'attente, le ministère de l'intérieur a développé un outil de prise de rendez-vous. Il est notamment utilisé par les services « Immigration et Intégration » des préfectures. Le module de prise de rendez-vous a été mis en ligne sur le site internet de la préfecture du Val de Marne à partir de 2015. Après vérification des services techniques, aucune anomalie n'a été détectée dans le fonctionnement du site internet des services de l'Etat dans le département du Val-de-Marne. Certes, des pics exceptionnels de trafic ont pu ponctuellement mettre à mal l'accès au module de rendez-vous, notamment lors des mises en ligne des calendriers de prise de rendez-vous en préfecture. Pour pallier ces difficultés, la puissance de calcul et les débits d'accès des sites internet des préfectures ont été augmentés au second semestre 2018. Ce module fait en outre l'objet de développements complémentaires permettant d'espérer une amélioration des conditions

d'accueil grâce à une meilleure gestion des différentes files d'attente. De façon plus générale, le ministère travaille également actuellement à la mise en place d'un nouveau module de rendez-vous afin de doter l'ensemble des préfectures d'un outil plus performant.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Mathilde Panot](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (10<sup>e</sup> circonscription) - La France insoumise

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 12527

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 18 mars 2019

**Question publiée au JO le :** [2 octobre 2018](#), page 8678

**Réponse publiée au JO le :** [25 juin 2019](#), page 5884